



# SORUMLU KUMAR OYNAMA DAVRANIŞ KURALLARI

**Turkish**

July 2020

LEIGH **B**ARRETT  
ASSOCIATES

**GAME**SURE  
A division of Leigh Barrett & Associates

# Sorumlu Kumar Oynama Davranış Kuralları

## 1. Bazı Tanımlar

- “Yasa” burada 2003 tarihli “Kumar Oyunlarını Düzenleme Yasasını” ifade etmektedir (güncel hali);
- “Kurallar” burada işbu özel Sorumlu Kumar Oynama Davranış Kuralları’nı ifade etmektedir;
- “EGM”, elektronik kumar makinesini ifade etmektedir;
- “EFT”, EGM ödemeleri için kumar oynanan Alt Şubesilar tarafından potansiyel olarak sağlanacak olan elektronik para transferi aracını ifade etmektedir;
- “ICRP”, Bağımsız Şikayetler Çözüm Süreci’ni ifade etmektedir;
- “Zorunlu Standartlar”, Yasa tarafından gerekli kılınan ve zorunlu olarak uygulanması gereken Sorumlu Kumar Oynama posterleri, işaretleri ve standartlarını ifade eder;
- “Reşit Olmayan Kişi”, on sekiz (18) yaşının altındaki bireyleri ifade eder;
- “Atanan kişi”, Alt Şubesinin kumar oynama ürünlerini ve hizmetlerini sunduğu tüm süre boyunca Kurallar hakkında ilgili kişilere bilgi sağlamakla sorumlu olabilecek olan ve 9. bent uyarınca atanmış olan kişiyi ifade eder;
- “İlgili kişiler”, Alt Şubesinin müşterileri, üyeleri ve ziyaretçilerini ifade etmektedir; “PID”, EGM ekranlarında gösterilen oyuncu bilgilerini ifade eder;
- “Politikalar ve Prosedürler Kılavuzu”, Kurallara eşlik eden Sorumlu kumar Politikaları ve Prosedürleri Kılavuzu anlamına gelir;
- “Sorumlu Kumar Görevlisi”, Kuralların ve ICRP’nin Alt Şubesinde uygulanmasından sorumlu olan kişiyi ifade eder;
- “Sorumlu Kumar Olay Kaydı” veya RGIR, Alt Şubesi tarafından tutulan ve Kurallar kapsamında zorunlu olan bilgileri içeren kaydı ifade eder ve bu kayıt aynı zamanda Sorumlu Alkol Olay Kaydı’nı da içerebilir;
- “Değerlendirme formu”, Alt Şubesi tarafından bu Kuralların 17. bendi uyarınca yıllık olarak tamamlanması gereken formu/formları ifade etmektedir;
- “Yasa” 2003 tarihli “Victoria Kumar Oyunlarını Düzenleme Yasasını” ifade etmektedir (güncel hali);
- “Yönetmelikler” burada 2015 tarihli Victoria’da “Kumar Oyunlarını Düzenleme Yönetmeliklerini” ifade etmektedir (güncel hali);
- “Alt Şubesi” kumar oynanan Alt Şubesi ifade etmektedir.

## 2. Sorumlu Kumar Mesajı

Bir Alt Şubesi operatörü, oyun makinesi oyuncularının refahını izlemek, yoğun ve uzun süreli oyun makinesi oyununu engellemek ve bir kişi olduğunda müdahale etmek de dahil olmak üzere, oyun makinelerinin onaylanmış Alt Şubesinde çalışmasını önlemek ve bunları en aza indirmek için tüm makul adımları atmaya yükümlüdür. Kumar zararı ile tutarlı davranış sergilemek.

İşbu Alt Şubesi, müşteri hizmetlerini ve sorumlu kumar oynama hizmetini tüm ilgili kişilere en yüksek standartlara uygun şekilde sunacak ve aşağıdaki sorumlu kumar oynama mesajını kasada/veznede ve/veya kumar oynanan odanın girişinde sergileyecek olup, böylece Alt Şubesi ait elektronik kumar makinesi (EGM) ürünlerinin bulunduğu herhangi bir yerden rahatça görülebilmesi sağlanacaktır.

*İşbu Alt Şubesi tüm ilgili kişilerin, çalışanlarının ve faaliyetlerini yürüttüğü yerdeki halkın refahını sağlamayı hedefler. İlgili kişilerin bilgiye dayalı tercihlere sahip olması ve kendi kişisel ve bireysel koşullarına bağlı olarak bilgiye dayalı, mantıklı ve akla uygun tercihler yapması için gerekli araçları sağlayarak, tüm hizmetlerini sorumlu ve sürdürülebilir bir şekilde sunma çabasını gösterir. Bu taahhüt kapsamında, söz konusu Alt Şubesi kapsamlı bir Sorumlu Kumar Oynama Davranış Kuralları ve bir Öz Dışarıda Bırakma Programı yürürlüğe koymuş olup Kuralların bu tesislerde düzgün şekilde*

uygulanması ve yerine getirilmesini desteklemek için gereken hem finans hem de insan kaynaklarını sağlayacaktır.

