

# Crown PlaySafe Sydney Bộ Quy tắc ứng xử



**Crown PlaySafe**  
A more enjoyable way to play



**CROWN**



## Mục lục

<b>CROWN PLAYSAFE</b>	<b>4</b>
<b>GIỚI THIỆU BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ</b>	<b>5</b>
Nghĩa vụ cung cấp Dịch vụ cờ bạc có trách nhiệm của Crown	5
Đánh giá Bộ Quy tắc	5
<b>THÔNG TIN HỖ TRỢ DÀNH CHO TẤT CẢ KHÁCH HÀNG</b>	<b>6</b>
Trung tâm Crown PlaySafe	7
Cam kết trước và quản lý giới hạn	8
Báo cáo hoạt động người chơi	9
Thông tin các dịch vụ cờ bạc	9
<b>CHƯƠNG TRÌNH CẤM ĐOÁN</b>	<b>10</b>
Thay đổi bản thân: Tự cấm đoán	10
Giúp đỡ người khác: Cấm đoán bởi bên thứ ba	10
Cấm đoán bắt buộc	11
Kết thúc quá trình cấm đoán	12
Vi phạm Cam kết Cấm đoán	13
<b>QUAN TÂM ĐẾN KHÁCH HÀNG</b>	<b>14</b>
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
<b>NGHỈ GIẢI LAO KHI ĐÁNH BẠC</b>	<b>19</b>
<b>MÔI TRƯỜNG CỜ BẠC</b>	<b>20</b>
Nhân viên Crown	20
Nhân viên Crown PlaySafe	21
Trẻ vị thành niên	22
Trẻ em không có người trông coi	22
Đổi tiền, tín dụng và cho vay	23
Máy ATM	23
Ánh sáng & Đồng hồ	24
Các hình thức giải trí không liên quan đến cờ bạc	24
Dịch vụ rượu bia có trách nhiệm	24
Quảng cáo và quảng bá cờ bạc	24
Chọn nội dung chúng tôi gửi cho quý khách	25
<b>PHẢN HỒI VÀ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG</b>	<b>26</b>
<b>THÔNG TIN LIÊN HỆ HỖ TRỢ</b>	<b>27</b>

# 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 Sydney.

## 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 hàng năm để đảm bảo tính hiệu quả đối với việc cung cấp môi trường cờ bạc an toàn. Mục tiêu của chúng tôi là phối hợp với tất cả các bên liên quan (bao gồm khách hàng, cơ quan quản lý và các bên liên quan trong cộng đồng, nếu có) nhằm đảm bảo thu thập đầy đủ ý kiến đóng góp phù hợp cho Bộ Quy tắc.

# 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 Sydney 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 lễ tân Sòng bạc Crown Sydney.



Tại quầy thu ngân.



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



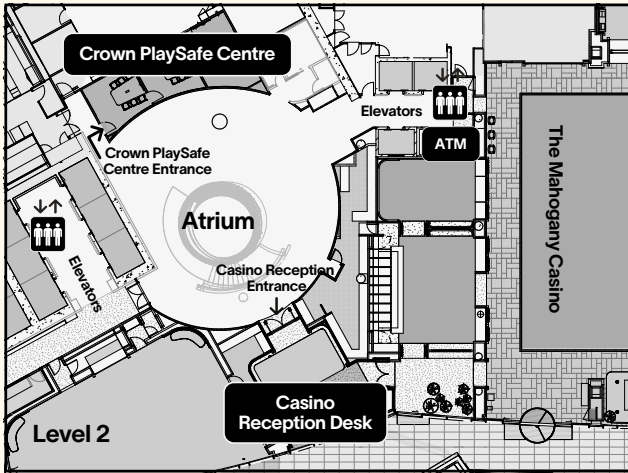
Trực tuyến tại [www.crownsydney.com.au/crown-playsafe](http://www.crownsydney.com.au/crown-playsafe) nơi quý khách có thể tìm hiểu thêm thông tin về việc đánh bạc an toàn hơn và có thể tải xuống Bộ Quy tắc ứng xử.

## Trung tâm Crown PlaySafe

Trung tâm Crown PlaySafe hoạt động trong giờ kinh doanh của sòng bạc. Ngoài khung giờ này, khách có thể liên hệ với nhân viên Crown PlaySafe qua số điện thoại 1800 801 098. 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. 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 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 Chương trình Cam kết trước 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 thông tin tiếp thị.



