

# Responsible Gambling Code of Conduct

## Sorumlu Kumar Oynamaya İlişkin Davranış Kuralları

*Mart 2009*

v 1.1



## EGM/Keno Kumarhane Sorumlu Kumar Oynama İlişkin Davranış Kuralları Yönetmeliği

### 1. Mekanımızın Sorumlu Kumar Oynama ilkesine bağlılığı

*Bu mekan müşterilerimizin bakımı ve sorumlu kumar oynama konusunda en yüksek standartları sağlama ilkesine bağlı olarak çalışmaktadır. Our Responsible Gambling Code of Conduct (Sorumlu Kumar Oynamaya ilişkin Davranış kurallarımız) bunu nasıl sağladığımızı açıklamaktadır.*

*Düzenli kurullarla işletilen bir ortamda sorumlu kumar oynamak, müşterilerin bilinçli seçeneklere sahip oldukları ve içinde buldukları şartlar çerçevesinde makul ve mantıklı tercihler yapabildikleri taktirde mümkündür. Bu, kumar sektörü, hükümet, şahıslar ve toplumların toplu çalışmasıyla gelişecek ortak bir sorumluluk anlamına gelir.*

Bu mesaj kumar odasının girişinde ve/veya kumar odasındaki kasiyer yerinde asılıdır. Bu mesaj ayrıca mekan içinde Club Keno'nun satıldığı yerde de asılıdır.

### 2. Davranış Kuralları yönetmeliğine erişim

Bu yönetmelik yazılı olarak, başta gelen toplum dillerinde hazırlanacaktır ve müşterilere istekleri üzerine verilecektir. Bunu müşterilere bildiren bir yazı kumar odasının girişinde veya kumar odasının içindeki kasiyer bölümünde asılıdır.

Yönetmelik ayrıca mekanın internet sitesinde toplum dillerinde yüklü bulunacaktır. (Bu sadece internet sitesi olan mekanlar için geçerlidir)

Söz konusu diller arasındakiler:

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



- (d) Kazanılan paranın ödenmesi kuralı

**Yasalara göre, \$1000'dan daha fazla olan tüm kazançlar veya birikmiş kredilerinin tamamı nakit çek olmaması şartıyla çek yoluyla ödenmelidir. Bu kazançlar makine kredileri olarak kişiye verilemez.**

- (e) Kumarda birikmiş kredilerin verilmesine ilişkin yasaklar

2003 tarihli *Gambling Regulation Act* (Kumar Denetim ve Yönetim Yasası), kumar makinelerini kullandıkları için müşterilere kredi vermeyi yasaklamaktadır.

- (f) Mekanın self-exclusion program (Kumar oynamaktan yoksun bırakılma programı)

Bu kumarhane kişilerin kendi istekleri üzerine kumar oynamaktan yoksun bırakılmasına ilişkin program düzenlemektedir. Program hakkında bilgi için, müşteriler Responsible Gaming Officer/Gaming Duty Manager (Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi/Kumarhane Nöbetçi Müdürü) ile görüşebilirler veya kumar odasında asılı bulunan Self-Exclusion brochure (Kumar Oynamaktan Yoksun Bırakılma) ile ilgili broşürün bir kopyasını temin edebilirler.



## Self-Exclusion

Self-exclusion is a self-help program to assist people to exclude themselves from playing gaming machines.

**For more details contact:**

- Staff at the gaming venue
- AHA Self-exclusion - Ph 03 9654 3491
- [www.ahavic.com.au](http://www.ahavic.com.au)
- Gambler's Help - Ph 1800 858 858

Mekandaki bilgisayar ekranları da periyodik olarak sorumlu kumar oynamaya ilişkin faydalı bilgiler ve kumar sorunu olanlara sağlanan destek hizmetlerinin irtibat bilgilerini sergilemektedir. *(Bu durum, bu bilgileri sergileyebilecek kapasiteli bilgisayar ekranları bulunan mekanlar için geçerlidir.)*

(g) Daha fazla bilgi

Bu mekan müşterilerine sorumlu kumar oynamaya ilişkin, aşağıdakileri de içeren ayrıntılı bilgi sağlamaktadır:

- Federal Hükümet'in 'Understanding Money' ('Parayı Anlamak') adını taşıyan internet sitesine nasıl erişebileceğiniz  
[www.understandingmoney.gov.au](http://www.understandingmoney.gov.au)
- Kumar oynayan kişiler ve aileleri veya arkadaşları kumar destek hizmetleri ve kendi kendini kumar oynamaktan yoksun bırakma programları hakkında bilgileri nasıl bulabilecekleri ve Eyalet Hükümeti'nin kumar sorunu olanlara destek sunduğu internet sitesi [www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au)

#### 4. Kumar Ürün Bilgisi

Kazanma ihtimali de dahil olmak üzere, her bir (EGM) Elektronik Kumar Makinesi oyununa ilişkin kurallar, makinenin üzerindeki (PID) Oynayıcı Bilgilendirme Ekranlarından temin edilebilir. PID ekranları nasıl kullanacağımız konusunda bilgi kumarhanede çalışan bir görevliden temin edilebilir veya en azından kumar odasında asılı bulunan (PID) Oynayıcı Bilgilendirme Ekranı broşürünü okuyarak elde edilebilir.



Club Keno oyun kuralları her Club Keno satış noktasında incelenmek üzere hazır bulundurulmaktadır (sadece Club Keno satılan yerler için geçerlidir).

Club Keno Game Guides (Club Keno Oyun Kılavuzları), 'How to Play' (Oynama Kuralları) dahil, tüm Club Keno satış noktalarında bulunur (sadece Club Keno satan mekanlar için geçerlidir).

## 5. Ön-şartlanma Stratejisi

Bu mekan, Elektronik Kumar Makinelerini (EGMs) oynayan müşterilerimizin kendi şartlarına bağlı olarak zaman ve para limiti belirlemelerini teşvik etmektedir. Kumar odasında ve EGM’lerde bulunan tabelalar müşterilerin bir limit belirlemelerini ve buna bağlı kalmalarını önermektedir.

Bu mekanda bulunan tüm EGM’ler oyun seansı sırasında oynadıkları süreyi ve harcadıkları parayı kontrol etme mekanizmasına sahiptir. Seans denetim mekanizmasını çalıştırma ile ilgili bilgi mekan çalışanlarından ve mekanda asılı bulunan Oynayıcı Bilgilendirme Ekranı (PID) broşüründen temin edilebilir.



Bu mekan ayrıca, kumar odasında, fazla harcamayı tetikleyebilecek etkenler hakkında bilgi içeren tabelalar ve broşürler de sergilemektedir.

Tetikleyici etkenlerden bazıları şunlardır:

- her gün kumar oynamak veya kapanış saatinde kumarı bırakmakta zorlanmak;
- uzun bir süre kumar oynamak, yani, ara vermeden üç saat veya daha uzun oynama;
- kumar oynarken başkalarıyla iletişimden kaçınmak, çok az iletişim kurmak, oynayıcının çevresinde yer alan olaylara neredeyse hiç tepki vermemesi;
- çalışanlardan veya diğer müşterilerden ödünç para almaya çalışmak veya büyük kazançlardan elde edilen para ile kumar oynamaya devam etmek;
- kumar oynama esnasında saldırgan, anti-sosyal veya duygusal davranış sergilemek;
- kaybedileni geri kazanmaya çalışmak;
- kendini stresli veya mutsuz hissederken kumar oynamak;
- çok fazla alkol tüketimi sebebiyle kontrolü kaybetmek;

## 6. Müşterilerle Etkileşim

Bu mekanda görevli personel, her an müşterilerin ve mekanın Sorumlu Kumar Oynamaya ilişkin yükümlülüklerinin farkında olmak gibi, sürekli olarak yüksek seviyede müşteri hizmetleri sunma ilkesine bağlı olarak çalışmaktadır.

Bu mekanda, mekanın açık olduğu saatlerde her an görevde olan ve özellikle tayin edilmiş Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi/Kumarhane Nöbetçi Müdürü bulunmaktadır.

Kumar oynama sorununa ilişkin hizmetler konusunda bilgi temin etmek için bir personelden yardım isteyen veya kumar sorunu olduğu izlenimi veren bir kişi, yardım almak üzere Sorumlu Kumar Oynama Görevlisine/Kumarhane Nöbetçi Müdürüne yönlendirilir.