Kurallarımız, bunu nasıl başardığımızı ve kumar oynama hizmetlerini sosyal açıdan ödüllendirici, eğlenceli ve duyarlı bir şekilde sunmaya devam etmek için neler yaptığımızı açıklamaktadır.

### 3. Kuralların Hazırlanması

Leigh Barrett & Associates Pty Ltd Kuralları, bizim adımıza Leigh Barrett & Associates Pty Ltd tarafından hazırlanmış ve kumar faaliyetlerimize uygulanmaları ve entegre edilmeleri için uyarlanmışlardır. Bu, açık bir dile sahip bir belgedir ve ilgili kişiler tarafından kolay şekilde anlaşılmasını ve çalışanlarımız tarafından kolayca yorumlanmasını ve açıklanmasını sağlayacak şekilde kaleme alınmıştır. Sade bir İngilizceyle yazılmıştır ve kültür ve dil açısından farklı kökenden gelenler dâhil tüm ilgili kişilerin erişimine açık bir şekilde sunulmuştur.

### 4. Kurallara Erişim

Kuralların bir kopyası talep üzerine basılı olarak veya elektronik ortamda ilgili kişilerin erişimine sunulacaktır. Kuralların bir kopyasının ilgili kişiler tarafından nasıl elde edilebileceğini belirten bir bilgi levhası kumar oynanan odanın girişinde ve/veya kumar oynanan oda içerisindeki kasiyer noktasında asılacaktır.

Kurallar, aynı zamanda Alt Şubesi internet sitesinde (mevcut olan yerlerde) ve Yunanca, İtalyanca, Çince, Vietnam dilinde, Arapça, Türkçe ve İspanyolca da dâhil çeşitli dillerde erişime sunulacaktır.

Söz konusu Alt Şubesi, Sorumlu Kumar Oynama Kaydının tüm yetkili kişilere veya talep üzerine VCGLR denetmeninin erişimine hazır olmasını sağlayacaktır. Kayıt içeriğinin ayrıntıları bu Kuralların 10. Bölümünde verilmiştir.

### 5. Sorumlu Kumar Bilgileri

Yasa ve/veya Kurallar kapsamında, Alt Şubesi aşağıda belirtilenleri yerine getirmekle yükümlü ise:

- ilgili kişilere bilgi sunmak ve/veya
- bilgileri ilgili kişilerin erişimine hazır hâle getirmek ve/veya
- bilgileri sergilemek;

Alt Şubesi bu yükümlülükleri aşağıda belirtilen şekilde yerine getirecektir:

- Sorumlu kumar oynama bilgilerini, bilgi broşürleri, posterler ve Elektronik Kumar Makinesi (EGM) ekranında görüntülenen Oyuncu Bilgileri Görüntüleri (PIDler) dâhil ve Yasa ile Yönetmelikler tarafından şart koşulan bilgiler de dâhil olmak üzere çok çeşitli şekillerde sunmak;
- İlgili kişilerin kendi isteklerine bağlı olarak veya talep etmeleri üzerine yanlarında götürebilmeleri için bilgi broşürlerini hazır bulundurmak; ve/veya
- Bilgileri Alt Şubesi internet sitesinde (mevcut olan yerlerde) erişime sunmak, (Hangisi daha uygun ve etkili ise).

Sorumlu kumar oynamaya ilişkin aşağıdaki bilgiler ilgili kişilerin erişimine sunulacaktır;

- a. sorumlu kumar nasıl oynanır;
- b. ön taahhüt kararı nasıl verilir ve bu karar nasıl uygulanır; ve
- c. kazançların çek ile ödenmesine ve kumar amacıyla kredi verilmesi veya borç para verilmesi hükmüne uygulanan kısıtlamalar.

### Detaylı Sorumlu Kumar Oynama Bilgileri

İşbu Alt Şubesi ilgili kişilere sorumlu kumar oynama hakkında, aşağıda belirtilenler de dâhil, ilave detaylı bilgiler sağlamaktadır:

- a. Avustralya hükümetine ait [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) adresinde bulunan 'Money Smart (Akıllı Para)' internet sitesine (veya benzeri hükümete ait ev bütçesi yapma sitelerine) nasıl erişim sağlanabilir; ve

- b. Kumar oynayan kişiler ve aileleri veya arkadaşları kumar oynamaya yönelik destek hizmetlerini, gönüllü bırakma programlarını ve Hükümetin [www.responsiblegambling.vic.gov.au](http://www.responsiblegambling.vic.gov.au) adresinde bulunan sorumlu ve sorunlu kumar oynamaya yönelik destek internet sitesini nasıl bulabilirler

Söz konusu Alt Şubesinin internet sitesinin olması halinde, yukarıda belirtilen internet sitesine yönelik bağlantılar Alt Şubesinin internet sitesinde yayınlanacaktır.

## 6. Kumar Ürünleri Hakkında Bilgiler

Kazanma ihtimalleri de dâhil her bir Elektronik Kumar Makinesi (EGM) oyunu kurallarına, EGM'de bulunan Oyuncu Bilgi Görüntüleme (PID) ekranlarından erişilebilir.

PID ekranlarının nasıl görüntüleneceğine dair bilgiler herhangi bir kumarhane çalışanından ve/veya kumar oynanan odada bulunan Oyuncu Bilgileri Görüntüleme (PID) broşürünü okuyarak elde edilebilir.

