

# Nagambie Lakes Entertainment Centre

## Sorumlu Kumar Davranış Kuralları

**2014**

**VCGLR tarafından 2014 tarihinde onaylanmıştır**



## EGM Kumar Oynama Mekanı Sorumlu Kumar Davranış Kuralları

### 1. Mekanın Sorumlu Kumar yüklenimi

Aşağıda belirtilen mesaj kumar salonunun girişinde veya kumar salonu veznesinde görüntülenmelidir:

*Bu mekan en yüksek standartta müşteri hizmeti ve sorumlu kumar sağlamayı yüklenmektedir. Bu yüklenimi nasıl uygulayacağımızı Sorumlu Kumar Davranış Kuralları'mız açıklamaktadır.*

*Sorumlu kumar, tüketicilerin kişisel durumlarına bağlı olarak, akılcı ve sağduyulu seçim yapmaları demektir. Kumar sektörü, hükümet, bireyler ve toplumların sorumluluğu paylaşmaları ve birlikte hareket etmeleri demektir.*

### 2. Davranış Kurallarının Sağlanabilirliği

Bu kurallar önde gelen toplum dillerini de içerecek biçimde yazılı olarak, talep edildiğinde müşteriye sağlanacaktır. Bu durumu bildiren bir levha kumar salonunun girişinde veya kumar salonu veznesinde gözükecektir.

Kurallar mekanın internet sitesinde toplum dillerini de içerecek biçimde sağlanacaktır. (Sadece, mekanın internet sitesi olması halinde uygulanır)

Kapsanan diller:

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



(d) Kazanımların ödenmesi prensipleri aşağıdadır:

Kanunen, 1,000 dolar veya üstündeki tüm birikmiş kazanımlar çekle ödenmeli, yani nakit olarak ödenmemelidir. Bu kazanımlar makinadan alacak olarak verilmemelidir.

(e) Kumar için kredi sağlama yasağı

(f) Mekanın 'kendini mahrum etme' programı. Müşteriler, Sorumlu Kumar Görevlisi veya Oyun Nöbetçi Müdürü ile konuşabilir veya kumar salonunda bulundurulmuş 'kendini mahrum etme' programı broşürünün bir nüshasını alabilir.

(g) Sorumlu kumar konusunda, Federal Hükümetin Para Konusunda Akıllı Olma (Money Smart) isimli internet sitesi [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au)'ne veya hükümetin 'para yönetimi' (money management) isimli internet sitesine nasıl ulaşabileceğini de içeren daha fazla bilgi.

#### 4. Kumar Ürünleri Hakkında Bilgiler

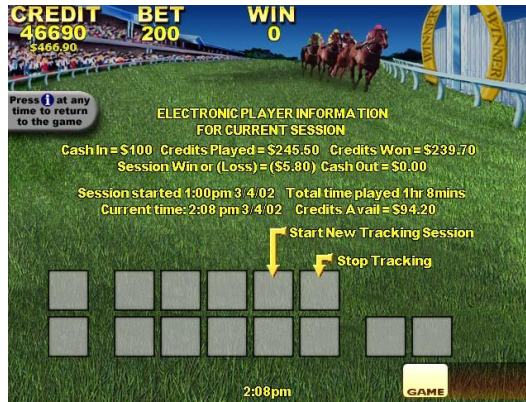
Her bir Elektronik Kumar Makinası (EGM) oyunu için olan ve kazanma şanslarını da içeren kurallar makinanın ekranında bulunan Oyuncu Bilgilendirme Görüntüleri'ne (PID) erişimle sağlanır. PID ekranlarına nasıl bakılacağı ile ilgili bilgiler görevlilerden birinden veya kumar salonunda bulunan Oyuncu Bilgilendirme Görüntüleri (PID) broşürü okunarak temin edilebilir



#### 5. Ön-taahhüt Stratejisi

Bu mekan EGM'de oynayan müşterileri, kendi durumlarına uygun bir zaman ve para sınırı koymaya teşvik eder. Kumar salonunda ve EGM'lerin üstündeki ikazlar müşterilerin bir sınır koymalarını ve bu sınıra uymalarını önerir.

Bu mekandaki tüm EGM'ler kumar oynayan kişinin bir oyun seansında geçen zamanı ve para miktarını izlemesini sağlar. Seans izlemenin nasıl harekete geçirileceği hakkında bilgi mekan görevlilerinden ve mekanda bulundurulmuş Oyuncu Bilgilendirme Görüntüleri (PID) broşüründen sağlanabilir.



## 6. Müşterilerle Etkileşim

Bu mekandaki görevliler, müşterilerinin ve mekanın Sorumlu Kumar'a karşı sorumluluklarının sürekli olarak farkında olmasını da içeren tutarlı biçimde üst seviyede müşteri hizmeti sağlamakla görevlidirler.

