

# Sorumlu Kumar Oynama Davranış Kuralları

**2016**

**VERSİYON 1.1**



**frontier**hospitality

# EGM(Elektronik Oyun Makinesi) Oyun Salonu Sorumlu Kumar Oynama Davranış Kuralları

## 1. Sorumlu Kumar Oynama İçin Salon Taahhüdü

Bu mesaj, oyun odasının girişinde ve / veya oyun odasındaki kasa görevlisinin masasında görüntülenir.:

*Bu mekan, müşteri ilişkileri ve sorumlu kumar konusunda en yüksek standartları sağlamayı amaç edinmiştir. Sorumlu Kumar Oynama Davranış Kuralları'mız bunu nasıl yaptığımızı açıklamaktadır.*

*Sorumlu kumar oynama, müşterilerin bilgiye ve şahsi durumlarına dayalı akılcı ve mantıklı bir seçim yapması anlamına gelir. Bu durum, şans oyunları endüstrisi, devlet, şahıslar ve topluluklar arasında ortaklaşa paylaşılan bir sorumluluk anlamına gelir.*

## 2. Davranış Kuralları'nın Mevcudiyeti

Bu Kurallar, müşterilerin talebi üzerine yazılı olarak ve sık kullanılan dilleri içerecek biçimde oluşturulacaktır. Müşterileri bu konuda bilgilendiren bir tabela, oyun odası girişinde veya oyun odasındaki kasa görevlisinin masasında görüntülenir.

Kurallar ayrıca mekanın internet sitesinde, topluluğun kullandığı dilleri içerecek şekilde yayınlanır. (İnternet sitesi bulunan mekanlar için geçerlidir)

Kurallar, bu dillerde mevcut olacaktır:

- Yunanca
- İtalyanca
- Vietnamca
- Çince
- Arapça
- Türkçe
- İspanyolca

### 3. Sorumlu Kumar Oynama Bilgileri

Bu mekan, broşürler, posterler ve Elektronik Oyun Makinesi (EGM) ekranlı Oynatıcı Bilgi Göstergeleri (PID) de dahil olmak üzere çeşitli şekillerde sorumlu kumar bilgileri görüntüler.

Örnekler şunlardır:

#### (a) Nasıl sorumlu olarak kumar oynanır

**PLAYING THE POKIES KNOW THE FACTS**

**WHO REALLY WINS?**

**HOW DO GAMING MACHINES WORK?**

**THE REAL CHANCE OF WINNING.**

Game Type	Chance of Winning
Electronic Gaming Machine (EGM)	1 in 350,000
Table Game	1 in 10,000
Slot Machine	1 in 1,000
Table Game	1 in 100
Table Game	1 in 10
Table Game	1 in 1

#### (b) Başlamadan önce nasıl karar verilir ve bu kararda durulur

**SET YOURSELF A LIMIT & DO NOT EXCEED IT**

**YOU CAN BE AN INFORMED GAMBLER.**

**DON'T CHASE YOUR LOSSES WALK AWAY**

#### (c) Destek hizmetlerinin mevcudiyeti

**STARTING TO PUT YOUR GAMBLING FIRST?**

**READING TOWARDS A GAMBLING PROBLEM?**

**GAMBLER'S HELP 1800 150 700**

(d) Kazanç ödeme politikası aşağıdaki gibidir:

Yasa gereği, bir oyun makinesinden nakit olarak birikmiş 1000 Dolar ve üzerindeki kazançların tamamı, mekanda nakde çevrilemeyecek bir şekilde ödenir. Bu kazançlar makine kredisine çevrilmez.

(e) Kumar kredisi sağlama yasağı

2003 Numaralı Kumar Düzenleme Yasası, bu mekanın müşterilere oyun makinelerinde kullanmaları için kredi sağlamasını yasaklamaktadır.

(F) Bu mekan, şahsi mahrumiyet programı sunmaktadır. Müşteriler, Sorumlu Kumar Görevlisi / Görev Yöneticisi ile konuşabilir veya oyun odasında bulunan şahsi mahrumiyet program broşürünün bir kopyasını alabilir.