## 7. Gönüllü Bırakma Programı

Bu Alt Şubesi bir gönüllü bırakma programı uygulamaktadır. Program hakkında daha fazla bilgi için, ilgili kişiler sorumlu kumar oynama görevlisi ile veya atanmış kişi ile konuşabilirler veya sergilenen Gönüllü Bırakma broşürünün bir kopyasını alabilirler.

## 8. Müşteri Sadakat Programı Bilgileri

Bu Alt Şubesi tarafından müşteri sadakat programının (Yasa ile tanımlandığı gibi) düzenli olarak her açılışında, katılımcılar için uygulanan özel müşteri sadakat programı hakkındaki uygun bilgileri detaylı olarak açıklayan bir broşür ilgili kişilerin kullanımı için hazır bulundurulacaktır.

Bu bilgiler, ödüllerin nasıl ve ne zaman birikeceği, sona ereceği ve talep edilebileceği de dâhil olmak üzere sadakat programının kurallarını içerecektir. Gönüllü bırakan kişiler herhangi bir sadakat programına katılamazlar veya bu programlara katılımlarını sürdürmezler. Sadakat programı üyelerine gönderilecek olan tüm yazılı bildirimler aşağıda belirtilen ifadeyi içerecektir:

*Kumar oynarken harcadığınız para ve zaman açısından makul limitler belirlemeniz ve bu limitler içerisinde kalmanız önemle tavsiye edilir. Lütfen limit belirleme ve bu limitlere uyma da dâhil olmak üzere kumar oynama alışkanlıklarınıza ilişkin herhangi bir çeşit sorun yaşıyorsanız, kumarhane çalışanlarından herhangi birinden yardım isteyin.*

## 9. Ön Taahhüt Stratejisi

İşbu Alt Şubesi, EGM'lerde kumar oynayan ilgili kişilere bireysel durumlarına uygun bir zaman ve para limiti belirlemelerini tavsiye eder.

Kumar oynanan odadaki ve tüm EGM'lerdeki Sorumlu kumar oynamaya dair uyarı işaretleri ve broşürleri müşterilere limit belirleme ve o limiti aşmama konusunda ön taahhüt kararı vermeleri için yardımcı olurlar. Kumarhane çalışanları, limit belirleme ve bu limitlere uyma konusunda yardıma nasıl erişilebileceğini ve kumar sırasında aşırı harcamaya neden olan sebepleri belirlemek üzere yardıma nasıl erişilebileceğini görüşmeye istekli davranmak zorundadırlar.

Bu Alt Şubesi aynı zamanda ilgili kişiler, aileleri ve arkadaşları için çeşitli kumar destek hizmetlerine erişimin tüm yönleri hakkındaki bilgileri ve/veya Eyalet Hükümetinin internet sitesi olan [www.responsiblegambling.vic.gov.au](http://www.responsiblegambling.vic.gov.au) sitesinde yer alan bilgileri erişime açık bulunduracaktır.

Bu Alt Şubesindeki tüm EGM'ler oyuncunun her bir oyun sırasında harcanan zamanı ve parayı takip etmesini sağlar. Oturma takibi özelliğinin aktifleştirilmesi hakkında bilgilere Alt Şubesi çalışanlarından ve Alt Şubesindeki PID broşüründen ulaşılabilir. Bu bilgiler, taahhüt öncesi karar veren veya vermek isteyen müşterilere yardımcı olmak üzere tüm EGM'ler üzerinde bulundurulur.

İşbu Alt Şubesi, ilgili kişilerin EGM'lerde harcanan zaman ve/veya para için düzenli limitler belirleyebildiği Victoria YourPlay tesisi dâhil kumar makinelerinde oyun oynamaya ilişkin ön taahhüte yönelik tüm yönetmeliklere uyacaktır.

Ayrıca, işbu Alt Şubesinde bulunan her bir EGM, ilgili kişinin Victoria eyaleti içerisinde geçerli olan YourPlay ön taahhüt sistemi aracılığıyla bir zaman ve para harcama limiti belirlemesine olanak tanır. Herhangi bir ilgili kişi bahsi geçen limitleri, [www.yourplay.com.au](http://www.yourplay.com.au) internet sitesine erişim sağlayarak

veya Alt Şubesinde bulunan EGM kumar oyunlarından sorumlu olan çalışanlardan birinden yardım isteyerek belirleyebilir.

## 10. İlgili Kişiler ile Etkileşimler

### 10.1 Comunicaciones con Jugadores

Este lugar se compromete a garantizar que, en la medida en que sea razonablemente posible, las comunicaciones con los clientes no:

- a) Induzca a una persona a ingresar o permanecer en un área de máquina de juego;
- b) Induzca el juego de la máquina de juego (con la excepción de la comunicación que forma parte de un esquema de lealtad legal); o
- c) Reforzar o alentar falacias o conceptos erróneos sobre las máquinas de juego, que incluyen, entre otros:
  - i. Decirle a una persona que puede ganar dinero jugando a una máquina de juego;
  - ii. Decirle a una persona que una máquina de juego o un jackpot de máquina de juego ha "pagado" o no, o que se debe a ganancias de "pago";
  - iii. Discutir suerte o supersticiones;
  - iv. Decirle a una persona que un "fallo cercano" significa que la máquina de juego está a punto de pagar las ganancias;
  - v. Sugerir o alentar la creencia de que un giro en una máquina de juego no es independiente de otro giro en esa máquina de juego;
  - vi. Aliente o induzca a una persona a participar en juegos intensivos o prolongados en máquinas de juego;
  - vii. Sugerir o alentar la creencia de que hay estrategias que una persona puede usar para ganar cuando juega una máquina de juego (por ejemplo, aumentar o disminuir la cantidad de apuesta por línea o el número de líneas en las que se realiza una apuesta); o
  - viii. Decirle a una persona que él o ella merece ganar.
- d) Este lugar toma medidas razonables para garantizar que las comunicaciones con los clientes desalienten el juego intensivo y prolongado de la máquina de juego sin pausas adecuadas.
- e) Este lugar no induce a un cliente a:
  - i. Retirar dinero, o retirar más dinero, de una instalación de efectivo: o
  - ii. Abandone el lugar para obtener dinero, u obtener más dinero, para permitir que ese usuario juegue, o continúe jugando, una máquina de juego.
- f) No obstante e) anterior, este lugar proporciona señalización EFTPOS y responde a las consultas de los clientes sobre la ubicación de las instalaciones EFTPOS y ATM cuando se les solicita.

### 10.2 Señales de Angustia

Este lugar toma todas las medidas razonables para garantizar que el área de la máquina de juegos y las entradas a la sala de juegos se controlen en todo momento que la sala de juegos esté abierta para funcionar.

Además, este lugar toma todas las medidas razonables para garantizar que los clientes en la sala de juegos controlen el comportamiento potencial que sea coherente con el daño al juego.

Çalışanlar ve ilgili kişiler arasındaki etkileşimler bu Alt Şubesi tarafından sorumlu kumar oynama/ müşteri hizmetlerinin önemli ve ayrılmaz bir parçası olarak görülmektedir.

Bu Alt Şubesinde görevli çalışanlar kendilerini, ilgili kişilerin ihtiyaçlarının ve Alt Şubesiin Sorumlu Kumar Oynama konusundaki yükümlülüklerinin sürekli olarak farkında olmak da dâhil, müşteri ilişkileri ve müşteri hizmetleri konusunda düzenli olarak yüksek standartlarda hizmet sunmaya adanmıştır. Kumarhane çalışanları, işe başladıkları sırada Kurallar hakkında eğitim alırlar ve daha sonra da tekrar kurslarına katılım sağlarlar.

İşbu Alt Şubesinde atanan bir Sorumlu Kumar Oynama Koordinatörü görev almaktadır ve tüm Kumar Oynama Nöbetçi Müdürleri/Yöneticileri Alt Şubesindeki Sorumlu Kumar Oynama Görevlileri olarak atanırlar. Koordinatörler ve Görevliler bu konunun getirdiği sorumlulukların farkındadırlar ve görevlerini nasıl yerine getireceklerini ve Alt Şubesi açık olduğu zaman müşteri hizmetleri/sorumlu kumar oynama hususlarını ilgilenmek üzere kimin müsait olduğunu bilirler.

Tüm personel, her vardiya için aday kişinin kim olduğunun farkındadır ve herhangi bir vardiya için görevli Sorumlu Kumar Sorumlusu adına patronlara danışmanlık yapan Kasiyer istasyonunda bir işaret görüntülenir.

Kumar oynama sorunlarına ilişkin hizmetler hakkında bilgi almak için bir çalışandan yardım isteyen veya kumar oynama konusunda sorun yaşadığına dair belirtiler gösteren herhangi bir kişi, kişisel yardım ve tüm gerekli tedbirler için Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi'ne yönlendirilecektir.

Atanan kişi sıkıntı yaşadığına dair belirti gösteren veya kabul edilemez davranışlarda bulunan müşteriler ile iletişime geçer ve bu kişilere sakin bir şekilde ve tamamen gizli olarak yardım teklifinde bulunur.

Kabul edilemez davranışlar aşağıda belirtilenleri içermektedir (fakat bunlarla sınırlı değildir):

- Agresif hareketler
  - Bir makineye/düğmelerine aşırı bir güç ile vurmak;
  - Makineye veya kumar oynanan odada bulunan diğer kişilere bağırarak;
  - Çalışanları ve/veya diğer ilgili kişileri taciz etmek; ve
  - Tehditkar davranışlar sergilemek.
- Duygusal
  - Alt Şubesinin herhangi bir yerinde, EGM makineleri de dâhil, ağlamak;
  - Alt Şubesinde aşırı derecede üzgün veya depresif görünmek;
  - EGM'de oynarken anormal derecede terlemek;
  - Alt Şubesinde aşırı derecede tedirgin olduğunu gösteren hareketler sergilemek; ve
  - Sürekli olarak çalışanlara şikayette bulunmak.
- İçeride kapanıklık
  - Çalışanların etkileşim çabalarına yanıt vermemek;
  - Alt Şubesinde olan ve normalde bir müşterinin dikkatini çekecek olaylara yanıt vermemek.
- Görünüm
  - Tanınmamak için gizleyici kıyafetler giymeye çalışmak; ve
  - Zaman içerisinde genel hijyen/öz bakımın azalması.
- Uzun süreli kumar oynama
  - Alt Şubesindeki EGM'lerde her gün kumar oynama;
  - EGM'lerde 3 saatten fazla süre boyunca oynamak; ve
  - Alt Şubesi kapanırken çıkmak istememek.
- Kumar oynamak için para isteme
  - Çalışanlardan borç para istemek (herhangi bir sebep için);
  - Diğer ilgili kişilerden borç para istemek (herhangi bir sebep için); ve
  - Alt Şubesinde ürün veya hizmet satmaya çalışmak.