Bu mekanda mekanın açık olduğu saatlerde belirli bir Sorumlu Kumar Görevlisi veya Oyun Nöbetçi Müdürü her zaman bulunur.

Kumar problemi ile ilgili bilgi veya yardım için bir görevliye başvuran veya kumar problemi olabileceği kanısı yaratan bir kişi o mekanın Sorumlu Kumar Görevlisi'ne veya Oyun Nöbetçi Müdürü'ne yönlendirilir.

Sıkıntı veya kabul edilemez davranış işaretleri gösteren bir müşteriye görevlilerden biri yaklaşarak yardım teklifinde bulunacaktır. Bu işaretler aşağıda belirtilenler olabilir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- kendini sorunlu bir kumarbaz olarak tanımlama;
- kumar oynarken saldırgan, anti-sosyal veya sıkıntılı davranışlar sergileme ;
- görevlilerden veya diğer müşterilerden borç para talep etme veya kazanılan büyük miktarda paralarla kumar oynamaya devam etme;
- her gün uzun saatler kumar oynayan, yani, hiç ara vermeden üç saat veya daha uzun zaman kumar oynama;
- kumar oynarken çevresi ile temastan kaçınma, başkaları ile çok az iletişim, çevrelerinde olup bitenlere hemen hemen hiç tepki vermeme.

Bu durumlarda, görevliler uygun olan yardımı belirli durumlara bağlı olarak teklif edebilirler, örneğin:

- müşteri ile konuşma ve kumar oynamaya ara vermesi için teşvik etme;
- müşteriye kumar oynanan mekanın daha sessiz, özel bir bölümünde bazı içecekler (örneğin çay veya kahve) ikram etme;
- mekandan uzaklaşması için ulaşım ayarlamayı teklif etme.

Sorumlu Kumar Görevlisinin müşterilerle olan ilişkisi Sorumlu Kumar Kayıtlarına kaydedilir ve yapılan işlem belirtilir. Bu kayıtlar Kişisel Bilgilerin Gizliliği Kanunu kapsamına girer. Bu Kayıtlar'da yer alan bilgilerin içinde şunlar vardır:

- olayın veya meselenin tarih ve saati;
- ilgili görevli veya görevlilerin isimleri;
- ilgili müşterinin ismi (belirlenmişse);
- olay veya meselenin bir özeti veya genel açıklaması;
- görevliler tarafından alınan önlem (örneğin, Kumarbaza Yardım sağlanması / Kendini Mahrum Etme konusunda bilgi).

## 7. Müşteri Sadakati Programı Bilgileri

### **Not:**

**7.1** Sorumlu Kumar Davranış Kurallarımızdaki bu hüküm, bu mekanda Kumar Nizamnamesi Kanunu'nun s.1.3 numaralı bendi kapsamındaki sadakat programı varsa uygulanır. Böyle bir sadakat programının nitelikleri şunlardır:

- oyuncunun harcamasını izleme; ve
- bu harcamaya bağlı ödüller.

**7.2** Kendini mahrum eden kişilerin sadakat programında yer almasını veya programa katılmasına müsaade etmiyoruz.

Mekanın sadakat programına katılır katılmaz veya katıldıktan sonra mümkün olan en kısa zamanda aşağıda belirtilenleri de içeren bilgiler yazılı beyan olarak sağlanacaktır

- sadakat programının kuralları; ve
- ödüllerin nasıl kazanılacağı; ve
- ödüllerin ne olarak verileceği; ve
- ödüllerin süresinin nasıl dolacağı.

Sadakât programı ile ilgili kazanımlar, mekan tarafından belirlenen aralıklarla (yılda en az bir kere) yazılı olarak, programa katılan müşterilere bildirilecektir

## 8 Görevlilerin Kumar Oynaması ile İlgili Kurallar

Bu mekanın çalışanlarının görevde iken kumar oynamalarına izin yoktur.

Bu mekanın görevde olmayan çalışanları, üniformalı olmamaları, kumar lisansı kimliklerini takmamaları ve çalıştıkları son vardiyadan sonra mekandan çıkmış olmaları koşulu ile, bu mekanda kumar oynayabilir.

### **Plus, in addition to either of the above alternatives**

Her yıl, görevliler için sorumlu kumar profesyonel gelişme seansları, o bölgedeki Kumar Oynayanlara Yardım servisi ile bağlantılı olarak düzenlenir. Sorumlu kumar ve sorunlu kumar destek servisleri hakkındaki bilgiler, işe yeni başlayan görevlilere işe başlarken verilen pakette mevcuttur.

