



# Sorumlu Kumar Etik Kuralları

2012

Sürüm 1.1

LEIGH  BARRETT  
& ASSOCIATES

*Expert Advice in Regulatory Compliance Policy and Procedure*

---

# The Coach & Horses

## Sorumlu Kumar Etik Kuralları

### 1. Sorumlu Kumar Mesajı

Bu kumarhanede tüm müşterilerimize en yüksek müşteri hizmetleri standartları ve sorumlu kumar hizmeti sunulmaktadır ve kumarhanede kumar ürünlerinin sunulduğu her yerde rahatça görülebilmesi için aşağıdaki sorumlu kumar mesajı kasa bankosuna ve/veya kumar odası girişine asılacaktır:

*Bu kumarhane müşterilerinin, çalışanlarının ve daha geniş anlamda içinde bulunduğu toplumun mutluluğu için çalışmaktadır. Kumarhanemiz müşterilerinin mevcut tüm seçenekler hakkında bilgi sahibi olması ve kişisel ve bireysel durumlarına dayalı olarak mantıklı, duyarlı ve akıllı seçimler yapabilmesi için gerekli araçları sunarak, tüm hizmetlerini sorumlu ve sürdürülebilir şekilde sunmaya çaba sarf etmektedir. Bu çabanın bir parçası olarak, bu kumarhanede kapsamlı Sorumlu Kumar Etik Kuralları ve Kendini Sistemden Çıkarma Programı kabul edilmiştir ve bu Kuralların bu tesislerde doğru şekilde işletilmesi ve karşılanmasını desteklemek üzere gerekli mali ve insan kaynakları temin edilmektedir.*

Sorumlu Kumar Etik Kuralları kapsamında kumar hizmetlerini sosyal olarak kazançlı, eğlenceli ve sorumlu bir şekilde nasıl sunduğumuz ve sunmaya devam edeceğimiz açıklanmıştır.

### 2. Kuralların Hazırlanması

The Coach & Horses Sorumlu Kumar Etik Kuralları, Leigh Barrett & Associates Pty Ltd adına hazırlanmıştır ve ticari kumar operasyonlarımıza uyarlanması ve entegre edilmesi için kolayca erişilebilmesi sağlanmıştır. Oldukça açık bir dokümandır ve müşterilerimiz tarafından kolayca anlaşılabilir ve personelimiz tarafından kolayca yorumlanabilir ve açıklanabilir şekilde yazılmıştır. Sade bir Türkçe kullanılarak ifade edilmeye çalışılmıştır ve kültür ve konuştuğu dil açısından çok farklı alt yapılarla sahip kişiler dahil tüm müşterilerimiz tarafından kolayca kullanılabilir şekilde sunulmaktadır.

Bu Kurallar, kumarhanede çalışan tüm personele işe giriş aşamasında verilen Sorumlu Kumar Politikaları ve Prosedürleri Kılavuzu ile desteklenmektedir.

### 3. Ulaşılabilirlik

Müşterilerimiz, talep etmeleri halinde Etik Kurallarımızın bir kopyasını basılı nüsha halinde temin edebilirler. Müşterilerimizin bu Kuralların bir kopyasını nasıl temin edebileceklerini açıklayan bir tabela kumar odası girişine veya kumar odasındaki kasa bölümüne asılacaktır.

Kurallar ayrıca The Coach & Horses web sitesinde (mekanın bir web sitesi varsa) Yunanca, İtalyanca, Çince, Vietnam Dili, Arapça, Türkçe ve İspanyolca dillerini de içerebilecek farklı dillerde yayınlanacaktır.

Kumarhane, tüm yetkili kişilerin veya VCGLR müfettişlerinin, talep etmeleri halinde Sorumlu Kumar Kaydına kolayca ulaşmalarını sağlayacaktır.

#### 4. Bazı Tanımlar

Bu Kumarhane Sorumlu Kumar Etik Kurallarında kullanılan terimler, içeriğin aksini gerektirdiği veya farklı amaçların belirtildiği durumlar hariç olmak üzere, Victorian *Kumar Düzenleme Kanunu* 2003 (Kanun) ile uyumludur.