Bahsi geçen ilgili kişiler ile etkileşim süreci, atanan kişi de dâhil ilgili Alt Şubesi çalışanları tarafından her olayın kendi duruma göre değerlendirme yapılmasına bağlı olarak ölçülü yardım sağlanmasını da içerir. Bu etkileşim aşağıda belirtilen şekillerde gerçekleşebilir:

- i. müşteriye veya ziyaretçiye yaklaşmak ve müşteri veya ziyaretçinin sosyal etkileşimde bulunmasını sağlamaya çalışmak;
- ii. müşterinin Alt Şubesinde bulunan ve kumar makinesindeki oyuna ara vermesini imkan taniyacak yiyecek veya içecek sunumlarını dikkate almasını tavsiye etmek;
- iii. müşteriye, kumar oynanan Alt Şubesinin daha sessiz ve daha özel bir kısmında ücretsiz içecekler sunmak (örneğin, bir bardak çay veya kahve) böylece müşterinin tüm ilgili bilgileri elde etmesine ve gönüllü bırakma ve finansal tavsiyeler gibi destek hizmetlerine, gizli bir şekilde, erişim sağlamasına yardımcı olmak;
- iv. aile bireyleri veya arkadaşları ile iletişime geçmek için Alt Şubesinde bulunan telefonun kullanması da dâhil olmak üzere diğer uygun şekillerde yardım teklif etmek; ve/veya
- v. müşteriye eve gitmesi için ulaşım ayarlamaları konusunda yardımcı olmak.

Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi ile ilgili kişiler arasındaki iletişimler Sorumlu Kumar Oynama Kaydı içerisinde kaydedilir ve bu kayıtlar alınan tedbirlerin detaylarını da içerir. Alt Şubesi, atanmış kişilerin görevleri gerçekleştiren tüm çalışanlara eğitim vermektedir. Atanmış kişiler, kumar sorunlarının belirtilerini fark etme ve sorunlu davranışlara verilecek uygun tepkiler ile Avustralya Gizlilik İlkeleri ile getirilen zorunluluklar konusunda eğitim alacaklardır.

Bu kaydın içerikleri 1988 Gizlilik Yasası'na tabidir ve atanmış kişi Avustralya Gizlilik İlkeleri ile belirtilen kurallara uyulmasını sağlayacaktır.

Kayıt içerisine dâhil edilecek olan detaylar aşağıda belirtilenleri içermektedir:

- i. olayın veya sorunun tarihi ve zamanı;
- ii. olaya dâhil olan çalışanın/çalışanların ismi/isimleri;
- iii. olaya dâhil olan müşterinin ismi (eğer mevcutsa veya uygunsa);
- iv. olayın veya sorunun özeti veya genel değerlendirmesi;
- v. çalışanlar tarafından alınan tedbirler (örneğin, Kumar Oynayan Kişiye Yardım / Gönüllü Bırakma bilgilerinin sağlanması).

Alt Şubesi, aynı zamanda, sorumlu alkol servisine ilişkin yasalara ve yönetmeliklere de uyacaktır.

## 11. Mekan Çalışanları ile Etkileşim

Alt Şubesi, tüm çalışanlarının güvenliğini sağlamak ve Alt Şubesinde sağlanan kumar ürünlerinin sağlamlık algısını sürdürmekten sorumludur.

Yasalar uyarınca, bu Alt Şubesinin çalışanlarının çalıştıkları süre boyunca görev başındayken kumar makinelerinde kumar oynamalarına, Keno oynamalarına, piyango bileti almalarına veya bahis oynamalarına izin verilmemektedir.

İşbu Alt Şubesinin, çalışanlarının kumar ürünleri (kumar makinelerinde oyun oynama dâhil) satın almalarına ilişkin bir politikası bulunmaktadır ve bu politikanın bir nüshası Alt Şubesinin Sorumlu Kumar Oynama Politikaları ve Prosedürleri Kılavuzu ile çalışan el kitabı içerisine dâhil edilmiş ve dağıtılan tüm Kural nüshalarına eklenmiştir.

Kumar sorunu olabileceğini bir başka çalışana veya atanmış kişiye doğrudan ileten tüm çalışanlara Alt Şubesinin işletmecisi tarafından (ilgili sorumlu kişi) gizlilik içerisinde eksiksiz terapi desteği ve kumar sorunları hakkında bilgi verilecektir. Alt Şubesi, bir çalışanın ilgilendiren herhangi bir durumda alınacak olan uygun tedbirlerin belirlenmesinde, atılan her adımın gizli olmasını ve bu durumun ve çalışanın mümkün olan en az şekilde dikkat çekmesini sağlayacaktır. Söz konusu çalışan, Alt Şubesinde mevcut olduğunda, kumar ile ilişkili olmayan görevleri de gerçekleştirmesi konusunda teşvik edilecektir.