Mekan, kendinde kumar problemi olasılığı gören tüm görevlilere, kendilerine kumar problemi ve mevcut destek servisleri hakkında bilgi verilmesini sağlayarak yardım eder. Çalışanların kişisel gizlilik hakkına saygı gösterilecek ve bu gibi konular kayda geçirilmeyecektir.

## 9. Kumar Problemi Destek Servisleri

Bu mekan, bölgedeki kumar problemi destek servisleri ile güçlü ilişkiler sağlamayı taahhüt etmiştir. Bu mekanın üst seviye yöneticileri, bölgedeki Kumar Oynayanlara Yardım servisi ve Mekan Destek Görevlileri ile düzenli olarak toplantılar yapacaktır. Kumar Oynayanlara Yardım servisi ve Mekan Destek Görevlileri ile kurulacak bağlantıların nasıl olacağına ilişkin örnekler şunlardır:

- bölgedeki Kumar Oynayanlara Yardım servisi tarafından düzenli (yılda en az bir kere) olarak yürütülen personel eğitim seansları düzenlemek;
- Mekan İşletmesi veya Müdürü ile Kumar Oynayanlara Yardım servisi veya Mekan Destek Görevlileri arasında düzenli yönetim toplantıları yapmak.

Bu toplantıların detayları Sorumlu Kumar Kayıtları'nda muhafaza edilecektir. Toplantı detayları aşağıda belirtilenleri kapsamalıdır:

- toplantının saati ve tarihi;
- toplantıya katılanlar;
- görüşülen konular;
- toplantıda ortaya çıkan sonuçlar/önlemler;
- bir sonraki toplantının tarihi.



## 10. Müşteri Şikayetleri

Bu Davranış Kuralları'nın işletimi hakkında şikayeti olan bir müşteri şikayetini yazılı olarak doğrudan mekan yönetimine yapmalıdır. Bu Kurallar'ın işletimiyle ilgili olmasını temin etmek için tüm şikayetler mekan müdürü tarafından kontrol edilecektir. Müşteri hizmeti veya makina işletimi hakkındaki şikayetler doğrudan mekan müdürüne/nöbetçi görevliye yapılmalıdır. Mekan görevlileri istendiği takdirde müşteriye bu süreçle ilgili yardım edecektir.

Şikayetler hassas olarak ve çabucak araştırılacaktır.. Şikayetler aşağıda belirtilen şekilde çözümlenecektir.

- alınan her şikayet teyit edilecektir;
- kuralların işletimi ile ilgili olmaması nedeniyle şikayetin araştırılmamasına karar verirse, sebepleri müşteriye bildirilecektir;
- soruşturma sırasında mekan müdürü şikayet konusu ile ilgili görevliden bilgi almak isteyebilir;
- Mekan Müdürü müşteriye olan muamelenin makul ve bu Kurallar'a uygun olup olmadığını tespit etmeye çalışacaktır;
- şikayetin doğruluğu kanıtlanırsa, Mekan Müdürü bu sorunu gidermek için yapılacakları müşteriye bildirecektir;
- şikayetin sonucu müşteriye mutlaka bildirilecektir;
- şikayetin detayları Sorumlu Kumar Kayıtları'nda muhafaza edilecektir;
- şikayetler hakkında bilgiler istendiği takdirde VCGLR'a sağlanacaktır.

Şikayet mekanda çözümlenemez ise çözüm için Avustralya Hakemler ve Arabulucular Kuruluşuna (Institute of Arbitrators and Mediators Australia) (IAMA) havale edilir. Şikayette yer alan taraflardan herhangi biri IAMA ile ilişkiye geçebilir. Şikayet işleminin başlatılması için taraflardan herhangi biri IAMA'nın internet sitesine ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)) gidip Anlaşmazlık Giderme (Dispute Resolver) formu indirebilir ve bu formu doldurarak ücretiyle birlikte IAMA'ya sunar. Bundan sonra, arabulucu/hakem bir çözüm tesis etmek için taraflarla ilişkiye geçecektir.

Not: Bu bağımsız kuruluşa gönderilen şikayetler pahalıya malolabilir. Taraflar profesyonel arabulucuya gitmeden önce sorunu mekan seviyesinde çözümlenmek için çaba göstermeye teşvik edilir.

Tüm şikayetlerle ilgili belgelerin, gerektiğinde VCGR tarafından erişilebilmesi için Sorumlu Kumar Kayıtları'nda muhafaza edilmesi gerekir.