- “Yönetmelikler”, Victorian *Kumar Düzenleme Yönetmelikleri* 2005'in güncel sürümünü ifade eder
- “Kumarhane” bu kumarhaneyi ifade eder Coach & Horses
- “Kurallar” bu özel Sorumlu Kumar Etik Kurallarını ifade eder
- “ICRP”, 12. maddede açıklanan Bağımsız Şikayet Çözümü Sürecini ifade eder
- “Sorumlu Kumar Görevlisi”, kumarhanede Kuralların ve ICRP'nin yönetiminden sorumlu kişiyi ifade eder
- “EGM”, elektronik kumar makinesini ifade eder
- “PID”, EGM ekranlarındaki oyuncu bilgilendirme sayfalarını ifade eder
- “Yetkili kişi”, 9. maddeye uygun olarak atanan ve Kumarhanede kumar ürünleri ve hizmetleri sunulduğu süre boyunca müşterilere Kurallar hakkında bilgi vermekle sorumlu olacak kişiyi ifade eder
- “Müşteriler” müşterileri, üyeleri ve ziyaretçileri ifade eder
- “Sorumlu Kumar Kaydı” veya RGR, kumarhanenin Kurallar kapsamında gerekli olan bilgileri kaydettiği ve aynı zamanda Liquor ve/veya AML/CTF kayıtlarını da içerebilecek, kumarhane tarafından tutulan kaydı ifade eder
- “Reşit olmayan kişi”, on sekiz (18) yaşından küçük kişileri ifade eder
- “Gözden geçirme formu”, kumarhane tarafından her yıl 17. maddeye uygun olarak doldurulması gereken formu (veya formları) ifade eder

#### 5. Sorumlu Kumar Bilgileri

Kurallar kapsamında, kumarhanenin:

- müşterilere bilgi vermesini veya
- bilgilerin müşteriler tarafından ulaşılabilir hale getirilmesini veya
- bilgilerin görüntülenmesini

Sağlaması gerektiği durumlarda, kumarhane mutlaka:

- uygun posterlerin, bilgilendirme broşürlerinin ve/veya yararlı bildirimlerin kumarhanenin kumar ürünleri sunduğu alan(lar)da sunulmasını, bu materyallerin bu alanlarda müşteriler tarafından kolayca görülebilmesini ve müşterilerin bu materyallere rahatça ulaşabilmelerini ve/veya
- bilgilendirme broşürlerinin müşterilerin kendi inisiyatifleri veya talepleri doğrultusunda rahatça alabilecekleri şekilde sunulmasını ve/veya
- bilgilerin kumarhane web sitesinde sunulmasını sağlayacaktır.

(En uygun ve verimli olacak yöntem kullanılacaktır).

Bu kumarhanede bir kendini sistemden çıkarma programı uygulanmaktadır. Program hakkında bilgi almak için, müşteriler sorumlu kumar görevlisi veya yetkili kişi ile görüşebilirler veya Kendini Sistemden Çıkarma broşürünün kumarhanede sunulan bir kopyasını alabilirler.

## 5.1 Sunum

Bu kumarhanede bilgilendirme broşürleri, posterler ve Elektronik Kumar Makinesi (EGM) ekranlarındaki Oyuncu Bilgilendirme Sayfaları (PID) da dahil olmak üzere birçok farklı yöntem kullanılarak Kanun ve Yönetmeliklerce istenen bilgileri de içeren sorumlu kumar bilgileri sunulur.

Müşterilere sorumlu kumarla ilgili olarak şu bilgiler sunulmaktadır:

- nasıl sorumlu kumar oynanacağı
- kumar öncesi kararının nasıl alınacağı ve uygulanacağı
- kazançların çek yoluyla ödenmesine ve kumar amacıyla kredi veya borç para verilmesine ilişkin kısıtlamalar
- müşterilerin kullanabileceği kendini sistemden çıkarma programı.

## 5.2. Diğer Sorumlu Kumar Bilgileri

Bu kumarhane müşterilerine sorumlu kumarla ilgili olarak şu ilave bilgileri sunar:

- Avustralya Milletler Topluluğu Hükümetinin web sitesi olan 'Money Smart'a [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) (veya hane bütçelerine ilişkin benzeri hükümet kaynaklı web sitelerine) nasıl erişileceği
- Kumar bağımlılarının ve ailelerinin veya arkadaşlarının kumar bağımlılığı destek merkezlerine ve kendini sistemden çıkarma programlarına ve Eyalet Hükümetinin sorumlu kumar destek web sitesine ([www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au)) nasıl ulaşabilecekleri.

