



## **Drouin Family Hotel**

# **Sorumlu Kumar Oynama Davranış Kuralları**

**Ekim 2018**

**Versiyon 3**

**LEIGH & BARRETT  
ASSOCIATES**

*Expert Advice in Regulatory Compliance Policy and Procedure*

---

## Drouin Family Hotel

### 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 mekanlar 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", Mekanın kumar oynama ürünlerini ve hizmetlerini sunduğu tüm süre boyunca Kurallar hakkında ilgili kişilere bilgi sağlamaktan sorumlu olabilecek olan ve 9. bent uyarınca atanmış olan kişiyi ifade eder;
- "İlgili kişiler", mekanın müşterileri, üyeleri ve ziyaretçilerini ifade etmektedir; "PID", EGM ekranlarında gösterilen oyuncu bilgilerini ifade eder;
- "Sorumlu Kumar Görevlisi", Kuralların ve ICRP'nin mekanda uygulanmasından sorumlu olan kişiyi ifade eder;
- "Sorumlu Kumar Olay Kaydı" veya RGIR, mekan 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", mekan 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);
- "Mekan" kumar oynanan mekanı ifade etmektedir;

#### 2. Sorumlu Kumar Mesajı

İşbu mekan, 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 mekana ait elektronik kumar makinesi (EGM) ürünlerinin bulunduğu herhangi bir yerden rahatça görülebilmesi sağlanacaktır.

*İşbu mekan 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 mekan 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**

Drouin Family Hotel 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.

Kurallarımız kitapçığı, Sorumlu Kumar Politikaları ve Prosedürleri Kılavuzu ile desteklenir ve bu kılavuz mekanda görev alan tüm çalışanlara işe girdikleri anda verilir.

### **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 mekanın internet sitesinde (mevcut olan yerlerde) ve Yunanca, İtalyanca, Çince, Vietnam dilinde, Arapça, Türkçe ve İspanyolca da dâhil çeşitli dillerde erişime sunulacaktır.

Söz konusu mekan, Sorumlu Kumar Oynama Kaydının tüm yetkili kişilere veya talep üzerine VCGLR denetmeninin erişimine hazır olmasını sağlayacaktır.

### **5. Sorumlu Kumar Bilgileri**

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

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

Mekan 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 mekanın 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 mekan 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 mekanın internet sitesinin olması halinde, yukarıda belirtilen internet sitesine yönelik bağlantılar mekanın 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 mekan bir gönüllü bırakma programı uygulamaktadır. Program hakkında daha fazla bilgi için, ilgili kişiler sorumlu kumar oynama görevlisi ile veya atanan kişi ile konuşabilirler veya sergilenen Gönüllü Bırakma broşürünün bir kopyasını alabilirler.

## **8. Müşteri Sadakat Programı Bilgileri**

Bu mekan tarafından müşteri sadakat programının 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 Mekan, 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 mekan 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 mekandaki tüm EGM'ler oyuncunun her bir oyun sırasında harcanan zamanı ve parayı takip etmesini sağlar. Oturum takip özelliğinin aktifleştirilmesi hakkında bilgilere mekan çalışanlarından ve mekandaki PID broşüründen ulaşılabilir. Bu bilgiler, taahhüt öncesi karar veren veya vermek isteyen müşterilere yardımcı olmak üzere tüm EGM'ler üzerinde bulundurulur.

İşbu mekan, 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 mekanda 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 mekanda bulunan EGM kumar oyunlarından sorumlu olan çalışanlardan birinden yardım isteyerek belirleyebilir.

## 10. İlgili Kişiler ile Etkileşimler

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

Bu mekanda görevli çalışanlar kendilerini, ilgili kişilerin ihtiyaçlarının ve mekanın 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 mekanda atanan bir Sorumlu Kumar Oynama Koordinatörü görev almaktadır ve tüm Kumar Oynama Nöbetçi Müdürleri/Yöneticileri mekandaki Sorumlu Kumar Oynama Görevlileri olarak atanırlar. Koordinatörler ve Görevliler bu konunun getirdiği sorumlulukların farkındadırlar ve görevlerini nasıl yerine getireceklerini ve mekan açık olduğu zaman müşteri hizmetleri/sorumlu kumar oynama hususlarını ilgilenmek üzere kimin müsait olduğunu bilirler.

---

Tüm çalışanlar, her bir vardiya sırasında atanın kişinin kim olduğunu bilirler.

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
  - Mekanın herhangi bir yerinde, EGM makineleri de dâhil, ağlamak;
  - Mekanda aşırı derecede üzgün veya depresif görünmek;
  - EGM'de oynarken anormal derecede terlemek;
  - Mekanda aşırı derecede tedirgin olduğunu gösteren hareketler sergilemek; ve
  - Sürekli olarak çalışanlara şikayette bulunmak.
- İçeride kapanıklık
  - Çalışanların etkileşim çabalarına yanıt vermemek;
  - Mekanda 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
  - Mekandaki EGM'lerde her gün kumar oynama;
  - EGM'lerde 3 saatten fazla süre boyunca oynamak; ve
  - Mekan 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
  - Mekanda ürün veya hizmet satmaya çalışmak.