### TRUNG TÂM CROWN PLAYSAFE Ở ĐÂU?

Trung tâm Crown PlaySafe tọa lạc tại Tầng 2, Crown Sydney. Bấm chuông hoặc nhắc máy điện thoại để được kết nối với nhân viên Crown PlaySafe.

Ngoài ra, hoặc khi Trung tâm không có người trực, 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@crownsydney.com.au](mailto:cps@crownsydney.com.au)
-  Liên hệ với nhân viên An ninh ngay tại chỗ.

## Cam kết trước và Quản lý giới hạn

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. Cam kết trước cho phép Thành viên Crown Rewards\* ấn định số tiền và/hoặc giới hạn thời gian chơi tự nguyện khi chơi các Trò chơi tại bàn điện tử (ETG). Hiện có hai cách cài đặt giới hạn:

- 1 Tại quầy lễ tân của sòng bạc Crown Sydney.
- 2 Trao đổi với Cố vấn Crown PlaySafe, tại trung tâm Crown PlaySafe của chúng tôi.

\*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 và giúp khách hàng theo dõi số tiền thắng/thua. Crown Rewards cho phép khách hàng truy cập các báo cáo liên quan đến quá trình đánh bạc theo yêu cầu.

Quý khách có thể lấy các báo cáo này tại:

- Quầy lễ tân Sòng bạc Crown Sydney
- Trung tâm Crown PlaySafe.

### MẸO CROWN PLAYSAFE:



Luôn cập nhật thông tin bằng cách thường xuyên nhận và 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) và Trò chơi tại bàn điện tử (ETG) tại sòng bạc.

Thông tin giải thích cơ hội chiến thắng của TG và ETG có sẵn khắp các khu vực chơi. 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.



### MẸO CROWN PLAYSAFE:

Để tìm hiểu thêm về các trò cờ bạc mình muốn chơi, quý khách có thể tham khảo các Luật chơi có sẵn trên trang web của Crown tại [www.crownsydney.com.au](http://www.crownsydney.com.au).

# 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 qua điện thoại hoặc trực tiếp trong giờ hoạt động của sòng bạc 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 đơn giản. Khách hàng tự cấm bản thân đến Crown Sydney cũng có thể yêu cầu chương trình tự cấm đoán với The Star, Sydney.

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 (<https://www.crownsydney.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 email hoặc 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 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.

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.
- 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. Crown có thể liên hệ với quý vị để yêu cầu thêm thông tin hoặc đề nghị hỗ trợ.

## 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 sẽ ban hành Lệnh cấm đoán theo Đạo luật kiểm soát sòng bạc năm 1992 (NSW) - chỉ áp dụng cho sòng bạc - hoặc Rút giấy phép - áp dụng cho toàn bộ cơ sở kinh doanh của Crown Sydney (bao gồm cả nhà hàng và khách sạn).

Các lệnh này có thể được ban hành 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 như yêu cầu.
- Vi phạm cam kết Tự cấm đoán của mình.
- Liên tục từ chối tuân thủ theo Bộ Quy tắc, bao gồm cả việc tạm nghỉ bắt buộc.

## Kết thúc quá trình cấm đoán (Thu hồi)

Crown duy trì quyết định Tự cấm đoán hoặc Cấm đoán bắt buộc 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 Lệnh 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.crownsydney.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.
- 3 Tham dự cuộc họp với nhân viên Crown PlaySafe.

Để đơn xin 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. Crown có toàn quyền quyết định trong việc phê duyệt đơn xin thu hồi quyết định Tự cấm đoán hoặc 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@crownsydney.com.au](mailto:cps@crownsydney.com.au).

## Vi phạm cam kết cấm đoán

ICác cá nhân bị phát hiện vi phạm cam kết Tự cấm đoán hoặc Cấm đoán bắt buộc sẽ phải rời khỏi khu vực hạn chế, theo quy định trong thông báo Cấm đoán, và có thể bị gia hạn thêm thời gian cấm đoán hoặc bị rút giấy phép vào các cơ sở của Crown. Những người đang chịu cấm đoán bắt buộc, nếu bị tìm thấy trong khu vực hạn chế, có thể bị khởi tố hình sự.