Kumarhanenin bir web sitesine sahip olduğu durumlarda, yukarıda verilen web sitesinin bir bağlantısı kumarhanenin web sitesinde yayınlanacaktır.

## 6. Kumar Ürünü Bilgileri

Her bir Elektronik Kumar Makinesi (EGM) oyununun kuralları ve ayrıca kazanma şansları, makineler üzerindeki Oyuncu Bilgilendirme Sayfası (PID) ekranlarından okunabilir.

PID ekranlarının nasıl görüntüleneceğine ilişkin bilgiler herhangi bir kumar personeline danışılarak ve/veya kumar odasından edinilebilecek Oyuncu Bilgilendirme Sayfası (PID) broşürü okunarak öğrenilir.

## 7. Müşteri Sadakati Programı Bilgileri

Bu kumarhane tarafından düzenli olarak bir müşteri sadakati programının sunulması durumunda, sunulan müşteri sadakati programına ilişkin bilgilerin yer aldığı bir broşür müşterilere sunulacaktır.

Bu bilgiler, sadakat programının kurallarını ve ödüllerin ne zaman ve nasıl verileceği, sürelerinin dolacağı ve alınacağı ile ilgili talimatları içerir. Bu programa katılan müşteriler, sadakat programının bir parçası olarak elde edecekleri avantajlar hakkında yazılı bir bildirim veya e-posta yoluyla yılda en az bir defa bilgilendirilecektir. Kendini sistemden çıkartan kişiler herhangi bir sadakat programına katılamazlar veya bu tür programlarda kalamazlar. Sadakat programı üyeleriyle gerçekleştirilen tüm yazılı iletişim şu ifadeyi içerecektir:

*Kumar için harcadığınız süre ve para ile ilgili olarak duyarlı sınırlar koymanız ve bu sınırlar içerisinde kalmanız şiddetle tavsiye edilir. Lütfen, sınırların belirlenmesi ve korunması da dahil kumarla ilgili her türlü sorunuzda destek için herhangi bir kumar personelimize danışmaktan çekinmeyin.*

## 8. Kumar Öncesi Stratejisi

Bu Kumarhane, EGM oynayan müşterilerini, bireysel durumlarını göz önünde bulundurarak süre ve para sınırı koymaları konusunda teşvik eder.

Kumar odasındaki ve tüm EGM'lerdeki sorumlu kumar tabelaları ve broşürleri, kumar öncesi bir sınır belirleme ve bu sınırı aşmama kararlarında müşterilere destek olacak şekilde hazırlanmıştır. Kumar personeli, sınırların nasıl belirleneceği ve bu sınırlara nasıl uyulacağı ve kumar sırasında aşırı harcamaya neden olabilecek tetikleyici faktörlerin nasıl tespit edileceği konusunda yardımcı olmakla yükümlüdürler.

Kumarhane ayrıca çeşitli kumar bağımlılığı destek merkezlerine ve/veya Eyalet Hükümeti web sitesine ([www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au)) erişimle ilgili olarak her türlü bilgiyi müşterilere ve onların ailelerine ve arkadaşlarına sunacaktır.

Bu kumarhanedeki tüm EGM'ler, oyuncunun bir oyun oturumu süresince harcadığı zamanı ve para miktarını takip edebilmesine izin verir. Oturum takibinin nasıl etkinleştirileceğiyle ilgili bilgiler kumarhane personelinden edinilebileceği gibi, kumarhanede bulunan PID broşüründe de mevcuttur. Bu bilgiler, oyuna başlamadan önce belirli bir karar veren veya vermek isteyen müşterilerin desteklenmesi için her EGM'de bulunur.

Bu kumarhane, kumar makinelerinin oynanmasıyla ilgili olarak kumar öncesi kararlara ilişkin tüm yönetmelikleri karşılar.

## 9. Müşterilerle Etkileşim

Personel ve müşterilerle etkileşim, bu kumarhane tarafından sorumlu kumar/müşteri hizmetleri sunulmasına ilişkin temel bir faktör olarak titizlikle ele alınan bir konudur.

Bu kumarhanedeki personel sürekli olarak yüksek düzeyde müşteri hizmeti ve memnuniyeti sunmak üzere yoğun çaba gösterir ve müşterilerin ihtiyaçlarının ve kumarhanenin Sorumlu Kumarla ilgili sorumluluklarının devamlı olarak dikkate alınması da buna dahildir. Kumarhane personeli, işe alınma sürecinin bir parçası olarak Kurallar eğitimine tabi tutulur ve daha sonra tazeleme kursları verilir.

