



**PVS Australia Pty Ltd**

**Sorumlu Kumar Oynatmak için Davranış Kuralları**

***Dingley Hotel***

**Ağustos 2020**



## 1. Sorumlu Kumarla İlgili Mesaj

*Bu mekân, müşteri ilişkileri ve sorumlu kumar konularında en yüksek standartları sağlama amacıyla çalışır. Sorumlu Kumar Oynatmak için Davranış Kuralları belgemiz, bu amaca nasıl ulaştığımızı tarif eder.*

*Bu mekânın, bu mekânda bulunan kumar makinelerinin çalıştırılmasının yol açacağı zararı önlemek ve en aza indirmek için her türlü makul adımı atma görevi vardır. Bu adımlara kumar makinelerinde oynayanların durumlarını gözlemek, oyuncularını kumar makinelerinde uzun süre ve yoğun biçimde oynamaktan caydırmak, kumardan zarar gördüğü anlaşılır biçimde davranışlar sergileyen kişilere müdahale etmek dâhildir.*

Bu mesaj, kumar odasının girişinde ve/veya kumar odasındaki kasiyer bölmesinde ilan edilir.

## 2. Sorumlu Kumar Oynatmak için Davranış Kuralları Belgesine Ulaşılması

Bu Sorumlu Kumar Oynatmak için Davranış Kuralları belgesi müşteriler için talep üzerine, toplulukta konuşulan çoğu dilde yazılı olarak hazır bulundurulacaktır. Kumar odasının girişinde veya kumar odasındaki kasiyer bölmesinde, müşterileri bu konuda bilgilendiren bir ilan asılmaktadır.

Sorumlu Kumar Oynatmak için Davranış Kurallarının (İngilizceye ek olarak) topluluğumuzda konuşulan dillere çevirileri ayrıca mekânın web sitesinde bulundurulacaktır. (Yalnızca web sitesi olan mekânlar için geçerlidir.)

Bu diller aşağıdaki gibidir:

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

## 3. Sorumlu Kumarla İlgili Bilgiler

Bu mekân, sorumlu kumara dair bilgileri, tabela, broşür ve afiş gibi çeşitli biçimlerde yayınlar. Sorumlu kumara dair bilgiler, kumar odasının oyuncular tarafından görülebilecek yerlerinde asılacaktır.

#### 4. Müşterilerle Etkileşim – Oyuncularla İletişim

Bu mekân, müşteri hizmetlerini devamlı yüksek seviyede sağlama amacıyla çalışır. Buna, mekânın Sorumlu Kumara yönelik sorumluluğunun ve müşterilerinin her an farkında olması dâhildir.

Bu mekân, müşterilerle iletişiminde:

- kişileri, kumar makinelerinin bulunduğu alana girmeye veya bu alanda kalmaya teşvik etmemeli;
- kumar makinesinde oynamayı (yasalara uygun olarak yürütülen bir müşteri sadakati programının parçasını oluşturan etkileşimler bunlara dâhil değildir) teşvik etmemeli ve;
- aşağıda örnekleri verilen ancak bu örneklerle sınırlı olmayan yanlış anlamalar ve yanılgıları pekiştirmemeli ve teşvik etmemelidir:
  - kişilere, kumar makinesinde oynayarak para kazanabileceklerini söylememeli;
  - kişilere, bir kumar makinesinin veya kumar makinesinde biriken büyük ikramiyenin (*jackpot*) ödeme yaptığını veya yapmadığını ya da kazançları ödeyeceğini söylememeli;
  - şans ve talihle ilgili konuşmamalı;
  - kişilere, kazanmayı 'kıl payı kaçırdıklarına göre' kumar makinesinin kazançları vermek üzere olduğunu söylememeli;
  - kumar makinesindeki her elin aynı makinede oynanan diğer ellerden bağımsız olmadığını ima etmemeli ve bu inancın yayılmasına destek olmamalı;
  - kişilerin kumar makinelerinde oynarken galip gelmek için başvurabilecekleri (strateji olarak bahse girilen dizilerin sayısına göre yatırılan miktarın artırılması veya azaltılması gibi) stratejiler olduğunu ima etmemeli ve bu inancın yayılmasına destek olmamalı;
  - veya kişilere, kazanmayı hak ettiği söylenmemelidir.