### QUÝ VỊ CẦN BIẾT THÊM THÔNG TIN VỀ CÁC CHƯƠNG TRÌNH CẤM ĐOÁN CỦA CHÚNG TÔI?



Liên hệ trực tiếp với nhân viên Crown PlaySafe hoặc gọi tới số 1800 801 098.



Gửi email đến [cps@crownsydney.com.au](mailto:cps@crownsydney.com.au)



Truy cập <https://www.crownsydney.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 sẽ 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 hoặc bàn cùng một lúc.
- Đánh bạc hầu hết các ngày trong tuần (từ bốn ngày trở lên trong một tuần).

- Khiếu nại với nhân viên Crown về việc thua bạc hoặc đổ lỗi cho địa điểm hoặc máy móc khiến họ bị thua.
- Đưa ra những nhận xét không thực tế hoặc sai lầm về 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 sẽ 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:

- Tránh đến quầy và chỉ sử dụng các phương tiện rút tiền tự động.
- Rút tiền mặt (thông qua ATM hoặc EFTPOS) hoặc chuyển tiền nhiều lần (từ hai lần trở lên) trong một phiên.
- Giao dịch EFTPOS hoặc ATM liên tục bị từ chối.
- Chi tiêu đáng kể so với thu nhập hoặc lương công việc.
- Cho thấy sự gia tăng đáng kể về thời gian dành cho cờ bạc.
- Cho thấy sự gia tăng đáng kể trong mô hình chi tiêu (theo quan sát của công nghệ hiện có).
- Đánh cược số tiền thắng lớn hoặc đặt số tiền thắng lớn ngược lại vào trò chơi ETG hoặc các trò chơi tại bàn.
- 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 bốc chửi chưởi 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, hoặc tại bàn đánh bạc điện tử hoặc truyền thống.

## 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:

- Yêu cầu khách tạm nghỉ, rời khỏi bàn, ETG hoặc khu sòng bạc.
- Khuyến khích khách nghỉ ngơi và khám phá các hoạt động giải trí khác ngoài cờ bạc tại Crown.
- 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 không chuyển, rút thêm tiền.
- Thảo luận về việc thiết lập giới hạn Cam kết trước hoặc các chức năng giảm thiểu tác hại khác.
- Thảo luận về chương trình Tự cấm đoán.
- Thảo luận về các phương án hỗ trợ có sẵn.
- 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 cờ bạc tại bàn hoặc ETG
- Nói với khách rằng giải độc đặc đã hoặc chưa được thanh toán hoặc sắp đến hạn thanh toán.
- Thảo luận về sự may mắn hoặc mê tín.
- Nói với khách rằng họ sắp thắng.
- Gợi ý hoặc khuyến khích khách tin rằng các vòng chơi không độc lập với nhau.
- Gợi ý hoặc khuyến khích khách tin rằng có những chiến lược giúp giành chiến thắng khi chơi cờ bạc tại bàn hoặc ETG.
- 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. Crown duy trì Sổ theo dõi Crown PlaySafe để đảm bảo rằng thông tin chi tiết về các hoạt động tương tác đều được 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 số.
- Tên của khách khi được cung cấp hoặc có sẵn.

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.

Thông tin tương tác và cá nhân do Crown ghi lại sẽ được lưu giữ theo Chính sách quyền riêng tư của Crown, có thể tìm thấy tại [www.crownsydney.com.au/general/rules-policies/privacy-policy](http://www.crownsydney.com.au/general/rules-policies/privacy-policy).



Chúng tôi lưu giữ thông tin trong Sổ theo dõi Crown PlaySafe theo quy định pháp luật kể từ ngày thông tin đó được ghi vào Sổ theo dõi Crown PlaySafe.

Thông tin trong Sổ theo dõi Crown PlaySafe được cung cấp cho Cơ quan Cấp phép bán rượu và cờ bạc NSW (L&GNSW) hàng ngày và theo yêu cầu theo quy định pháp luật pháp và Bộ Quy tắc này.