Bu kumarhane bir Sorumlu Kumar Koordinatörü adaydır ve tüm Kumar Müdürleri/Denetçileri kumarhanede Sorumlu Kumar Görevlisi olarak atanmıştır. Koordinatör ve Görevliler, konularının getirdiği sorumlulukların bilincindedir ve görevlerini nasıl yerine getireceklerini ve kumarhane açık olduğu sürece tüm müşteri memnuniyeti/sorumlu kumar hususlarını yönetmeye daima hazır olmaları gerektiğini bilirler.

Tüm personel her vardiyada yetkili kişinin kim olduğu bilir.

Kumar hizmetlerine ilişkin bir sorun hakkında personele danışan veya kumarla ilgili sorunları olduğu izlenimi veren kişiler, kişisel yardım alması için Sorumlu Kumar Görevlisine yönlendirilirler ve gerekli tüm önlemler alınır.

Stres veya kabul edilemeyecek davranışlar sergilediği görülen müşterilere yetkili personel tarafından yardım amaçlı destek sunulacak ve konuyla ilgili tüm bilgiler tamamen gizli tutulacaktır.

Kabul edilemeyecek davranışlardan bazıları şunlardır (ancak bunlarla sınırlı değildir):

- Saldırganlık
  - Kontrolsüz bir kuvvetle makineye/düğmelere vurma
  - Makineye veya kumar odasındaki diğer kişilere bağırma
  - Personele ve/veya diğer müşterilere kötü sözler sarf etme ve
  - Tehditkar davranma
- Duygusalılık
  - EGM'nin başında ve kumarhanenin herhangi bir yerinde ağlama
  - Kumarhanede aşırı derecede üzgün veya depresyonda görünme
  - EGM'de oynarken aşırı derecede terleme
  - Kumarhanede çok telaşlı gözükme ve
  - Sürekli olarak personele şikayet bildirme
- İçine kapanıklık

- 
- o Personelin etkileşimine yanıt vermeme
  - o Kumarhanede normalde müşterilerin ilgisini çekebilecek olaylara karşı tepki vermeme
  - Görünüm
    - o Tanınmamak için kıyafet ve kılık değiştirmeye çalışma ve
    - o Hijyen/kişisel bakımla ilgili genel dikkatsizlik
  - Uzun süre kumar oynama
    - o Kumarhanede her gün EGM oynama
    - o 3 saatin üzerinde kesintisiz EGM oynama ve
    - o Kumarhane kapanırken kumarhaneden ayrılmak istememe
  - Kumar oynamak için para isteme
    - o Personelden (herhangi bir amaçla) borç para isteme
    - o Diğer müşterilerden (herhangi bir amaçla) borç para isteme ve
    - o Kumarhanede eşya veya hizmet satmaya çalışma

Bu tür müşterilerle etkileşim süreci, yetkili kişi de dahil ilgili kumarhane personeli tarafından her durum ayrı değerlendirilerek belirlenecek ölçülü bir yardımı içerir. Bu etkileşim şu şekillerde olabilir:

- i. müşteriye veya ziyaretçiye yaklaşılması ve müşteri veya ziyaretçinin sosyal etkileşime dahil edilmeye çalışılması
- ii. kumar makinesindeki oyununa ara vermesini sağlamak üzere, müşterinin kumarhanede sunulan yemek ve içki servislerinden yararlanması konusunda teşvik edilmesi
- iii. müşteriye kumarhanenin daha sessiz ve özel bir yerinde çeşitli ücretsiz tazelenme imkanları (örn. bir fincan çay veya kahve) sunulması ve bu sırada müşterinin ilgili tüm bilgilerin ve müşterinin tamamen gizli kalacak şekilde kendini sistemden çıkarma ve mali öneriler de dahil olmak üzere destek hizmetlerine erişmesinin sağlanması
- iv. bir aile üyesine veya arkadaşına erişmek üzere kumarhanedeki bir telefonun kullanılması da dahil ilgili diğer yardım seçeneklerinin sunulması
- v. müşterinin eve dönüş yolculuğunun organize edilmesi için gerekli desteğin sunulması
- vi. yetkili kişinin makul görüşü doğrultusunda herhangi bir önlem alınmasına gerek duyulmaması durumunda, müşteri veya ziyaretçiyle etkileşime geçilmeyebilir.