Bahsi geçen ilgili kişiler ile etkileşim süreci, atanın kişi de dâhil ilgili mekan 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 mekanda bulunan ve kumar makinesindeki oyuna ara vermesini imkan tanıyacak yiyecek veya içecek sunumlarını dikkate almasını tavsiye etmek;
- iii. müşteriye, kumar oynanan mekanın 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 mekanda 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 iletişim Sorumlu Kumar Oynama Kaydı içerisinde kaydedilir ve bu kayıtlar alınan tedbirlerin detaylarını da içerir. Mekan, atanmış kişilerin görevleri gerçekleştiren tüm çalışanlara eğitim vermektedir. Atanan kişiler, kumar sorunlarının belirtilerini fark etme ve sorumlu 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).

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

## 11. Mekan Çalışanları ile Etkileşim

Mekan, tüm çalışanlarının güvenliğini sağlamak ve mekanda sağlanan kumar ürünlerinin sağlamlık algısını sürdürmekten sorumludur.

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

İşbu mekanın, çalışanlarının kumar ürünleri (kumar makinelerinde oyun oynama dâhil) satın almalarına ilişkin bir politikası bulunmaktadır ve bu politikanın bir nüshası mekanın 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 mekanın işletmecisi tarafından (ilgili sorumlu kişi) gizlilik içerisinde eksiksiz terapi desteği ve kumar sorunları hakkında bilgi verilecektir. Mekan, 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, mekanda 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 mekan 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 mekanda çalışmaya başladıkları zaman temin edilecektir.

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

## **12. Kumar Sorunları Destek Hizmetleri ile Etkileşim**

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

Mekan, 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 mekanda görevli üst düzey çalışanlar, yerel Kumar Oynayan Kişiler için Yardım Merkezi ile, ve ilgili bölgesel Kumar Oynayan Kişiler için Yardım Merkezlerinin belirlenen Mekan Destek Çalışanları (VSW) ile düzenli aralıklarla (en azından yılda bir defa) toplantılar düzenleyecektir.

Bu toplantıların örnekleri aşağıdakileri içerebilir:

- Yerel Kumar Oynayan Kişiler için Yardım Merkezi tarafından yürütülen yıllık çalışan eğitimi oturumları düzenlenmesi
- Mekan 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.

Mekan, 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**

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

Mekan, 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 mekan yönetimine iletmelidir.

Tüm şikayetler, işbu Kuralların uygulanmasına ilişkin olduklarından emin olmak için mekan yöneticisi tarafından kontrol edilir. İşbu kuralların uygulanması ile ilişkili olmayan müşteri hizmetleri veya makine işlemleri hakkındaki şikayetler, Nöbetçi Yöneticiye iletilmelidir. Mekan 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, Mekan Yöneticisi şikayetin konusuna ilişkin endişeleri olan çalışandan/çalışanlardan bilgi alabilir;
- Mekan Yöneticisi, müşteriye makul bir şekilde ve Kurallara uygun olarak hizmet verilip verilmediğini belirlemeye çalışır;
- eğer şikayet doğrulanırsa, Mekan 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 mekan tarafından çözümlenemezse, çözülmesi için Avustralya Tahkim Hakimleri ve Arabulucular Kurulu'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 mekanlarda bulunamazlar.

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

---

Tüm mekan çalışanları gelen kişilerin yaşını gösteren bir belge talep etmekten sorumlu olduklarından dolayı, mekan 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 mekanda kendisine herhangi bir kumar ürünü sunulmaz.

## 15. Kumar Oynanan Ortam

Mekanın tüm önemli bölümlerine saatler yerleştirilmiştir, böylece ilgili kişilerin zamanın geçtiğinin farkında olmaları sağlanır.

Çalışanlar, mekandaki etkinlikler hakkında duyurular yaparken zamanı belirteceklerdir.

İlgili kişilere, kumar makineleri ile oynarken düzenli olarak ara vermeleri tavsiye edilir. Bu tavsiyeler, mekanın 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 mekanda başlamak üzere olduğuna dair duyuru.

Mekan 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, mekanda 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 mekanda çekler bozdurulmamaktadır. Eğer bir müşteri çek bozdurmak isterse, çalışanlar müşteriye mekanda 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. Mekan bahsi geçen talebe uyacaktır.

Mekan, 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 mekan, 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 Aklamalarının ve Terörizmin Finansmanı'nın Önlenmesi Yasası'na* (AML/CTF) tabidir. Mekan, AML/CTF Programı'nı uygulamaktadır ve mekan tüm mali işlemlerin ilgili AML/CTF Programı ve AML/CTF Yasası'na uygun olmasını sağlayacaktır.

Mekan, çeklerin nakde çevrilmesine ilişkin ve ilgili kişilerin kazançlarının çek ve/veya EFT ile ödenmesine dair mekan 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.

Mekan tarafından veya mekan 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., mekan işletmecisi adına yıllık incelemeyi gerçekleştirecektir.

Mekan tarafından Kurallara uyulması ve Kuralların mekanda önceki 12 ay boyunca uygulanması ve etkililiği de bu sırada değerlendirilecektir.

---

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

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