## **NGHỈ GIẢI LAO KHI ĐÁNH BẠC**

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 với ETG hoặc sáu (6) giờ với trò chơi tại bàn 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 Crown.
- Ăn uống tại cửa hàng thực phẩm và đồ uống của chúng tôi.
- Khám phá khung cảnh đẹp xung quanh.
- 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 Sydney. Để đảm bảo quý khách có trải nghiệm cờ bạc an toàn, có trách nhiệm và thú vị, chúng tôi không cho phép khách đánh bạc tại bàn hoặc ETG khi 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 một ngày, chúng tôi sẽ yêu cầu quý khách nghỉ giải lao 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 bảy (7) ngày.

Điều quan trọng quý khách phải hiểu rằng quy định thời gian chơi áp dụng cho cả trò chơi tại bàn và ETG. 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 tạm nghỉ sau khi chơi ETG hoặc trò chơi tại bàn.
- Quan sát khách rời đi và giám sát khu vực xem khách có quay lại không.
- Áp dụng lệnh cấm tạm thời hoặc khóa cửa, 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.
- Ghi nhận vào Sổ theo dõi Crown PlaySafe để lưu giữ hồ sơ về các biện pháp can thiệp.

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 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 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 đông đảo 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 trước khi đảm nhận công việc.

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.

Crown cam kết luôn có đủ số lượng nhân viên tại sòng bạc để có thể giám sát thường xuyên và sẵn sàng hỗ trợ khách hàng.

Chúng tôi nhận thức sâu sắc trách nhiệm của mình trong việc bảo vệ đội ngũ nhân viên tránh khỏi tác hại của cờ bạc. 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, Crown cung cấp các dịch vụ hỗ trợ chuyên nghiệp thông qua Chương trình hỗ trợ nhân viên hoặc các cuộc trao đổi riêng tư với nhân viên Crown PlaySafe.

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:

- 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.
- 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.

Crown có trách nhiệm báo cáo các vi phạm liên quan đến nghĩa vụ pháp lý đã được xác định hoặc còn đang nghi ngờ (bao gồm các vi phạm liên quan đến hoạt động của Crown PlaySafe) cho Cơ quan Cấp phép bán rượu và cờ bạc NSW (L&GNSW) và Ủy ban Sòng bạc Độc lập NSW (NICC). Với sự hỗ trợ của L&GNSW, NICC đóng vai trò là cơ pháp lý chịu trách nhiệm quản lý hoạt động sòng bạc ở NSW South Wales, tuân thủ theo các điều khoản được nêu chi tiết trong Đạo luật Kiểm soát Sòng bạc năm 1992.

## Trẻ vị thành niên

Khách hàng được phép vào sòng bạc phải đủ mười tám (18) tuổi trở lên. Pháp luật nghiêm cấm trẻ dưới mười tám (18) tuổi tham gia đánh bạc. Các biển báo được đặt tại các điểm ra vào khu vực đánh bạc để ngăn không cho trẻ vị thành niên bước vào. 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 phải rời khỏi 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 mười tám (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 được đào tạo để 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.

Crown Sydney mang đến cho khách hàng cơ hội “hạ nhiệt” bằng cách thanh toán một phần hoặc toàn bộ bằng chi phiếu hoặc chuyển khoản. Phương án này có thể thực hiện mà không yêu cầu số tiền thắng tối thiểu. Đây có thể 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 là công dân Úc vay tiền vì mục đích đánh bạc ngoại trừ các trường hợp được pháp luật cho phép. Khách hàng có thể đăng ký mở tài khoản ký quỹ hoặc tài khoản trò chơi điện tử (Ezpay) cho mục đích đánh bạc.

Quý vị có thể yêu cầu nhận thông tin chi tiết hơn tại tất cả các quầy thu ngân của Sòng bạc 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. Hệ thống chiếu sáng của chúng tôi tuân thủ các quy định liên quan về cờ bạc.

## Đồng hồ

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

## 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 quán rượu, nhà hàng và các tiện nghi trong khách sạn.

## Dịch vụ rượu bia có trách nhiệm

Crown sẽ không cho phép một người đang có dấu hiệu say xỉn hoặc đang bị ảnh hưởng bởi các chất kích thích khác không phải rượu được đánh bạc hoặc đặt cược trong sòng bạc. Theo luật định, 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

Trong quảng cáo của Crown, cờ bạc được xem như một trong những hình thức giải trí và thư giãn.