Sorumlu Kumar Görevlisi tarafından müşterilerle yapılan görüşmeler, alınan tedbirlere ilişkin ayrıntıları da içerecek şekilde Sorumlu Kumar Kaydına işlenir. Kumarhane, yetkili kişinin görevlerini yürütecek tüm personele gerekli eğitimi verecektir. Yetkili personel, kumar bağımlılığı belirtilerini ve sorunlu davranışlara karşı uygun tepkileri ve ayrıca Ulusal Gizlilik İlkelerinin gereksinimlerini bilecek şekilde eğitilir.

Bu kaydın içeriği, Gizlilik Kanunu kapsamına girer ve yetkili personel, Ulusal Gizlilik İlkelerine uyulmasını sağlar.

Kayda eklenecek ayrıntılardan bazıları şunlardır:

- i. olayın veya sorunun meydana geldiği tarih ve saat
- ii. ilgili personelin ad(lar)ı
- iii. ilgili müşterinin adı (mevcutsa veya uygunsa)
- iv. olayın veya sorunun özeti veya genel hatları
- v. personel tarafından alınan önlemler (örn. Kumar Bağımlılığı Desteği / Kendini Sistemden Çıkarma bilgilerinin verilmesi).

Kumarhane ayrıca sorumlu alkol servisine ilişkin kanun ve yönetmeliklere de uygun hareket edecektir.

## 10. Kumarhane Personeliyle Etkileşim

Kumarhane tüm personelinin güvenliğini sağlamakla ve kulüp tarafından satılan kumar ürünlerinin bütünlüğünü korumakla sorumludur.

Kanun uyarınca, bu kumarhane çalışanlarının kumarhanede çalıştıkları süre boyunca görevdeyken kumar makinelerinde oyun oynamaları, Keno oynamaları, çekiliş biletleri satın almaları veya bahislere iştirak etmeleri kesinlikle yasaktır.

Kumarhane, kumar ürünleri (kumar makinelerinde oyun oynama da dahil) satın alan çalışanlara ilişkin bir politikaya sahiptir ve bu politikanın bir kopyası kumarhanenin Sorumlu Kumar Politikaları ve Prosedürleri Kılavuzunda ve personel el kitabında mevcuttur ve dağıtılan Kurallar dokümanlarının ekinde sunulur.

Başka bir personele veya doğrudan yetkili kişiye bir kumar sorunu olabileceği konusunda bilgi veren personele, kumarhane operatörü (ilgili sorumlu kişi) tarafından gizlilik ilkeleri dahilinde tam danışmanlık desteği ve kumar bağımlılığıyla ilgili bilgiler verilir. Personelin içinde bulunduğu durumlarda alınması gereken önlemler belirlenirken, kumarhane bu sorunu mümkün olduğunca sessiz şekilde halletmeye çalışacak ve duruma veya personele dikkat çekmekten mümkün olduğunca kaçınacaktır. Personel, kumarhanedeki doğrudan kumarla ilgili olmayan görevlere yönlendirilmeye çalışılacaktır.

Bu madde uyarınca alınan önlemler, Sorumlu Kumar Kaydına değil, personelin çalışma dosyasına kaydedilecektir. Bu maddeyle ilgili olarak personelin çalışma dosyasına yapılan girişlerin kopyaları talep edilmesi üzerinde VCGLR müfettişleriyle paylaşılacaktır.

Tüm personel için her yıl yerel Kumar Bağımlılığı Destek merkezi ve kumarhanenin karar vereceği diğer benzer merkezler de dahil uygun eğitim organizasyonlarıyla birlikte sorumlu kumar profesyonel gelişim eğitimleri organize edilecektir.

Sorumlu kumar ve kumar bağımlılığı destek merkezleriyle ilgili bilgiler, kumarhanede çalışmaya başlayacak tüm personele işe başlarken verilen işe giriş paketine/personel el kitabına dahil edilecektir.

Kumarhane yukarıda açıklanandan farklı bir politika benimserse, mutlaka bu politika değişikliğinden VCGLR'yi yazılı olarak bilgilendirecek ve bu politikayı uygulamaya başlamadan önce kumarhane politikasının onaylanmasını bekleyecektir.