Bu fıkra uyarınca alınan tedbirler, Sorumlu Kumar Oynama Kaydı içerisine değil, çalışanın personel dosyasına kaydedilecektir.

Yerel Kumar Oynayan Kişiler için Yardım Merkezi (mümkün ise) ve Alt Şubesi tarafından belirlenen diğer benzeri hizmetler de dâhil ilgili eğitim kurumları ile birlikte tüm çalışanlar için yıllık olarak sorumlu kumar oynama profesyonel gelişim oturumları düzenlenecektir.

Sorumlu kumar oynama ve kumar sorunları destek hizmetleri hakkında bilgiler çalışanların işe başlangıç paketine/çalışan el kitabına dâhil edilecek ve bunlar tüm çalışanlara Alt Şubesinde çalışmaya başladıkları zaman temin edilecektir.

Eğer Alt Şubesi yukarıda belirtilenler dışında farklı bir politika benimser ise, Alt Şubesi politika değişikliği hakkında VCGLR'yi yazılı olarak bilgilendirmelidir.

## 12. Kumar Sorunları Destek Hizmetleri ile Etkileşim

İşbu Alt Şubesi, yerel sorumlu ve sorunlu kumar oynama destek hizmetleri kurumları ve ilgili kuruluşlar ile güçlü ilişkiler kurma ve düzenli iletişimini sürdürme konusunda karardır.

Alt Şubesi, yerel Kumar Oynayan Kişiler için Yardım Merkezi ve/veya diğer kumar sorunları destek hizmetleri ve öz yardım hizmetleri merkezleri tarafından sağlanan yayınları ve bu merkezlerin iletişim bilgilerini ilgili kişilere temin edecektir.

Bu Alt Şubesinde görevli üst düzey çalışanlar, yerel Kumar Oynayan Kişiler için Yardım Merkezi ile, ve ilgili bölgesel Kumar Oynayan Kişiler için Yardım Merkezlerinin belirlenen Alt Şubesi Destek Çalışanları (VSW) ile düzenli aralıklarla (en az altı ayda bir) toplantılar düzenleyecektir.

Bu toplantıların örnekleri aşağıdakileri içerebilir:

- Yerel Kumar Oynayan Kişiler için Yardım Merkezi tarafından yürütülen yıllık çalışan eğitimi oturumları düzenlenmesi
- Alt Şubesi İşletmecisi / Yöneticisi ile Kumar Oynayan Kişiler için Yardım Merkezi veya belirlenen VSW'nin katılımıyla toplantılar düzenlenmesi, veya
- Destek hizmetleri merkezi ile e-posta aracılığıyla düzenli iletişim sürdürülmesi.

Alt Şubesi, Kumar Oynayan Kişiler için Yardım Merkezi ile ve/veya diğer ilgili kumar sorunları destek hizmetleri merkezleri ile gerçekleştirilen tüm irtibatların detay bilgilerini Sorumlu Kumar Oynama Politikaları ve Prosedürleri Dosyası içerisinde kaydedecektir. Toplantı detayları aşağıda belirtilenleri içerecektir:

- toplantının zamanı ve tarihi;
- toplantının katılımcıları;
- görüşülen konular;
- toplantının sonuçları / eylem maddeleri; ve/veya
- bir sonraki toplantı tarihi.

## 13. Müşteri Şikayetleri

Alt Şubesi, ICRP konusunda ilgili zorunlu kurallara uyan bir ICRP'ye katılım sağlamaktadır.

Alt Şubesi, aşağıda belirtilenler de dâhil olmak üzere, ilgili kişilere ICRP hakkındaki tüm bilgileri sunacaktır:

- şikayet nasıl iletilir;
- şikayet çözüm süreci;
- üyelerin veya ziyaretçilerin şikayetleri hakkında kulüp tarafından verilen kararların bağımsız değerlendirmesi;
- şikayetler hakkındaki bilgiler nasıl toplanır ve saklanır; ve
- VCGLR'ye şikayet sürecine uyumu izlemek konusunda nasıl yardımcı olunur.

İşbu Kurallara ve/veya işbu Kuralların uygulanmasına uygunluk konusunda şikayeti olan bir müşteri, bu şikayetini doğrudan ve yazılı olarak Alt Şubesi yönetimine iletmelidir.

Tüm şikayetler, işbu Kuralların uygulanmasına ilişkin olduklarından emin olmak için Alt Şubesi yöneticisi tarafından kontrol edilir. İşbu kuralların uygulanması ile ilişkili olmayan müşteri hizmetleri veya makine işlemleri hakkındaki şikayetler, Nöbetçi Yöneticiye iletilmelidir. Alt Şubesi çalışanları, talep edilmesi halinde ilgili kişilere bu işlemde yardımcı olacaktır.