(f) Federal hükümetin web sitesine nasıl erişileceği de dahil olmak üzere sorumlu kumar oynamayla ilgili daha fazla bilgi için Money Smart [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) veya devlete ait benzeri bir 'para yönetimi' internet sitesini ziyaret ediniz.

#### 4. Kumar Oynama Ürün Bilgisi

Kazanma şansı da dahil olmak üzere Elektronik Oyun Makinelerinin (EGM) tüm oyun kuralları, makinedeki Oyuncu Bilgileri Gösterimi (PID) kısmından görülebilir. PID kısmına nasıl erişileceğine ilişkin bilgi, bir personelden ve/veya oyun odasında bulunan Oyuncu Bilgileri Gösterimi (PID) broşüründen edinilebilir.



#### 5. Ön Taahhüt Stratejisi

Bu mekan, EGM'leri kullanan müşterileri durumlarına göre bir zaman ve para sınırı belirlemeleri konusunda teşvik eder. Oyun odasındaki ve EGM'lerdeki uyarılar, müşterilerin bir sınır belirlemelerini ve buna sadık kalmalarını tavsiye eder.

Bu mekandaki tüm EGM'ler, oyuncunun bir oyun seansı sırasında harcadığı zamanını ve parasını takip etmesine imkan tanır. Oturum izlemeyi nasıl etkin hale getireceğinize dair bilgi, mekan personelinden ve mekanda mevcut olan Yourplay broşüründen alınabilir.



## 6. Müşterilerle Olan İlişkiler

Bu mekandaki personel, müşterilerinin sürekli farkında olmak ve Sorumlu Kumar için mekan sorumluluğunu da dahil olmak üzere sürekli olarak yüksek düzeyde müşteri hizmetleri sunmayı taahhüt etmektedir.

Bu mekan, mekan açıkken daima bulunabilen bir yetkili Sorumlu Kumar Görevlisi / Oyun Nöbetçi Müdürü'ne sahiptir.

Kumar bağımlılığı hizmetleri hakkında bilgi almak için personele başvuran veya kumar oynamayla ilgili bir sorun yaşadığına dair emareler gösteren müşteriler, yardım için Sorumlu Kumar Görevlisi/Oyun Nöbetçi Müdürü'ne yönlendirilecektir.

Sıkıntı veya kabul edilemez davranış belirtileri gösteren bir müşteriye, bir personel yaklaşacak ve yardım sunacaktır. Bu işaretler, bunlarla sınırlı olmamakla beraber şunları içerebilir

- kendini bir kumar bağımlısı olarak görmek;
- kumar oynarken agresif, antisosyal ya da problemleri davranış sergilemek;
- personelden veya diğer müşterilerden borç para istemek veya büyük kazançlardan sonra kumar oynamaya devam etmek;
- her gün uzun bir süre kumar oynamak - yani mola vermeden üç veya daha fazla saat kumar oynamak;
- kumar oynarken iletişimden kaçınmak, başkalarıyla çok az iletişim kurmak, çevrelerindeki olaylara neredeyse hiç tepki vermemek.

Bu durumlarda personel, duruma dair spesifik koşullara bağlı olarak uygun yardım metodunu uygulayabilir, örneğin,

- müşteriyle konuşmak ve ara vermeye teşvik etmek;
- müşteriye, oyun alanının daha sessiz, daha sakin bir bölümünde yiyecek içecek ikramları (örn., çay veya kahve) sunmak;
- mekandan çıkış için seyahat planlarını beraber yapmayı teklif etmek.