## 11. Kumar Bağımlılığı Destek Merkezleriyle Etkileşim

Bu Kumarhane yerel kumar bağımlılığı destek merkezleri ve ilgili organlarla güçlü bağlar ve düzenli iletişim kurmak için gerekli çabayı gösterecektir.

Kumarhane, yerel Kumar Bağımlılığı Destek Merkezi ve/veya diğer ilgili kumar bağımlılığı destek merkezleriyle ilgili çeşitli yayınlar ve bunların iletişim bilgilerini müşterilerine sunacaktır.

Bu kumarhanenin sorumlu personeli yerel Kumar Bağımlılığı ve ilgili bölgesel Kumar Bağımlılığı Destek merkezinden gelen ilgili Kumarhane Destek Çalışanları (VSW) ile düzenli aralıklarla (en az yılda bir defa) toplantılar gerçekleştirecektir.

- Bu toplantılara örnek olarak şunlar gösterilebilir:
  - yerel Kumar Bağımlılığı Destek merkezi tarafından sunulacak yıllık personel eğitiminin organize edilmesi
  - Kumarhane Operatörü / Yöneticisi ile Kumar Bağımlılığı Destek merkezi veya ilgili VSW arasındaki toplantılar veya
  - destek merkeziyle e-posta yoluyla düzenli iletişim.

Kumarhane, Kumar Bağımlılığı Destek Merkezi ve/veya diğer ilgili kumar bağımlılığı destek merkezleri ile gerçekleştirdiği tüm temasların ayrıntılarını Sorumlu Kumar Politikaları ve Prosedürleri Klasörüne kaydedecektir. Toplantı ayrıntıları şunları içerecektir:

- toplantının saati ve tarihi

- 
- toplantıya katılan kişilere ilişkin bilgiler
  - tartışılan konular
  - toplantının sonuçları / eylem planları
  - bir sonraki toplantı tarihi.

## 12. Müşteri Şikayetleri

Kumarhane, ICRP'ye ilişkin bakanlık talimatlarına uygun olan ve VCGLR tarafından onaylanmış bir ICRP sürecine dahildir

Kumarhane, aşağıdaki bilgiler de dahil müşterilerine ICRP ile ilgili bilgiler sunacaktır:

- şikayetlerin nasıl yapılacağı
- şikayetlerin çözüm süreci
- kulüp tarafından üye veya ziyaretçi şikayetleri hakkında verilen kararların bağımsız şekilde gözden geçirilmesi
- şikayetlerle ilgili bilgilerin nasıl toplandığı ve saklandığı ve
- şikayet sürecine uygunluğun takip edilmesi için VCGLR'nin nasıl desteklediği

Uygunluk ve/veya bu Kuralların uygulanmasıyla ilgili şikayeti olan müşteriler bu şikayetlerini yazılı olarak doğrudan kumarhane yönetimine iletmelidirler.

Tüm şikayetler bu Kuralların uygulanmasıyla ilgili olduğundan emin olunması için kumarhane yönetimi tarafından kontrol edilecektir. Kuralların uygulanmasıyla bağlantılı olmayan, müşteri hizmetleri veya makinelerin çalışması ile ilgili şikayetler Sorumlu Müdüre iletilmelidir. Kumarhane personeli, talep etmeleri halinde müşterilere bu süreçte yardımcı olacaklardır.

Şikayetler hassas bir şekilde incelenecek ve aşağıda açıklanan yöntem takip edilerek mümkün olan en kısa sürece çözülecektir:

- tüm şikayetlerin alındığı zamanında doğrulanacaktır
- Kuralların uygulanmasıyla bağlantılı olmadığından araştırılmasına gerek görülmeyen şikayetlerle ilgili olarak müşteriler uygun şekilde bilgilendirilecektir
- şikayetin incelenmesi sırasında Kumarhane Müdürü şikayetin konusuyla ilgili personelden bilgi alabilir
- Kumarhane Müdürü, müşterinin makul bir hizmet alıp almadığını ve Kuralların uygulanıp uygulanmadığını belirlemek için gerekli araştırmaları yürütecektir
- şikayet doğrulanırsa, Kumarhane Müdürü sorunun çözülmesi için alınmasına karar verilen önlemler hakkında ayrıntılı bilgi verecektir
- müşteri daima şikayetlerinin sonucu hakkında bilgilendirilecektir
- şikayetlere ilişkin ayrıntılı bilgi Sorumlu Kumar Politikaları ve Prosedürleri Klasöründe saklanacak ve Kayda not edilecektir
- talep edilmesi halinde şikayetlere ilişkin bilgiler VCGLR'ye sunulacaktır.

