



Responsible Gambling Code of Conduct

Sorumlu Kumar Oynamaya İlişkin Davranış Kuralları

Mayıs 2009



Club Keno Sorumlu Kumar Oynamaya İlişkin Davranış Kuralları Yönetmeliği

1. Club Keno'nun Sorumlu Kumar Oynama ilkesine bağlılığı

Club Keno İşletmecileri, Tabcorp ve Tatts Group, müşterilerimizin bakımı ve sorumlu kumar oynama konusunda en yüksek standartları sağlama ilkesine bağlı olarak çalışmaktadır. Club Keno Responsible Gambling Code of Conduct (Sorumlu Kumar Oynamaya ilişkin Davranış kuralları) bu ilkeye bağlılığımızı nasıl uyguladığımızı anlatmaktadır.

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 Club Keno'nun satıldığı mekanlarda açıkça görülebilecek bir şekilde asılıdır.

2. Davranış Kuralları yönetmeliğine erişim

Bu yönetmelik Club Keno İşletmecileri'nin internet sitelerinde İngilizce ve temel toplum dillerinde temin edilebilmektedir.

Tabcorp: www.tabcorp.com.au - Sorumlu Kumar Oynama başlığı altında bulabilirsiniz

Tatts Group: www.tattsgroup.com - Sorumlu Kumar Oynama başlığı altında bulabilirsiniz

Söz konusu diller arasındakiler:

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

3. Sorumlu Kumar Oynamaya ilişkin bilgi

Aralarında broşür ve afişler bulunmak üzere Club Keno İşletmecileri Mekan İşletmecileriyle birlikte çalışarak çeşitli şekillerde sorumlu kumar oynamaya ilişkin bilgi sağlamaya gayret göstermektedir. Bu bilgiler arasında şunlar vardır:

- (a) Sorumlu bir şekilde nasıl kumar oynanılır
- (b) Kumar oynarken sınır koyma ve bu sınırı uygulama
- (c) Kumar sorununa ilişkin destek hizmetlerinin erişebilirliği
- (d) Mekanın kazanılan paranın ödenmesine ilişkin kuralı
- (e) Kumarda birikmiş kredilerin verilmesine ilişkin yasaklar

Club Keno satılan 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.)*

4. Kumar Ürün Bilgisi

Club Keno'ya ilişkin oyun kuralları her Club Keno satış yerinde asılıdır. Her Club Keno satış yerinde sergilenmek üzere Club Keno oyun kurallarını açıklayan broşürler ayrıca Club Keno satan mekanlarda bulunmaktadır.

5. Ön-şartlanma Stratejisi

Club Keno İşletmecileri, Club Keno oynayan müşterilerimizin kendi şartlarına bağlı olarak zaman ve para limiti belirlemelerini teşvik etmektedir. Club Keno terminaline yakın bulunan tabelalar müşterilerin bir limit belirlemelerini ve buna bağlı kalmalarını önermektedir.

Club Keno satan mekanlar ayrıca, mekanda ve Club Keno terminalinin bulunduğu yerlerde, fazla harcamayı tetikleyebilecek etkenler hakkında bilgi içeren tabelalar ve broşürler de sergilemektedir.

Tetikleyici etkenlerden bazıları şunlardır:

- o her gün kumar oynamak veya kapanış saatinde kumarı bırakmakta zorlanmak;
- o uzun bir süre kumar oynamak, yani, ara vermeden üç saat veya daha uzun oynama;
- o kumar oynarken başkalarıyla iletişimden kaçınmak, çok az iletişim kurmak, oyuncunun çevresinde yer alan olaylara neredeyse hiç tepki vermemesi;

- o çalışanlardan veya diğer müşterilerden ödünç para almaya çalışmak veya büyük kazançlardan elde edilen para ile kumar oynamaya devam etmek;
- o kumar oynama esnasında saldırgan, anti-sosyal veya duygusal davranış sergilemek;
- o kaybedileni geri kazanmaya çalışmak;
- o kendini stresli veya mutsuz hissederken kumar oynamak;
- o çok fazla alkol tüketimi sebebiyle kontrolü kaybetmek;

6. Club Keno Müşterileriyle Etkileşim

Club Keno İşletmecileri, mekanlarda Club Keno oynayan müşterilerle yüz yüze görüşmemektedir. Ancak, Club Keno İşletmecileri Mekan İşletmecilerinin müşterilerle diyalog kurmasını ve müşterinin isteği üzerine Club Keno İşletmecileri tarafından sağlanan bilgilerin müşterilere verilmesini teşvik etmektedir. Mekan İşletmecileri ayrıca, bir kumar sorunu olabileceğinin sinyallerini veren veya buna uygun bir biçimde davranan bir müşteriyle ilgilenmeleri için Davranış Kurallarını uygulamakla yükümlüdür. Bir mekanda, 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 mekanın 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:

- i. her gün kumar oynayan bir kişi veya kapanış saatinde kumarı bırakmakta zorlanan bir kişi;
- ii. uzun süre kumar oynamak. Yani, üç saat veya daha fazla, ara vermeden kumar oynamak;
- iii. kumar oynarken iletişim kurmaktan kaçınmak, başkasıyla çok az iletişim kurmak, çevresinde olup bitenlere neredeyse hiç tepki vermemek;
- iv. çalışanlardan veya diğer müşterilerden ödünç para alma isteğinde bulunmak veya büyük kazançlarla kumar oynamaya devam etmek;
- v. kumar oynarken saldırgan, anti-sosyal veya duygusal davranışlar sergilemek. Kişiye aşağıdaki yardımlar sunulabilir:
- vi. çalışanların müşteriyle ilgilenmesi ve kumar makinesine ara vermesini teşvik etmesi;
- vii. 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. Bir müşteri'nin gizlilik haklarının korunduğundan emin olabilecek şekilde, her an müşterilerle iletişim kurulur.