Şikayetler hassas bir şekilde araştırılacak ve mümkün olan en kısa sürede aşağıda belirtilen şekilde çözümlenecektir:

- tüm şikayetler zaman kaybetmeden kabul edilecektir;
- eğer şikayetin Kuralların uygulanması ile ilgili olmaması nedeniyle araştırılmamasına karar verilirse, müşteri buna uygun olarak bilgilendirilecektir;
- şikayetin araştırılması sırasında, Alt Şubesi Yöneticisi şikayetin konusuna ilişkin endişeleri olan çalışandan/çalışanlardan bilgi alabilir;
- Alt Şubesi Yöneticisi, müşteriye makul bir şekilde ve Kurallara uygun olarak hizmet verilip verilmediğini belirlemeye çalışır;
- eğer şikayet doğrulanırsa, Alt Şubesi Yöneticisi bu hususu düzeltmek için alınması gereken tedbiri detaylı olarak açıklar;
- müşteri her zaman şikayetin sonucu hakkında bilgilendirilir;
- şikayet detayları Sorumlu Kumar Oynama Politikaları ve Prosedürleri Dosyası içerisinde saklanır ve Kayıt içerisinde de tutulur; ve
- şikayetler hakkında bilgiler, talep edilmesi halinde VCGLR'ye de verilecektir.

Eğer bir şikayet Alt Şubesi tarafından çözümlenemezse, çözülmesi için Avustralya Tahkim Hakimleri ve Arabulucular Kuruluşu'na (IAMA) sunulur. Şikayete dâhil olan taraflardan herhangi biri IAMA ile iletişime geçebilir.

Bir şikayeti iletmek için, taraflardan herhangi biri IAMA'nın internet sitesini ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)) ziyaret edebilir ve sonrasında, bu tamamlanan formu ve tekabül eden ücreti IAMA'ya gönderebilir.

Gereken durumlarda VCGLR tarafından erişim sağlanabilmesi için Kurallara ilişkin tüm şikayetlere dair belgeler Sorumlu Kumar Oynama Politikaları ve Prosedürleri Dosyası içerisinde saklanmalı ve Kayıt içerisine kaydedilmelidir.

#### 14. Reşit Olmayan Bireylerin Kumar Oynamasına Yönelik Yasağa Uygunluk

Reşit olmayan bireylerin kumar oynaması kesinlikle yasaktır ve reşit olmayan bireyler, yaşları ne olursa olsun, EGM kumarhanelerine giremezler veya bu Alt Şubelerde bulunamazlar.

Alt Şubesi, kumarhanenin tüm girişlerine reşit olmayan bireylerin kumarhaneye girmesinin yasak olduğunu belirten işaretler asılmasını sağlayacaktır.

Tüm Alt Şubesi çalışanları gelen kişilerin yaşını gösteren bir belge talep etmekten sorumlu olduklarından dolayı, Alt Şubesi kumarhane çalışanlarının kumarhaneye gelen bir müşterinin veya ziyaretçinin yaşının en az 18 olup olmadığından emin olmadıkları durumlarda yaşın doğrulanması için bir belge istemelerini zorunlu kılmıştır.

Yaşın doğrulanması amacıyla, aşağıda belirtilen (mevcut) orijinal belgeler kabul edilebilir:

- Yaşı gösteren kimlik kartı;
- Ehliyet;
- Victoria'da geçerli olan sürücü adayı ehliyet belgesi ve/veya
- Pasaport.

Eğer yaşın belirtilen şekilde doğrulanması için gereken belge sunulamazsa, müşterinin veya ziyaretçinin kumarhaneden ayrılması talep edilir ve Alt Şubesinde kendisine herhangi bir kumar ürünü sunulmaz.

#### 15. Kumar Oynanan Ortam

Alt Şubesi'nin tüm önemli bölümlerine saatler yerleştirilmiştir, böylece ilgili kişilerin zamanın geçtiğinin farkında olmaları sağlanır.

Çalışanlar, Alt Şubesindeki etkinlikler hakkında duyurular yaparken zamanı belirteceklerdir.

İlgili kişilere, kumar makineleri ile oynarken düzenli olarak ara vermeleri tavsiye edilir. Bu tavsiyeler,

Alt Şubesinin herkese açık olan sisteminden duyuru yapılması şeklinde iletilebilir ve aşağıda belirtilen hususları içerebilirler:

- a) Sabah çayı/öğle yemeği/akşam yemeği servisinin yapıldığına dair duyuru;
- b) Promosyon çekilişine dair duyuru;
- c) Kumar ile ilgili olmayan diğer müşteri etkinliklerinin Alt Şubesinde başlamak üzere olduğuna dair duyuru.

Alt Şubesi çalışanları aynı zamanda ilgili kişilerin faaliyetlerini izleyecek ve uygun olan durumlarda, ilgili kişilerin uzun süreler boyunca ve yoğun bir şekilde kumar oynamalarını engellemek için faaliyette bulunacaklardır. Bu faaliyet, Alt Şubesinde sunulan yiyecek ve/veya içeceklerin mevcudiyeti gibi personel tarafından ilgili kişilere yönelik başlatılan genel konukseverlik kurallarına uygun olarak samimi bir diyalog şeklinde olabilir.

## 16. Mali İşlemler

Bu Alt Şubesinde çekler bozdurulmamaktadır. Eğer bir müşteri çek bozdurmak isterse, çalışanlar müşteriye Alt Şubesinde çek bozdurulmadığını belirtecektir.