Bir şikayet kumarhane düzeyinde çözülemezse, Avustralya Hakem ve Aracı Kurumu (IAMA) nezdinde çözüm aranacaktır. Şikayete konu taraflardan herhangi biri IAMA'ya başvurabilir.

Taraflardan herhangi biri şikayette bulunmak için IAMA web sitesini ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)) ziyaret ederek indireceği bir Anlaşmazlık Çözüm formunu doldurduktan sonra ilgili başvuru ücretiyle birlikte IAMA'ya sunabilir.

Kurallarla ilgili olarak yapılan tüm şikayetlere ilişkin dokümanlar mutlaka Sorumlu Kumar Politikaları ve Prosedürleri Klasöründe tutulacaktır ve gerektiğinde VCGLR tarafından erişilebilmesi için Kayda not edilecektir.



### 13. Reşit Olmayan Kişilerin Kumar Oynama Yasağının Sağlanması

Reşit olmayan kişilerin kumar oynaması ve yaşı ne olursa olsun reşit olmayan kişilerin kumar odalarına girmeleri kesinlikle yasaktır.

Kumarhane, reşit olmayan kişilerin kumar odasına girmesinin yasak olduğunu belirten tabelaların tüm kumar odası girişlerine asıldığından emin olacaktır.

Her bir kumarhane personeli müşteriden yaşını kanıtlamasını isteme hakkına sahip olduğundan, kumarhane, çalışanlarına kumar odasına giren bir müşterinin veya ziyaretçinin 18 yaşından küçük olabileceği konusunda şüpheye düşmeleri durumunda müşteriden yaşını doğrulamasını istemeleri talimatını verecektir.

Müşterinin yaşını doğrulaması için (şu anda) kabul edilen orijinal belgeler şunlardır:

- Kimlik belgesi
- Sürücü ehliyeti
- Victorian öğrenci izni
- Pasaport
- Giriş kartı

Yaşını doğrulayamayan müşteri veya ziyaretçilerin oyun odasını terk etmeleri gerekecektir ve bu kişilere kumarhanede hiçbir kumar ürünü sunulmayacaktır.

### 14. Kumar Ortamı

Kumarhanenin tüm önemli yerlerine saatler yerleştirilmiştir, böylece müşteriler geçen zamanın farkına varacaklardır.

Personel, kumarhane etkinlikleri hakkında anonslar yaparken saat bilgisi verecektir.

Müşteriler, kumar makinesindeki oyunlarına düzenli olarak ara vermeleri konusunda teşvik edileceklerdir. Bu teşvik, kumarhane genel anons sistemi üzerinden yapılacak anonslar şeklinde sunulabilir ve şunları içerebilir:

- a) Sabah çayı/kahvaltı/akşam yemeği servisinin başladığı anonsu
- b) Promosyon çekilişi anonsu
- c) Kumarhane içerisinde kumarla ilgili olmayan diğer müşteri etkinliklerinin başladığı anonsu.

Kumarhane personeli ayrıca müşterilerin faaliyetlerini takip edecek ve müşterilerle uygun şekilde etkileşim kurarak onları uzun süre ve yoğun şekilde kumar oynamamaya teşvik edeceklerdir. Bu etkileşim, örneğin sunulan yiyecek ve/veya içecek servisleriyle vb. ilgili olarak personel tarafından müşteriyle başlatılan genel misafirperverlik çerçevesinde serbest konuşma şeklinde kurulabilir.

### 15. Mali İşlemler

Bu kumarhane çek bozmaz. Müşteri çek bozdurmak istiyorsa, personel müşteriye kumarhanenin çek bozmadığı bilgisini verecektir.

Kanun uyarınca, kumar makinelerinden elde edilen 1.000\$ ve üzeri kazançlar veya biriken krediler mutlaka tam miktarında çekle ödenecektir ve bu çekler nakit karşılığında bozdurulabilecektir. Bu kazançlar veya biriken krediler, makine kredisi olarak sunulamayacaktır.

Müşteriler ve ziyaretçiler kumar makinelerinden elde ettikleri 1.000\$'ın altındaki kazançların ve/veya biriken kredilerin ve diğer kumar ürünlerinden elde ettikleri kazançların ve/veya biriken kredilerin nakit olarak ve/veya çekle ödenmesini talep edebilirler. Kumarhane bu talepleri yerine getirecektir.