Sorumlu Kumar Görevlisi tarafından müşterilerle olan temaslar, Sorumlu Kumar Kayıt defterine yapılan işlemle birlikte kaydedilir. Bu kayıt, Gizlilik Yasası kapsamındadır. Kayda geçirilecek bilgiler şunları içerir:

- vukuatın veya olayın tarih ve saati;
- olaya karışan personel(ler)in isim(ler)i;
- olaya karışan müşterinin ismi (mevcutsa);
- vukuatın veya olayın genel bir özeti;
- personel tarafından yapılan işlem (örn., Kumar Oynayanlara Yardım/ Şahsi Mahrumiyet bilgilerinin verilmesi).

## 7. Müşteri Sadakat Programı Bilgisi

### **Not:**

**71** Sorumlu Kumar Oynama Davranış Kurallarımızda bulunan bu hüküm, ancak mekanın Kumar Düzenleme Yasası s.1.3'te belirtilen sadakat programına sahip olması durumunda geçerlidir. Bu sadakat program şunlardan oluşur:

- oyuncu harcama takibi; ve
- bu harcama üzerinden ödüller.

**72** Şahsi mahrumiyete tabi kişilerin sadakat programında bulunmasına veya bu programa katılmasına izin vermemekteyiz.

Mekan sadakat programına katılış yaptıktan sonar veya mümkün olan en kısa süre içerisinde, aşağıdakileri kapsayan yazılı bir bildiri sunulacaktır:

- sadakat programının kuralları; ve
- ödüllerin nasıl elde edileceği; ve
- ödüllerin nasıl ödeneceği; ve
- ödüllerin süresinin nasıl dolacağı.

Katılımcı müşterilere, mekan tarafından belirlenen periyotlarla (yılda en az bir defa) sadakat programının bir parçası olarak tahakkuk ettikleri her bir fayda hakkında yazılı olarak bilgi verilecektir.

## 8. Personel Kumar Oynama Politikası

### \*\* Tesis bir seçenek seçer

#### Ya

\*\* Bu mekanın çalışanlarının, oyun makineleri, keno, bahis oynamak veya piyango biletleri satın almak da dahil olmak üzere burada kumar oynamalarına *hiçbir zaman* izin verilmez.

#### Ya da

Bu mekanın çalışanlarının görev başındayken kumar oynamalarına izin verilmez. Bu mekandaki görevli personel, üniformalı değilken, oyun lisans kimliklerini takmadıkları ve en son mesailerinden beri mekanda bulunmadıkları sürece mekanda kumar oynayabilirler.

### Yukarıdaki herhangi bir seçeneğe ek olarak

Her yıl, yerel Kumar Oynayanlar Yardım Hizmeti ile ortaklaşa olarak personele yönelik sorumlu kumar oynama mesleki gelişim seminerleri icra edilir. Sorumlu kumar oynama ve kumar bağımlılığı hizmetleri hakkındaki bilgiler, istihdam edildiklerinde personele teslim edilen paketin içinde mevcuttur.

Mekan, kumar bağımlılığı ve mevcut destek hizmetleri hakkında bilgi vermek suretiyle kumar problemi emarelerini gösteren her bir çalışanına yardımcı olacaktır. Çalışanın mahremiyet hakkına saygı duyulacak ve bu gibi konular kayda geçilmeyecektir.

## 9. Kumar Bağımlılığı Destek Hizmetleri

Bu mekan, yerel kumar bağımlılığı destek hizmetleri ile güçlü bağlar kurmayı taahhüt eder. Bu mekandaki üst düzey personel, yerel Kumar Oynayan Desteği ve Tesis Destek Çalışanları ile düzenli olarak toplanacaktır. Kumar Oynayan Desteği ve Tesis Destek Çalışanları ile nasıl bağlantı kuracağımızın bazı örnekleri şöyledir:

- yerel Kumar Oynayan Destek hizmeti tarafından yürütülen düzenli (yılda en az bir kez) personel eğitim seminerleri düzenlemek;
- Mekan İşletmecisi/Müdürü ile Kumar Oynayan Destek Hizmeti/Tesis Destek Çalışanları ile düzenli yönetim toplantıları düzenlemek.