Bu mekân, müşterilerle iletişiminde kumar makinelerinde yoğun ve sürekli olarak oynanmasının caydırılması için makul adımlar atmalıdır.

Bu mekân, EFTPOS tabelası dışında:

- kişileri, nakit para veren bir yerden para çekmeye veya daha fazla para çekmeye teşvik etmemeli;

- kişileri, kumar makinesinde oynaması veya oynamaya devam etmesi için para bulmak veya daha fazla para bulmak üzere onaylanan mekândan dışarı çıkmaya teşvik etmemelidir.

Bununla birlikte, bu mekân, müşteri tarafından istendiği takdirde kişileri nakit çekebilecekleri bir yere yönlendirebilir.

## 5. Müşterilerle Etkileşim – Sıkıntı Belirtileri

Bu mekân, kumar makinesinin bulunduğu alanın ve kumar makinesinin bulunduğu alana girişlerin, bu makinelerin oyuna açık olduğu her an izlenmesi için makul her türlü adımı atmaktadır.

Bu mekân, kumar makinelerinin bulunduğu alandaki müşterilerin, kumardan zarar gördüklerini belirten davranışlar gösterip göstermediklerini anlamak için düzenli olarak gözlenmeleri amacıyla her türlü makul adımı atmaktadır.

Bu mekân, kişilerin yoğun veya sürekli olarak kumar makinelerinde oynamalarını teşvik etmemeli, buna sebebiyet verebilecek davranışlarda bulunmamalıdır.

Bu mekândaki tüm çalışanların, müşteriyle aralarında bir etkileşim olduktan ve bu etkileşim sonucunda ilgili müşterinin kumar oynarken öfkeli olduğu ya da kumar oynamasının sonucunda yardım istediğini tespit etmeleri halinde bu müşteriden kumar makinesinin olduğu bölgeden ayrılarak kumara ara vermesini istemeleri beklenir.

Bu mekândaki çalışanların, kumar makinelerinde ara vermeden uzun süre oynadığı gözlemlenen müşterilerle etkileşime geçmesi ve o müşteriden, kumar makinelerinin bulunduğu alandan ayrılarak kumara ara vermesini istemeleri beklenir.

Bu mekândaki çalışanların,

- kumara ara vermesi istenmesine rağmen kumar makinesi bölümünden kısa süreyle ayrılmayan müşterilere;
- birden fazla kumar makinesinde aynı anda oynayan müşterilere ve;
- başka bir kumar makinesinde oynamak üzere bir kumar makinesini rezerve eden müşterilerle etkileşime geçmesi beklenir.

Kumar hizmetlerindeki bir sorunla ilgili bilgi almak için görevlilere yaklaşan veya kumar oynarken sorun yaşadığına dair belirtiler gösteren kişiler, yardım almak üzere Sorumlu Kumar Görevlisi/Kumarhanenin Nöbetçi Müdürüne yönlendirilmelidir.

Görevliler, sıkıntı belirtileri veya kabul edilemez davranışlar gösteren müşterilere yaklaşarak yardım teklif edecektir.

Sorumlu Kumar Görevlilerinin iletişime geçtiği müşteriler, Sorumlu Kumar Siciline kaydedilecektir.

## **6. Kumarhane Çalışanları**

Bu mekândaki çalışanların, çalıştıkları gün bahse girmek, kumar makinelerinde oynamak ve keno oynamak gibi kumar oynamalarına izin verilmez.

Mekân yönetimi, çalışanların kumar makinelerinde oynamalarını dilediği zaman yasaklamaya karar verebilir.

Bu mekân, çalışanlar için kumar politikasını Mekânın Sorumlu Kumar Oynatma Politikası ve İlkeleri Rehberinde, ayrıca Mekânın Sorumlu Kumar Sicilindeki Çalışanlar için Kumar Politikası Beyanı ile duyurur.

Bu mekân, çalışanların kumarın yol açtığı zarardan etkilenme riskinin daha yüksek olduğunu bilmeleri için çalışanlara bilgi vermek zorundadır. Bu mekân ayrıca, kumar sorunu olabileceğini belli eden çalışanlara, kumar sorunuyla ve yararlanabileceği destek hizmetleriyle ilgili bilgiler vererek yardımcı olacaktır. Çalışanların gizlilik hakkına saygı duyulacak ve bu konudaki hiçbir husus sicillerine yazılmayacaktır.