Yasalar uyarınca, 2000\$ veya daha fazla olan ve kumar makinelerinden elde edilen kazançlar veya biriken ödemeler tamamen çek ile ödenmelidir ve bu çek, hamiline olmamalı ve bireyin ödeme yapıldıktan sonra 24 saat içerisinde söz konusu meblağa erişimine izin vermeyen şekilde EFT (mevcut ise) ile ödenecek şekilde düzenlenmemelidir. Söz konusu kazançlar veya biriken ödemeler makine kredisi şeklinde sunulamaz.

İlgili kişiler ve ziyaretçiler, kumar makinelerinden elde edilen kazançların ve/veya biriken ödemelerin ve diğer kumar ürünlerinden elde edilen kazançların ve/veya ödemelerin 2000\$'dan az olması durumunda, bu ödemelerin nakit olarak, çek ile ve/veya EFT aracılığıyla yapılmasını talep edebilirler. Alt Şubesi bahsi geçen talebe uyacaktır.

Alt Şubesi, 2000\$'ın üzerindeki çek ve/veya EFT ödemeleri de dâhil fakat bunlarla sınırlı olmamak üzere, kumar ürünlerine yönelik büyük ödüllerin ödemesini kaydetmek amacıyla bir ödül ödeme kaydı tutacaktır. Ödül ödeme kaydı, kumarhanede tutulacak ve talep etmeleri halinde VCGLR denetçilerine sunulacaktır.

Ödül ödeme kaydına girilen tüm kalemler, 1988 tarihli Gizlilik Yasası'na tabi olabilir ve Alt Şubesi, ödül ödeme kaydına ilişkin olarak Avustralya Gizlilik İlkeleri'ne uyacaktır.

Elektronik kumar makinelerine erişime ve bahis oynanmasına izin verilmesi federal düzeyde yürürlüğe konan 2006 tarihli Kara Para Aklamanın ve Terörizmin Finansmanı'nın Önlenmesi Yasası'na (AML/CTF) tabidir. Alt Şubesi, AML/CTF Programı'nı uygulamaktadır ve Alt Şubesi tüm mali işlemlerin ilgili AML/CTF Programı ve AML/CTF Yasası'na uygun olmasını sağlayacaktır.

Alt Şubesi, çeklerin nakde çevrilmesine ilişkin ve ilgili kişilerin kazançlarının çek ve/veya EFT ile ödenmesine dair Alt Şubesi politikası hakkındaki bilgileri sağlayacak, tutacak ve sunacaktır.

## 17. Sorumlu Reklamcılık ve Tanıtımlar

EGM kumar ürünleri hakkında karşı tarafın rızası olmadan reklam yapılması Victoria'da yasaklanmıştır.

Alt Şubesi tarafından veya Alt Şubesi adına üstlenilen tüm EGM dışındaki reklamlar Avustralya Ulusal Reklamcılar Derneği tarafından uygulanan etik kurallarına uygun olacaktır.

Yayınlanmadan önce, yönetim tüm reklam ve tanıtım materyallerini inceleyecek ve bunların Avustralya Ulusal Reklamcılar Derneği tarafından uygulanan etik kurallarına uygun olduklarından emin olacaktır.

Ayrıca yayınlanmadan önce, yönetim tüm reklam ve tanıtım materyallerini inceleyecek ve aşağıdaki kurallara uyulduğundan emin olacaktır:

- iddia oranları, ödüller veya kazanma ihtimalleri hakkında yanlış, yanıltıcı veya aldatıcı bilgi verilmemesi;

- yayınlanmadan önce ödül kazandığı belirtilen kişilerin onayının alınması;
- hakaret içeren veya uygunsuz içeriğe sahip olmamaları;
- kumar oynamanın, bireylerin mali durumlarını iyileştirmeleri için makul bir strateji olduğuna dair bir algı yaratılmaması;
- kumar ürünleri satın alınırken alkol tüketiminin teşvik edilmemesi; ve
- 18 yaşının altındaki bireyleri tanımlamamak veya hedef almamak.

## 18. Kuralların Gözden Geçirilmesi

İşbu Kurallar yıllık olarak gözden geçirilir ve Victoria 2003 tarihli Kumar Düzenlemeleri Yasası, Victoria 2015 tarihli Kumar Yönetmelikleri ve ilgili Zorunlu Kurallar'a uygun olması sağlanır. Kuralları hazırlayan Leigh Barrett & Associates Pty Ltd., Alt Şubesi işletmecisi adına yıllık incelemeyi gerçekleştirecektir.

Alt Şubesi tarafından Kurallara uyulması ve Kuralların Alt Şubesinde önceki 12 ay boyunca uygulanması ve etkililiği de bu sırada değerlendirilecektir.

Alt Şubesi, Sorumlu Kumar Oynama Kaydı ile birlikte bir Kurallar geri bildirim formunun da erişime açık olmasını sağlayacaktır.

Değerlendirme, Alt Şubesi çalışanları, ilgili kişiler ve kumar sorunları için destek hizmetleri merkezi (mümkün ise) dâhil ilgili paydaşlardan geri bildirim alınmasını hedefler.