Bu toplantıların detayları bir Sorumlu Kumar Kayıt Defterinde saklanır. Toplantı detayları şunları içermek zorundadır:

- toplantı saati ve tarihi;
- toplantıya katılanlar;
- ele alınan konular;
- toplantıdan çıkan sonuç/eylem maddeleri;
- bir sonraki toplantı tarihi.



## 10. Müşteri Şikayetleri

Davranış Kuralları'nın işletilmesi ile ilgili şikayeti olan bir müşteri, bunu doğrudan mekan yönetimine yazılı olarak iletmelidir. Tüm şikayetler, bu Kuralların işleyişi ile ilgili olduklarından emin olmak için mekan yöneticisi tarafından kontrol edilir. Müşteri hizmetleri veya makine işletimi ile ilgili şikayetler doğrudan mekan yöneticisine / görevli personele iletilmelidir. İstendiği takdirde mekan personeli müşteriye bu süreçte yardımcı olacaktır.

Şikayetler hassasiyetle ve ivedilikle ele alınacaktır. Şikayetlerin çözüm süreci şöyledir:

- tüm şikayetler derhal ele alınacak;
- şikayetin kuralların işleyişiyle ilgili olmadığı için incelenmemesine karar verilirse, müşteri nedenleriyle birlikte haberdar edilecek;
- soruşturma esnasında Mekan Yöneticisi, şikayet konusu hakkında ilgili personelden bilgi isteyebilecek;
- Mekan Yöneticisi, müşterinin makul biçimde ve bu Kurallar uyarınca muamele görüp görmediğini tespit etmeye gayret edecek;
- eğer şikayetin doğruluğu kanıtlanırsa, Mekan Yöneticisi müşteriye sorunun giderilmesi için yapılacak işlemi bildirecek;
- müşteri, şikayetin sonucu hakkında daima bilgilendirilecek;
- şikâyet detayları Sorumlu Kumar Oynama Kayıt defterinde saklanacak;
- talep edilirse şikayet hakkında VCGLR'ye (Victoria Kumar ve İçki Düzenleme Komisyonu) bilgi verilecektir.

Bir şikayet mekanda çözülemiyorsa, karara bağlanması için Avustralya Hakemler ve Arabulucular Enstitüsü'ne (IAMA) gönderilir. Şikayete müdahil olan her iki taraf da IAMA'ya başvurabilir. Bir şikayet oluşturmak için her iki taraf da IAMA'nın internet sitesine ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)) girebilir, bir İhtilaf Çözüm formunu indirebilir ve ardından doldurulan bu formu ilgili ücret ile IAMA'ya gönderebilir. Sonrasında arabulucu / hakem karar almak için iki tarafla da iletişime geçecektir.

Not: Çözüm için bu kuruma gönderilen ihtilaflar pahalı olabilir. Her iki tarafın da profesyonel arabuluculuğa başvurmadan önce meseleyi mekan seviyesinde çözmeyi denemeleri önerilir.

Kurallarla ilgili tüm şikayetlere ilişkin belgeler, VCGLR tarafından erişilebilmesi için Sorumlu Kumar Kayıtlarında saklanmalıdır.

## 11. Çocuklar

Kumar ürün ve hizmetlerinin satımı da dahil olmak üzere çocuklara tüm kumar aktiviteleri yasaktır. Tüm oyun odalarının girişlerinde çocukların odaya girişlerinin yasak olduğuna dair tabela mevcuttur. Tüm personel, en az 18 yaşında olduğundan emin olamadığı şahıslardan yaşlarını kanıtlamayı talep etme sorumluluğunu taşımaktadır. Eğer gereken kanıt sunulamazsa, müşteriden oyun odasını terk etmesinin istenmesi zorunludur.

## 12. Kumar Ortamı

Oyun makinesini kullanan müşteriler, düzenli olarak molalar vermeleri konusunda teşvik edileceklerdir. Bu teşvikler, şu tarz anonslarla yapılabilir:

- Sabah çayı ikramının başladığı;
- Üyelere özel bir çekilişin ilanı;
- Sabah şarkıları gibi etkinliklerin başlaması.