## **7. Kumar Sorununa Destek Hizmetleriyle Etkileşim**

Bu mekân, kumar sorunuyla ilgili destek sunan yerel hizmet sağlayıcılarıyla güçlü bağlar kurmak için çabalar. Bu mekânın, sorumlu kumar görevlilerinin ve mekânın günlük yönetiminden sorumlu çalışanların, mekânın belirleyeceği mekân destek görevlisiyle her altı ayda bir görüşmelerini sağlaması beklenir. Bu görüşmelerle ilgili ayrıntılar, Sorumlu Kumar Siciline kaydedilir.

## **8. Kumar Ortamı**

Bu mekân, kişilerin aynı anda birden fazla kumar makinesinde oynamalarını teşvik edemez.

Bu mekân, kişilerin aynı kumar makinesi alanındaki bir başka kumar makinesinde oynamak üzere bir kumar makinesini rezerve etmesini önlemek için gerekli her türlü makul adımı atmak zorundadır.

Kumar makinelerinin bulunduğu katın dışında, yiyecek içecek tesislerinin çalışma saatleri sırasında bu mekân, kişilerin kumar makinelerinin bulunduğu alana girmek zorunda kalmadan yiyecek içecek sipariş edebilmelerini ve yiyecek içecek servisini alabilmelerini sağlamak zorundadır.

Bu mekân, kumar makinelerinde oturan veya oynayan kişilere, bu kişilerle etkileşimin bir parçası olarak teklif edilmesi şartıyla, yiyecek içecek teklif edebilir.

## 9. Sorumlu Kumar Görevlisi

Bu mekân, mekânın Sorumlu Kumar Görevlilerini belirlemek zorundadır.

Sorumlu Kumar Görevlisi, kumar makinelerinin oyuna açık olduğu her an kumar makineleri alanında hazır bulunmak zorundadır.

Bu mekân, Sorumlu Kumar Görevlisinin her an yardıma hazır olduğunu bildiren bir bildirim, kumar makinelerinin bulunduğu alana, rahatça görülecek biçimde asmalıdır.

Bu mekânın Sorumlu Kumar Görevlisi her türlü makul adımı atarak:

- kumar makinelerinin bulunduğu alanı izlemeli ve ilgili Kanun, mevzuat ve bu Davranış Kuralları belgesine uyulmasını sağlamalı;
- çalışanların sorumlu kumar olaylarını ve müdahaleleri sorumlu kumar siciline kaydetmelerini sağlamalı;
- kumardan zarar gördüklerini belli eden davranışlar sergileyen müşterileri gözlemlemeli ve gerektiğinde yardım etmeli;
- çalışanları kumarın verdiği zararlarla ve kumarın zarar verdiğini düşündükleri kişilere nasıl yaklaşacaklarıyla ilgili bilgilendirmeli;
- onaylı mekânda kumar oynatılmasıyla ilgili müşterilerin sorularına ve şikâyetlerine yanıt vermelidir.

Sorumlu Kumar Görevlisi, varsa önceden hazırlanmış sorumlu kumar hizmeti eğitimini tamamlamalıdır.

## 10. Sorumlu Kumar Sicili

Bu mekân, sorumlu kumar sicili hazırlamalı ve tutmalı, sorumlu kumar olaylarının ve müdahalelere dair tüm bilgilerin bu sicile kaydedildiğinden emin olmalıdır. Bu bilgilere aşağıdakiler dâhildir:

- olayın tarihi ve saati;
- olayla ilgili ayrıntılar;
- olaya yanıt olarak yapılan müdahaleyle ilgili ayrıntılar;
- biliniyorsa müşterinin müdahaleye yanıtı;
- kaydın sorumlu kayıt siciline girildiği tarih ve saat ile;
- ilgili kişi ismini vermek istiyorsa ilgili kişinin ismi.

1988 Gizlilik Kanunu uyarınca sorumlu kumar sicili, mekânın içerisinde güvenli bir alanda saklanmalıdır ve yalnızca Victoria Polisi, VCGLR mekânı çalışanları ile müfettişler tarafından okunabilmelidir.