Sıkıntılı veya kabul edilemez davranışlar sergileyen bir müşteriye çalışanlardan biri yaklaşır ve yardım teklifinde bulunur. Bu davranışlar aşağıdakileri içerebilir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- her gün kumar oynayan bir kişi veya kapanış saatinde kumarı bırakmakta zorlanan bir kişi;
- uzun süre kumar oynamak. Yani, üç saat veya daha fazla, ara vermeden kumar oynamak;
- kumar oynarken iletişim kurmaktan kaçınmak, başkasıyla çok az iletişim kurmak, çevresinde olup bitenlere neredeyse hiç tepki vermemek;
- çalışanlardan veya diğer müşterilerden ödünç para alma isteğinde bulunmak veya büyük kazançlarla kumar oynamaya devam etmek;
- kumar oynarken saldırgan, anti-sosyal veya duygusal davranışlar sergilemek.

Kişiye aşağıdaki yardımlar sunulabilir:

- çalışanların müşteriyle ilgilenmesi ve kumar makinesine ara vermesini teşvik etmesi;
- çalışanların müşteriye kumarhanenin daha sessiz, daha özel bir bölümünde içebileceği bir şey ikram etmesi (örneğin bir bardak çay veya kahve gibi).

Eğer davranışın kumar sorunundan dolayı kaynaklandığı düşünülürse, müşteri Sorumlu Kumar Oynama Görevlisine yönlendirilir.

Sorumlu Kumar Oynama Görevlisinin görüştüğü müşterilere ilişkin kayıtlar Responsible Gambling Incident Register (Sorumlu Kumar Oynama Olay Defterinde tutulur ve yapılan işlemleri içerir. Bu defter Privacy Act (Gizlilik Yasası) doğrultusunda tutulur. Olay defterine kaydedilecek bilgiler arasında şunlar vardır:

- olayın tarihi ve saati;
- olaya müdahale eden personel(ler)in ad(lar)ı;
- ilgili müşterinin adı (eğer alınabilmiş ise);
- olayın kaba hatlarıyla veya genel olarak açıklaması;
- personel tarafından yapılan işlemler (örneğin: Gambler's Help / Self Exclusion (Kumarçılara Yardım Kurumu / Kumar Oynamaktan Yoksun Kalmaya ilişkin bilgilerin verilmesi);

## 7. Personeli İlgilendiren Kumar Oynama Kuralı

Bu mekanda çalışan personelin burada bulunan kumar makinelerinde *herhangi bir zaman* oynaması yasaktır.

Her yıl, bölgesel Gambler's Help (Kumarçılara Yardım Kurumu) ile birlikte personelimizin katılacağı sorumlu kumar oynamaya ilişkin mesleki gelişim seansları düzenlenmektedir. Sorumlu kumar oynama ve kumar sorunu olanlar için destek hizmetleri hakkındaki bilgiler personelin işe başladıklarında almış oldukları paket içinde bulunmaktadır.

## 8. Kumar Sorunu Destek Hizmetleri

Bu mekan bölgedeki kumar sorunu yaşayanlara ilişkin destek sağlayan hizmetlerle güçlü bağlar kurmaya ve devam ettirmeye kendini adanmıştır. Bu mekanda çalışan kıdemli personel bölgedeki Gambler's Help kuruluşuyla düzenli olarak görüşmektedir.

o Aşağıdakiler, bu toplantılara örnek olarak gösterilebilir:

- Bölgesel Gambler's Help hizmeti tarafından düzenlenen yıllık personel mesleki eğitim seansları;
- Venue Operator / Manager (Mekan İşletmecisi/Müdür) ve Gambler's Help hizmeti arasında yılda iki kez toplantı.

Bu toplantılara ilişkin ayrıntılar kumar odasında bulunan Responsible Gambling Folder / Register (Sorumlu Kumar Oynama Dosyası/Defteri)'nde tutulacaktır.

Toplantı bilgileri aşağıdakileri içermelidir:

- toplantının saati ve tarihi;
- toplantıya katılanlar;
- konuşulan konular;
- toplantının sonuçları / yapılacak işlemler;
- bir sonraki toplantı tarihi.