Quảng cáo và quảng bá của Crown Sydney phải tuân thủ Đạo luật và Quy định về Kiểm soát Sòng bạc cũng như các quy tắc, quy định pháp luật và các quy định về quảng cáo liên quan khác. Quảng cáo và quảng bá phải:

- không khuyến khích hành vi vi phạm pháp luật;
- không có trẻ em tham gia;
- không được sai sự thật, gây hiểu lầm hoặc lừa đảo;
- được thực hiện trên tinh thần lịch sự, đúng đắn và gu thẩm mỹ tốt cũng như phù hợp với các quy tắc quảng cáo liên quan đang có hiệu lực;

- không gợi ý rằng thắng cược là kết quả chắc chắn khi tham gia đánh bạc;
- không gợi ý rằng đánh bạc có khả năng cải thiện triển vọng tài chính của người chơi;
- không gợi ý rằng kỹ năng của người chơi có thể ảnh hưởng đến kết quả của một trò chơi mang tính may rủi thuần túy;
- 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 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 cấm đoán.
- 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.
- Xem xét và đánh giá xem liệu quảng cáo và quảng bá được đề xuất của chúng tôi có thể được xem là miêu tả người dân 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 đồng ý nhận tiếp thị trực tiếp hoặc phải thực hiện các bước bổ sung để từ chối nhận tiếp thị

trực tiếp. Và tất nhiên, khách có thể hủy đăng ký bất cứ lúc nào.

- Ngừng nhận bất kỳ tài liệu quảng cáo nào trong vòng năm ngày kể từ ngày yêu cầu hủy đăng ký hoặc trong khoảng thời gian ngắn hơn theo quy định của pháp luật.
- Chọn không nhận thông tin quảng cáo khi đăng ký Crown Rewards.

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 CỦA KHÁCH HÀNG

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.crownsydney.com.au/plan-your-visit/contact-us](http://www.crownsydney.com.au/plan-your-visit/contact-us)
- Liên hệ với Crown qua số điện thoại 02 8871 7188
- Gửi thư đến địa chỉ 1 Barangaroo Ave, Barangaroo NSW 2000
- Gửi thư trực tiếp cho nhân viên Crown PlaySafe.

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 pháp luật hiện hành.

Tất cả các khiếu nại của khách đều được xác nhận, nếu có thể, trong vòng ba ngày làm việc kể từ khi nhận được, và sẽ được giải quyết ngay lập tức hoặc trong vòng bảy 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 khiếu nại trực tiếp với Cơ quan Cấp phép bán rượu và cờ bạc NSW.

## THÔNG TIN LIÊN HỆ HỖ TRỢ

THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA CROWN		
TÊN	SỐ ĐIỆN THOẠI	EMAIL
Crown PlaySafe Centre	1800 801 098	<a href="mailto:cps@crownsydney.com.au">cps@crownsydney.com.au</a> <a href="http://crownsydney.com.au/crown-playsafe">crownsydney.com.au/crown-playsafe</a>

THÔNG TIN LIÊN HỆ KHÁC		
TÊN	SỐ ĐIỆN THOẠI	TRANG WEB
GambleAware NSW	1800 858 858 <i>(Dịch vụ 24/7)</i> <i>(Có sẵn dịch vụ thông dịch viên)</i>	<a href="http://gambleaware.com.au">gambleaware.com.au</a> <a href="http://gambleaware.nsw.gov.au">gambleaware.nsw.gov.au</a> <a href="http://gamblinghelponline.org.au">gamblinghelponline.org.au</a> <i>(có tính năng trò chuyện trực tuyến 24/7)</i>
NSW Aboriginal Safe Gambling Services <i>(Dịch vụ cờ bạc an toàn cho người thổ dân)</i>	Telephone (02) 4023 8080	<a href="http://aboriginalsafegambling.com.au">aboriginalsafegambling.com.au</a>
Lifeline	13 11 14	<a href="http://lifeline.org.au">lifeline.org.au</a>
Beyond Blue	1300 224 636	<a href="http://beyondblue.org.au">beyondblue.org.au</a>
Relationships Australia	1300 364 277	<a href="http://relationships.org.au">relationships.org.au</a>



## **Crown PlaySafe**

**A more enjoyable way to play**

Crown PlaySafe Centre 1800 801 098

**Help is close at hand**

GambleAware 1800 858 858

[gambleaware.nsw.gov.au](http://gambleaware.nsw.gov.au)



# **CROWN**