Bu mekân, sorumlu kumar sicilindeki bilgileri, kaydedildikleri tarihten itibaren en az altı ay boyunca saklamalıdır.

Bu mekân, sorumlu kumar sicilinin bir kopyasını, talep üzerine Victoria Kumar ve İçki Düzenleme Komisyonuna vermelidir.

Bu mekân, sorumlu kumar sicilindeki bilgileri, bilgilerin kişilerin isimlerini veya kimliklerini belirleyebilecek ayrıntılar içermemesi kaydıyla, eğitim ve gelişim amacıyla Mekân Destek Görevlisine verebilir.

## 11. Müşteri Şikâyetleri

Bu Davranış Kuralları belgesinin işleyişiyle ilgili şikâyeti olan müşteriler, şikâyetlerini mekân yönetimine yazılı olarak iletmelidir. Alınan her türlü şikâyet, şikâyetin bu Davranış Kuralları belgesiyle ilgili olup olmadığını anlamak amacıyla Mekân Müdürü tarafından kontrol edilecektir. Müşteri hizmetleri veya kumar makinelerinin çalışmalarıyla ilgili şikâyetler doğrudan Mekân Müdürüne veya nöbetçi görevliye iletilmelidir. Mekân çalışanları, müşteriler sordukları takdirde bu süreçle ilgili müşterilere yardımcı olabilir.

Şikâyetler, hassasiyetle ve en kısa sürede incelenecektir. Şikâyetler, aşağıdaki yollardan çözülecektir:

- tüm şikâyetler, alındıklarını onaylamak üzere derhal yanıtlandırılacaktır;
- şikâyet, Davranış Kuralları belgesiyle ilgili olmadığı için incelemeye gitmeyecekse, gerekçeleriyle ilgili şikâyet sahibine bilgi verilecektir;
- şikâyet incelenirken, Mekân Müdürü şikâyetin ilgilendirdiği çalışanlardan bilgi isteyebilir;
- Mekân Müdür, şikâyet sahibinin Sorumlu Kumar Oynatmak için Davranış Kurallarına uygun ve makul yaklaşım görüp görmediğini belirlemeye çalışacaktır;
- şikâyet makul bulunduysa, Mekân Müdür şikâyet sahibine, ilgili sorunu gidermek üzere atılan adımları bildirecektir;
- her durumda şikâyetin sonucu şikâyet sahibine bildirilecektir;
- şikâyetle ilgili ayrıntılar, Sorumlu Kumar Sicilinde tutulacaktır;
- şikâyetle ilgili bilgiler, istendiği takdirde VCGLR'ye verilecektir.

Mekânda çözülemeye şikâyetler, Avustralya Hakem ve Aracılar Enstitüsü'nde (IAMA) çözüme kavuşturulacaktır. Şikâyetin her iki tarafı da

dilirse IAMA'yla iletişime geçebilir. Şikâyeti iletmek için taraflar IAMA'nın web sitesine giderek ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)) İhtilaf Çözüm formunu indirebilir ve doldurdukları formu ilgili harçla birlikte IAMA'ya gönderebilirler. Bunun ardından aracı/hakem, çözümü kolaylaştırmak adına her iki tarafla iletişime geçer. Formları bu mekândan da edinebilirsiniz.

*Not: Çözüme kavuşturulmak üzere bu bağımsız kuruma gönderilen şikâyetlerin maliyeti yüksek olabilir. Profesyonel aracılık kurumuna başvurmadan önce tarafların sorunu mekânda çözmeye çalışması tavsiye olunur.*

*Bu Davranış Kuralları belgesi aleyhine iletilen hem geçerli hem de geçersiz şikâyetlerin tümüne ilişkin belgeler, Sorumlu Kumar Klasöründe / Sicilinde, talep edildiğinde VCGLR'nin ulaşabileceği biçimde tutulmalıdır.*

## **12. Reşit Olmayanların Kumar Oynamasını Engelleme**

Reşit olmayanların kumar oynaması, reşit olmayanlara kumar ürün ve hizmetlerinin satılması yasaktır. Her kumar odasının girişinde reşit olmayanların odaya girmesini yasaklayan tabelalar bulunmaktadır. Çalışanların tümü, 18 yaşından küçük olabileceklerini düşündükleri müşterilere yaşlarını gösteren bir kimlik belgesi sorma sorumluluğunu paylaşır. Yeterli kanıt gösterilemiyorsa müşteriden kumar odasından çıkması istenebilir.