## 9. Müşteri Şikayetleri

Davranış Kuralları yönetmeliğinin uygulanmasıyla ilgili şikayetleri olan bir müşteri mekanın idare yetkililerine bu şikayetlerini yazılı olarak bildirmelidir. Dile getirilen şikayetin bu yönetmeliğin uygulanmasına ilişkin olduğundan emin olmak için mekan müdürü tüm şikayetleri gözden geçirecektir. Müşteri hizmeti veya makinelerin çalışmasıyla ilgili şikayetler direkt olarak mekan müdürüne / görevdeki personele yapılmalıdır. Sorulduğu taktirde mekan çalışanları müşterilere bu süreçte yardımcı olacaklardır.

Şikayetler hassas bir usülle ve en kısa zamanda ele alınacaktır. Şikayetler aşağıdaki şekilde çözümlenecektir:

- o tüm şikayetler derhal kabul edilecektir;
- o yönetmeliğe ilişkin olmadığı için şikayetinizin incelenmemesine karar verilirse, bunun gerekçeleri size açıklanacaktır;
- o şikayetiniz incelenirken Mekan Müdürü şikayetin niteliği konusunda ilgili personelden bilgi temin edebilir;
- o Mekan Müdürü size makul bir biçimde davranılıp davranılmadığını ve Sorumlu Kumar Oynamaya İlişkin Davranış Kurallarına uyulup uyulmadığını tespit etmeye çalışacaktır;
- o şikayetiniz kanıtlanırsa, durumu çözümlmek için atılacak adımları Mekan Müdürü size bildirecektir;
- o şikayetinizin sonucu her durumda size açıklanacaktır;
- o şikayetin kayıtları Sorumlu Kumar Oynama Dosyasında / Defterinde tutulacaktır;
- o talep edildiği taktirde VCGR'e şikayetle ilgili bilgi verilecektir.

Eğer şikayete mekan bünyesinde bir çözüm getirilemezse, çözümlenmek üzere Avustralya Yargıçlar ve Arabulucular Enstitüsüne (Institute of Arbitrators and Mediators Australia - IAMA) sevk edilir. Şikayetli ilgisi olan her iki taraf IAMA'yi arayabilir. Bir şikayeti başlatmak için her iki taraf IAMA'yın internet sitesine ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)) girebilir, Dispute Resolver form (Uyuşmazlık Çözümleme formunu) yükleyebilir, ve daha sonra gereken ücretle birlikte tamamlanmış bu formu IAMA'ye verebilir. Şikayetin çözümlenebilmesi için bir toplantı düzenlemek üzere arabulucu / yargıç her iki tarafla irtibata geçer. Bu formlar ayrıca bu mekandan da temin edilebilir

Not: Bu bağımsız kuruma çözümlenmek üzere gönderilen şikayetler masraflı olabilir. Profesyonel arabuluculuğa başvurmadan önce tüm tarafların şikayeti mekan bünyesinde çözümlenmeye gayret göstermeleri teşvik edilir.

Yönetmeliğe ilişkin yapılan tüm şikayetlerin (hem geçerli hem de geçersiz olan) kayıtları, gerektiği durumlarda VCGR tarafından bunlara erişilebilmesi için Sorumlu Kumar Oynama Dosyasında / Defterinde tutulmalıdır.

## 10. Küçük Yaştakiler

Küçük yaştakilerin kumar oynaması yasaklanmıştır. Her kumar odasının girişinde küçüklerin odaya girmesini yasaklayan levhalar asılıdır. Herhangi bir müşterinin en az 18 yaşında olup olmadığından emin olamadıkları durumlarda yaşlarını ispatlayan kimlik talep etmeleri tüm personelin ortak sorumluluğudur. Geçerli delil gösterilemediği takdirde, müşterinin kumar odasından çıkması talep edilmelidir.

## 11. Kumar Ortamı

Müşterilerin kumar makinelerinde oynarken düzenli olarak ara vermeleri teşvik edilecektir. Bu teşvik, yer alacak bir etkinliğin duyurulması şeklinde yapılabilir. Etkinlikler arasında şunlar olabilir:

- Sabah çayının hazır olduğunu duyurmak;
- Üyeler çekilişini duyurmak;
- Sabah melodileri gibi etkinliklerin başlayacağını duyurmak.