Kumarhane 1.000 \$'ın üzerindeki çek ödemeleri de dahil, ancak bununla sınırlı kalmamak şartıyla kumar ürünlerine ilişkin önemli ödüllerin ödemesini kaydetmek üzere bir ödül ödemesi kaydı tutacaktır.

Ödül ödemesi kaydı, oyun odasında tutulacak ve talep edilmesi halinde VCGLR'ye sunulacaktır. Ödül ödemesi kaydına yapılan girişler Gizlilik Kanununa tabi olabilir ve kumarhane, ödül ödemesi kaydıyla ilgili olarak Ulusal Gizlilik İlkelerini sağlayacaktır.

Kumar makinelerinin ve bahislerin sunulması Federal *Para Aklama ve Terörün Finansmanı ile Mücadele (AML/CTF) Kanunu 2006*'ya tabidir. Kumarhane, sorumlu bir AML/CTF Programına sahiptir ve tüm mali işlemlerin ilgili AML/CTF Programına ve AML/CTF Kanununa uygun olmasını sağlayacaktır.

Kumarhane, kumarhanenin çek bozdurma ve müşterilerin kazançlarının çekle ödenmesi hakkındaki politikasıyla ilgili bilgileri verecek, koruyacak ve sunacaktır.

## 16. Sorumlu Reklam ve Promosyonlar

EGM kumar ürünlerinin kayıtsız reklamının yapılması Victoria'da yasaktır.

Bu kumarhane tarafından veya bu kumarhane adına gerçekleştirilen EGM dışındaki tüm reklamlar, Avustralya Ulusal Reklamcılar Birliği tarafından kabul edilen reklam etik kurallarına uygun olacaktır.

Yönetim, tüm reklam ve promosyon materyallerini yayınlanmadan önce gözden geçirerek, Avustralya Ulusal Reklamcılar Birliği tarafından kabul edilen reklam etik kurallarına uygun olduğundan emin olacaktır.

Yönetim ayrıca tüm reklam ve promosyon materyallerini yayınlanmadan önce şu hususlara uygun olduğundan emin olmak için gözde geçirecektir:

- bahis oranları, ödüller veya kazanma şanslarıyla ilgili yanlış, yanıltıcı veya aldatıcı bilgiler içermemesi
- yayınlanmadan önce ödül kazandığı duyurulacak kişilerin izninin alınması
- saldırgan veya ahlaksız nitelikte olmaması
- kumarın insanın maddi durumunu düzeltmesi için mantıklı bir strateji olduğu izlenimi vermemesi
- kumar ürünleri satın alınırken alkol tüketimini özendirmemesi ve
- 18 yaşından küçük kişileri kullanmaması ve bu kişileri hedeflememesi.

## 17. Kuralların Gözden Geçirilmesi

Bu Kurallar Victorian *Kumar Düzenleme Kanunu 2003*'e, Victorian *Kumar Düzenleme Kanunu 2005*'e ve ilgili Bakanlık Talimatlarına uygun olduğundan emin olunması için her yıl gözden geçirilecektir. Kumarhane operatörü adına, yıllık gözden geçirmeleri kuralların yazarı olan Leigh Barratt & Associates Pty Ltd şirketi gerçekleştirecektir.

Bu çalışma sırasında önceki 12 ay içerisinde kumarhanenin Kurallara uygunluğu ve Kuralların kumarhanede uygulanması ve verimliliği de gözden geçirilecektir.

Kumarhane, bir Kurallar geri bildirim formunun Sorumlu Kumar Kaydıyla birlikte tutulmasını sağlayacaktır.

Gözden geçirme çalışması kumarhane personeli, müşteriler ve kumar bağımlılığı destek merkezleri de dahil ilgili paydaşlardan geri bildirim toplamayı hedeflemektedir.

Bu Kurallarda yapılması gereken değişiklikler, Kayda not edilecek ve VCGLR'ye yazılı bildirimde bulunulacaktır. Gerekli olduğu düşünülen değişiklikler, VCGLR tarafından onaylandıktan sonra uygulamaya konulacaktır.

Tüm değişiklikler kumarhanenin Sorumlu Kumar Politikaları ve Prosedürleri Klasörüne kaydedilecektir.