## **13. Reklam ve tanıtımlar**

Victoria'da elektronik kumar makinelerinin (EGM) kumar ürünlerinin belirli bir adrese yönelik olmadan tanıtılması yasaktır.

Bu mekân adına veya tarafından yapılan EGM ile ilgili olmayan tüm reklamlar, Avustralya Ulusal Reklamcılar Birliğinin (AANA) getirdiği Etik Kurallarına uymak zorundadır.

Gönderilecek tanıtım ve reklamların her biri, AANA Etik Kurallarına uyulduğundan emin olmak üzere bu kurallara dayanarak hazırlanan bir onay listesine göre kontrol edilecektir.

Buna ilaveten, ilgili tanıtım ve reklamlar yayınlanmadan önce yönetim tüm reklam ve tanıtım malzemelerini gözden geçirerek, bu malzemelerin:

- kazanma şansı, ödüller ve ihtimallere ilişkin gerçek dışı, yanıltıcı veya aldatıcı olmadığından;
- içerik bakımından kişileri rencide edici veya ahlak dışı olmadığından;
- kumarın, kişilerin mali durumunu iyileştirilebilecek makul bir strateji olduğuna dair izlenim yaratmadığından;



- kumar ürünlerini satın alırken alkol tüketilmesini teşvik etmediğinden;
- malzeme yayınlanmadan önce, ödülü kazandığı ilan edilecek kişinin rızasının alındığından emin olmalıdır.

#### **14. Müşteri Sadakati Programıyla İlgili Bilgiler**

Bu mekân, müşteri sadakati programı sunuyorsa, katılımcıların yararlanabileceği müşteri sadakati programıyla ilgili uygun bilgileri ayrıntılarıyla veren bir broşür hazırlanacaktır.

Bu bilgiler arasında ödüllerin nasıl ve ne zaman biriktiği, bunların kullanılabilmesi sürenin ne zaman dolduğu ve ödüllerin nasıl kullanılabilmesini içeren kurallar yer almalıdır.

Katılımcılar, sadakat programının parçası olarak biriken avantajlar varsa bunlardan yılda en az bir kere yazılı bir bildirim veya e-posta ile haberdar edilecektir. Kumarhanelere girişinin yasaklanması için başvuran kişiler hiçbir sadakat programında kalmaz ve bu programlara katılamazlar.

#### **15. Davranış Kurallarının Uygulanması**

Bu mekân, çalışanların işe başlamadan önce tamamladıkları alıştırma sürecinde onlara bu Davranış Kurallarını da öğretecektir. Davranış Kuralları tanıtılırken mekân, halihazırda istihdam ettiği tüm çalışanlara bu Davranış Kurallarının bir kopyasını verecektir. Mekân ayrıca, mekânda Davranış Kurallarına uyulduğundan emin olmak üzere PVS Australia Pty Ltd'nin düzenli denetimler yapmasını sağlayacaktır. Bu denetimlerin sıklığı mekânın ve PVS Australia Pty Ltd'nin takdirine bırakılmıştır.

#### **16. Davranış Kurallarının Gözden Geçirilmesi**

Bu Davranış Kuralları, Kumar Düzenleme Kanunu ile Bakanlığın Yönergelerine uyduğundan emin olmak üzere yılda bir kez gözden geçirilecektir. Davranış Kurallarının önümüzdeki 12 ay boyunca nasıl işlediği ve etkililiği de bu gözden geçirme sırasında değerlendirilecektir. Gözden geçirme sırasında ilgili tüm paydaşlardan görüşleri istenir. Bu paydaşlara mekânda çalışanlar, müşteriler ve kumar sorunlarında destek hizmeti sağlayan kurumlar dâhildir.

Mekânın uygulamalarında yapılması gerek görülen değişiklikler kaydedilecek, sonra da mümkün olduğu zaman uygulanacaktır. Her türlü değişiklik mekânın Sorumlu Kumar Siciline kaydedilecektir.