Zamanın geçtiğini farkedebilmeleri için mekanın tüm ana bölümlerinde saat bulunmaktadır. Mekanda yer alacak etkinlikleri duyururlarken, personel saati de belirtecektir.

## 12. Mali İşlemler

Bu mekan müşterilerin çeklerini bozdurmamaktadır.

Kumar odasındaki kasiyer noktasında asılı olan bir levha bunu beyan etmektedir.

Bu mekanda bulunan kumar makinelerinden elde edilen \$1,000'dan daha az olan kazançlar nakit ve/veya çek yoluyla ödenebilir. Yasalara göre \$ 1,000'ın üzerinde olan kazançların veya birikmiş kredilerin tamamı çek yoluyla yapılmak zorundadır ve yazılan çek nakit çeki olmamalıdır. Bu kazançlar veya birikmiş krediler makine kredileri olarak verilemez.

Kumar odasında bir Prize Payment Register (Ödül Ödeme Defteri) tutulmaktadır.

### 13. Reklam ve promosyonlar

Elektronik Kumar Makinelerinden (EGM) temin edilen kumar ürünlerinin adresi belli olmayan şekilde reklam edilmesi Victoria eyaletinde yasaktır.

Bu mekan tarafından veya bu mekan adına yürütülen tüm gayri-EGM reklamları Australian Association of National Advertisers (Avustralya Ulusal Reklamcılar Derneği) tarafından benimsenen etik kuralları doğrultusunda hazırlanacaktır (see Appendix B) (B ekine bakınız).

Her potansiyel reklam ve promosyon malzemeleri, yasalara uygun olduğundan emin olunabilmesi için AANA Etik kuralları çerçevesinde hazırlanan bir ön denetim listesiyle karşılaştırılacaktır.

Buna ek olarak, bu mekan reklamlarımızın aşağıdaki şartlara uygun olmasından emin olacaktır:

- o bilgiler, bahis oranları, ödüller veya kazanma şansı açısından yanlış, yanıltıcı veya kandırıcı olmayacaktır;
- o içeriği kırıcı veya ahlaka aykırı olmayacaktır;
- o kumar oynamanın maddi durumu düzeltmek için makul bir yol olduğu konusunda bir izlenim uyandırmamalıdır;
- o kumar ürünleri satın alırken alkol tüketimini teşvik etmemelidir;
- o reklamı yayına koymadan önce, ödül kazandığı için kimliği açıklanacak kişinin iznini almak.

#### **14. Yönetmeliğin Uygulanması**

Yönetmelik, işe alınan tüm yeni personele, iş tanıtım sürecinin bir parçası olarak verilen bilgilere ek olarak verilmektedir. Yönetmeliğin yürürlüğe koyulduğu dönemlerde işe alınan personele yönetmeliğin amacı, içeriği ve geçerli süreçler konusunda eğitim sunulmuştur.

Yönetmelik konusunda personel veya müşteriler tarafından dile getirilen hususlar Sorumlu Kumar Oynama Görevlisinin/Nöbetçi Müdürün dikkatine getirilmelidir.

Yönetmelikte belirtilen kuralları etkili olarak uygulayan ve benimseyen personel mekan yönetimi tarafından taktir edilecektir.

#### **15. Yönetmeliğin Gözden Geçirilmesi**

Kumar Düzenleme Yasası ve başka tüm bakanlık emri doğrultusunda hazırlanmış olduğundan emin olmak için bu yönetmelik yılda bir kez gözden geçirilmektedir. Bu aşamada, önceki bir yılda yönetmeliğin ne derece uygulanmış ve etkili olmuş olduğu da gözden geçirilmektedir. Gözden geçirme süreci; mekan personeli, müşteriler ve kumar sorunu destek hizmetleri dahil tüm ilgililerin görüşünü almaktadır.

Gereken değişiklikler not alınır ve mümkün olduğu durumlarda uygulanır. Yapılan tüm değişiklikler mekanın Sorumlu Kumar Oynama Dosyasına / Defterine kaydedilecektir.