Müşterilerin geçen zamanı görebilmeleri için mekanın tüm ana bölümlerinde saatler mevcuttur. Normal görev akışlarında, personel müşterilerle gerek oldukça temas kuracaktır. Bu faaliyet, yoğun ve uzun EGM oyunlarının parçalara bölünmesine yardım edebilir.

## 13. Parasal İşlemler

Bu mekan müşterilerin çeklerini bozmamaktadır.

Bunu ifade eden bir bilgilendirme, oyun odasındaki kasa görevlisinin masasında mevcuttur.

Bu mekanda 1,000\$ miktarının altındaki kazanımlar nakit olarak ve/veya çek yoluyla ödenebilir. Yasa gereği, 1,000\$ veya üzeri tüm kazanımlar veya birikmiş kredilerin tamamı, mekanda nakde çevrilemeyen çek yoluyla ödenmek zorundadır. Bu kazanımlar veya birikmiş krediler, makine kredisi olarak ödenemez.

Oyun odasında bir Ödül Ödeme Kasası mevcuttur.

#### 14. Reklam ve Promosyonlar

Elektronik Oyun Makinelerinin (EGM) adresiz reklamını yapmak Victoria'da yasaktır.

Bu mekan tarafından veya bu mekan adına yapılan tüm reklamlar, Avustralya Ulusal Reklamcılar Birliđi tarafından benimsenen reklamcılık kurallarına uyacaktır. (<http://www.aana.com.au/pages/codes.html>)

Önerilen her reklam ve tanıtım, uygunluğu sağlamak için AANA Ahlaki Kurallar Listesinden geliştirilen bir kontrol listesine uyacak biçimde kontrol edilecektir.

Yayınlanmadan önce buna ek olarak, yönetim tüm reklam ve tanıtım materyallerini inceleyerek reklam ve promosyonlarımızın;

- olasılıklar, ödüller veya kazanma şansları hakkında yanlış, yanıltıcı veya aldatmacalı bilgi vermediğinden;
- rahatsız edici veya uygunsuz bir içerikte olmadığından;
- kumar oynamanın parasal gelişim için makul bir strateji olduğuna dair bir izlenim vermediğinden;
- kumar ürünleri satın alırken alkol kullanımını teşvik etmediğinden;
- herhangi bir yayında, açıkça rızası olmayan herhangi bir kimseyi ödül kazanmış olarak göstermediğinden emin olacaklardır.

## 15. Kuralların Uygulanması

Bu kurallar, tüm yeni çalışanlara istihdam edildiklerinde verilen bilgilendirmenin bir parçasıdır. Çalışanlar, bu kuralların amaçları, içeriği ve prosedürleri konusunda eğitim almışlardır.

Kurallar hakkında çalışanlar veya müşteriler tarafından ortaya atılan hususlar, sorumlu Sorumlu Kumar Görevlisi'ne / Nöbetçi Müdürü'ne iletilmelidir.

Kurallardaki prosedürü etkin bir şekilde uygulayan ve benimseyen personel üyeleri mekan yönetimi tarafından ödüllendirilir.

## 16. Kuralların Gözden Geçirilmesi

Bu Kurallar, Kumar Düzenleme Yasası ve tüm Bakanlık Yönergeleri ile uyumlu olduğundan emin olunmak için her yıl gözden geçirilir. Geçmiş 12 aylık süre zarfında Kuralların uygulanışı ve etkinliği de bu süreçte gözden geçirilecektir. Bu inceleme, mekan personeli, müşteriler ve kumar bağımlılığı destek hizmetleri de dahil olmak üzere ilgili paydaşların hepsinden geri bildirim istemektedir.

Mekanın uygulamalarındaki gerekli değişiklikler not edilecek ve mümkün olan yerde uygulanacaktır. Herhangi bir değişiklik, mekanın Sorumlu Kumar Kayıt defterine kaydedilecektir. Kurallarda istenen değişiklikler VCGLR'in onayına sunulacaktır.