7. Personeli İlgilendiren Kumar Oynama Kuralı

Club Keno İşletmecileri çalışanlarının, normal işlerini yapmaları için gerekli olmadığı sürece görev sırasında Club Keno oynamaları yasaktır.

Club Keno İşletmecileri çalışanlarının, normal işlerini yapmaları için gerekli olmadığı sürece görev sırasında Club Keno oynamaları yasaktır.

Mekan çalışanları işe alınırken görmüş oldukları iş eğitimi dahilinde sorumlu kumar oynama eğitimi görmektedirler. Kumar sorunu olabileceğini sergileyen herhangi bir çalışan Mekan'ın Sorumlu Kumar Oynama Görevlisine/Nöbetçi Müdür'e yönlendirilecektir. Kumar sorunu olabileceğini sergileyen herhangi bir çalışanla yapılan görüşmeler, çalışan'ın gizlilik haklarını koruyacak bir biçimde gerçekleştirilecektir.

8. Kumar Sorunu Destek Hizmetleri

Club Keno İşletmecileri, Mekan İşletmecileriyle birlikte çalışarak, Club Keno sata her mekanda bölgedeki kumar sorunu olan kişilere ilişkin destek hizmetleri hakkında bilgi bulunmasını sağlamaktadır. Club Keno İşletmecileri, Bölgedeki Gambler's Help hizmetleriyle düzenli toplantılar teşvik etmek gibi, Mekan İşletmecileri ve bölgedeki kumar sorunu yaşayanlara ilişkin destek sağlayan hizmetlerle güçlü bağlar kurmaya kendini adanmıştır.

- 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

Bir müşterinin bu Davranış Kurallarına ilişkin şikayeti olursa, şikayetlerini yazılı olarak direkt aşağıdaki adrese iletmelidirler:

Field Services Manager
Tatts Pokies
615 St Kilda Road
Melbourne VIC 3004
VEYA
Manager, Gaming Operations
Tabcorp
5 Bwen Crescent,
Melbourne VIC 3004

Mekanın 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 Club Keno İşletmecisi tüm şikayetleri gözden geçirecektir. Müşteri hizmeti veya Club Keno ile ilgili şikayetler direkt olarak mekan müdürüne / görevdeki personele yapılmalıdır. Sorulduğu takdirde 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 şikayetiniz kanıtlanırsa, durumu çözümlmek için atılacak adımları Mekan Müdürü size bildirecektir;
- o şikayetinizin sonucu her durumda size açıklanacaktır;
- o talep edildiği takdirde VCGR'e şikayetle ilgili bilgi verilecektir.

Eğer şikayete mekan bünyesinde veya Club Keno İşletmecisi tarafından 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) 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. Club Keno İşletmecileri Mekan İletmecileriyle işbirliği yaparak, Club Keno satılan tüm noktalarda bu yasağı müşterilere bildiren yazılar asılı olmasına dikkat etmektedirler.

Herhangi bir müşterinin en az 18 yaşında olup olmadığını emin olamadıkları durumlarda yaşlarını ispatlayan kimlik talep etmeleri tüm mekan personelinin ortak sorumluluğudur. Geçerli delil gösterilemediği takdirde, müşterinin kumar odasından/Club Keno satılan bölümden çıkması talep edilmelidir.

11. Kumar Ortamı

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

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

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

12. Reklam ve promosyonlar

Club Keno İşletmecileri tarafından veya bu mekan adına yürütülen tüm Club Keno reklamları Australian Association of National Advertisers (Avustralya Ulusal Reklamcılar Derneği) tarafından benimsenen Reklamcılığın Etik Kuralları doğrultusunda hazırlanmaktadır.

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 kırıncı 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.

13. Mali İşlemler

Bu mekan, Club Keno oynayabilmek için çeklerin bozdurulması dahil, müşterilerin çeklerini bozdurmamaktadır.

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

Müşteriler tarafından talep edildiği takdirde, Club Keno kazançları kısmen veya tamamen çek yoluyla ödenecektir.

14. Yönetmeliğin Uygulanması

Club Keno İşletmecileri Sorumlu Kumar Oynama Yönetmeliği, hem Club Keno İşletmecileriyle hem de Mekan İşletmecileriyle çalışmaya başladıklarında işe yeni alınan personelin eğitim malzemelerinin içinde dahil edilmektedir. Yönetmelik yürürlüğe ilk koyulduğunda işe alınan personele yönetmeliğin amacı, içeriği ve prosedürler açıklanmıştır.

Bu yönetmeliğe ilişkin çalışanlar veya müşteriler tarafından dile getirilen hususlar Manager, Gaming Operations Tabcorp, ve/veya Field Services Manager, Tatts Pokies'in ilgisine gönderilecektir.

Bu yönetmelikte açıklanan uygulamaları etkili bir şekilde yürürlüğe koyup uygulayan personel Mekan İşletmecileri tarafından ödüllendirilecektir.

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. Gözden geçirme süreci; Club Keno İşletmecileri çalışanları, mekan personeli, müşteriler ve kumar sorunu destek hizmetleri dahil tüm ilgililerin görüşünü almaktadır.

Gereken değişiklikler not alınır ve mümkün olduğu durumlarda uygulanır.