## 11. Reşit olmayanlar

Reşit olmayanların kumar oynaması, kendilerine kumar ürünleri ve servislerinin satışı da dahil, yasaktır. Tüm oyun salonu girişlerinde reşit olmayanların salona girişlerini yasaklayan levhalar konmuştur. Müşteri yaşının 18'den düşük olup olmadığı konusunda görevlilerin bir tereddütleri varsa müşterinin yaşını gösteren kimlik sorma sorumluluğu tüm görevlilere aittir. Yaş doğrulaması gösterilemez ise müşterinin kumar salonunu terketmesi istenmelidir.

## 12. Kumar Ortamı

Müşteriler kumar makinalarında oynadıkları süre içinde düzenli olarak mola vermeye teşvik edileceklerdir. Bu teşvik aşağıda örnekleri verilen duyurular şeklinde olabilir:

- sabah çayının hazır olduğunun duyurulması;
- üyeler için bir çekiliş olduğunun duyurulması;
- sabah müziği gibi etkinliklerin başlatılması.

Mekanın belli başlı tüm alanlarında bulunan saatlar müşterilere ne kadar zaman geçtiğini hatırlatır. Görevliler normal işlerini yaparken fırsat oluştuğunda müşterilerle etkileşim içinde olacaktır. Bu tavır yoğun veya uzun süreli EGM oyun seanslarında kesinti etkisi yapabilir.

## 13. Parasal İşlemler

Bu mekan müşterilerin çeklerini bozmaz.

Bu durumu bildiren bir levha kumar odasındaki veznede asılıdır.

Bu mekandaki oyun makinalarından elde edilen 1,000 doların altındaki kazançlar nakit ve/veya çek olarak ödenebilir. Kanunen, 1,000 dolar veya üstündeki kazançlar veya birikmiş kredilerin tamamı nakite çevrilemeyecek biçimde çek olarak ödenmelidir. Bu kazançlar veya birikmiş krediler makina kredisi olarak verilemez.

Oyun salonunda Ödüllerin Ödenme Kayıtları bulundurulur.

## 14. Reklamlar ve Teşvikler

Elektronik Kumar Makinaları (EGM) kumar ürünlerinin adresiz reklamı Viktorya'da yasaktır.

Mekan tarafından veya mekan adına yapılan ve EGM'lerle ilgili olmayan tüm reklamlar Avustralya Ulusal Reklamcılar Birliği tarafından benimsenen reklamcılık etik kurallarına uygun olacaktır. (<http://www.aana.com.au/pages/codes.html>)

Bu uygunluğun sağlanması için, teklif edilen her bir reklam ve teşvik AANA Etik Kuralları'ndan geliştirilmiş bir kontrol listesi ile karşılaştırılır.

Ayrıca, yayınlanmadan önce reklam ve teşviklerimizin aşağıda belirtilenlere uyması için yönetim tüm reklam teşvik malzemelerini gözden geçirecektir:

- kazanma oranları, ödüller veya kazanma olasılıkları konusunda yanlış, yanıltıcı veya aldatıcı olmaması;
- rencide edici veya uygunsuz olmaması;
- maddi durumların iyileştirilmesinde kumarın makul bir strateji olduğu kanısı yaratılmaması;
- kumar ürünlerinin satınımı sırasında alkol tüketimini teşvik etmemek;
- ödül kazanan bir kişinin kimliğini herhangi bir yayın organında yayınlamadan önce o kişinin açık onayını almak.

## **15. Kuralların Uygulanması**

Kurallar, çalışmaya başlayan tüm yeni görevlilere verilen işe başlatma bilgilerinin içinde yer almaktadır. Görevliler Kurallar'ın amacı, içeriği ve işlemleri konusunda eğitim aldılar.

Görevliler veya müşteriler tarafından konu edilen meseleler Sorumlu Kumar Görevlisi veya Nöbetçi Müdürün dikkatine sunulacaktır.

Kurallarda belirtilenleri etkili olarak uygulayan görevliler mekan yönetimi tarafından takdir edilecektir.

## **16. Kuralların Gözden Geçirilmesi**

Bu Kurallar, Kumar Düzenleme Kanunu'na ve diğer Bakanlık yönlendirmelerine olan uygunluğun sağlanması için her yıl gözden geçirilir. Kurallar'ın geçen 12 ay içindeki işlemleri ve etkinliği de aynı zamanda gözden geçirilir. Gözden geçirim, mekan görevlilerini, müşterileri ve sorunlu kumar destek hizmetlerini de içeren ilgili tüm taraflardan görüş alır.

Mekan uygulamalarındaki gerekli değişiklikler not edilecek ve daha sonra mümkün olduğu durumlarda uygulanacaktır. Değişiklikler mekanın Sorumlu Kumar Kayıtları'na kaydedilecektir. Kurallar'da yapılması gereken değişiklikler VCGLR'ın onayına tabidir.