



Summerhill Hotel

Responsible Gambling Code of Conduct Turkish Version

**Sorumlu Kumar Oynamaya li kin
Davran› Kurallar›**

Mart 2009



EGM/Keno Kumarhane Sorumlu Kumar Oynama İlikin Davranış Kuralları Yönetmeliği

1. Mekanlarımızın Sorumlu Kumar Oynama ilkesine bağlılığı

Bu mekan mü terilerimizin bakım ve sorumlu kumar oynama konusunda en yüksek standartlara sahip olarak çalışmaktadır. Our Responsible Gambling Code of Conduct (Sorumlu Kumar Oynamaya İlikin Davranış Kuralları) bunu nasıl sağladığımızı açıklamaktadır.

Düzenli kurullarla işletilen bir ortamda sorumlu kumar oynamak, mü terilerin bilinçli seçeneklere sahip oldukları ve içinde buldukları ortamlar çerçevesinde makul ve mantıklı tercihler yapabildikleri takdirde mümkündür. Bu, kumar sektörü, hükümet, ahşaplar ve toplumların toplu çalışmalarıyla gelecek ortak bir sorumluluk anlamına gelir.

Bu mesaj kumar odasının girişi ve/veya kumar odasındaki kasiyer yerinde asılıdır. Bu mesaj ayrıca mekan içinde Club Keno'nun satış yerinde de asılıdır.

2. Davranış Kuralları yönetmeliğine erişim

Bu yönetmelik yazılı olarak, başta gelen toplum dillerinde hazırlanacaktır ve mü terilere istekleri üzerine verilecektir. Bunu mü terilere bildiren bir yazı kumar odasının girişi ve/veya kumar odasının içindeki kasiyer bölümünde asılıdır.

Yönetmelik ayrıca mekanın internet sitesinde toplum dillerinde yüklü bulunacaktır. (Bu sadece internet sitesi olan mekanlar için geçerlidir)

Söz konusu diller aşağıdakiler:

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

3. Sorumlu Kumar Oynamaya ili kin bilgi

Bu mekan; bro ür, afi ve Electronic Gaming Machine (EGM) (Elektronik Kumar Makinesi) bilgisayarlı Player Information Displays (PIDs) (Oynayıcı Bilgilendirme Ekranları) gibi çeşitli ekranlarda sorumlu kumar oynamaya ili kin bilgi sağlanmaktadır.

Buna bazı örnekler şunlardır:

(a) Sorumlu bir şekilde nasıl kumar oynanır?

PLAYING THE POKIES KNOW THE FACTS

- POKIES ARE A FORM OF GAMBLING THAT YOU PLAY FOR FUN. THE LONGER YOU PLAY, THE MORE YOU CAN WIN.
- POKIES ARE A FORM OF GAMBLING THAT YOU PLAY FOR FUN. THE LONGER YOU PLAY, THE MORE YOU CAN WIN.

WHO REALLY WINS?

POKIES ARE A FORM OF GAMBLING THAT YOU PLAY FOR FUN. THE LONGER YOU PLAY, THE MORE YOU CAN WIN.

THE REAL CHANCE OF WINNING.

BET TYPE	ODDS
MAXIMUM BET	1:1
MINIMUM BET	1:1
MAXIMUM WIN	1:1
MINIMUM WIN	1:1
MAXIMUM LOSS	1:1
MINIMUM LOSS	1:1

(b) Ön- artlar karar alınması ve buna bağlı kalman yolları

SET YOURSELF A LIMIT & DO NOT EXCEED IT

YOU CAN BE AN INFORMED GAMBLER.

DON'T CHASE YOUR LOSSES WALK AWAY

(c) Destek hizmetlerinin erişilebilirliği

SUPPORT SERVICES

HELP

SUPPORT SERVICES

(d) Kazanılan paranın ödenmesi kuralı

Yasalara göre, \$1000'dan daha fazla olan tüm kazançlar veya birikmiş kredilerinin tamamı nakit çek olmamasıyla çek yoluyla ödenmelidir. Bu kazançlar makine kredileri olarak krediye verilemez.

(e) Kumarda birikmiş kredilerin verilmesine ilişkin yasaklar

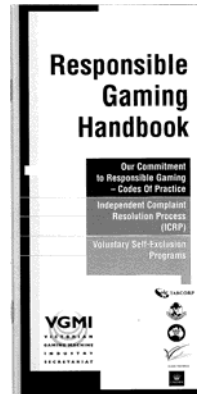
2003 tarihli *Gambling Regulation Act* (Kumar Denetim ve Yönetim Yasası), kumar makinelerini kullandıkları için müşterilere kredi vermeyi yasaklamaktadır.

(f) Mekanın self-exclusion program (Kumar oynamaktan yoksun bırakılma programı)

Bu kumarhane müşterilerin kendi istekleri üzerine kumar oynamaktan yoksun bırakılmasına ilişkin program düzenlemektedir. Program hakkında bilgi için, müşteriler Responsible Gaming Officer/Gaming Duty Manager (Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi/Kumarhane Nöbetçi Müdürü) ile görüşebilirler veya kumar odasında asılı bulunan Self-Exclusion brochure (Kumar Oynamaktan Yoksun Bırakılma) ile ilgili broşürün bir kopyasını temin edebilirler.

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.)*

Mevcut VGMI broşürü bu belgede onaylanmak üzere dahil edilmiştir. Kumar Oynamaktan Yoksun Bırakılma broşürünün yeni versiyonu yayınlandıktan sonra yönetmelik içinde bir görüntü yer alacaktır.



(g) Daha fazla bilgi

Bu mekan mü terilerine sorumlu kumar oynamaya ili kin, a a dakileri de içeren ayrıntılı bilgi sa lamaktadır:

- o Federal Hükümet'in 'Understanding Money' ('Paray Anlamak') adında ta şyan internet sitesine nas leri ebilece iniz www.understandingmoney.com.au
- o Kumar oynayan ki iler ve aileleri veya arkada ları kumar destek hizmetleri ve kendi kendini kumar oynamaktan yoksun bırakma programlar hakkında bilgileri nas l bulabilecekleri ve Eyalet Hükümeti'nin kumar sorunu olanlara destek sundu u internet sitesi www.problemgambling.vic.gov.au

4. Kumar Ürün Bilgisi

Kazanma ihtimali de dahil olmak üzere, her bir (EGM) Elektronik Kumar Makinesi oyununa ilişkin kurallar, makinenin üzerindeki (PID) Oynayıcı Bilgilendirme Ekranlarından temin edilebilir. PID ekranları nasıl kullanılacağı konusunda bilgi kumarhanede çalışan bir görevliden temin edilebilir veya en azından kumar odasında asılı bulunan (PID) Oynayıcı Bilgilendirme Ekranı broürünü okuyarak elde edilebilir.



Club Keno oyun kuralları her Club Keno satış noktasında incelenmek üzere hazır bulundurulmaktadır (sadece Club Keno satış yerleri için geçerlidir).

Club Keno Game Guides (Club Keno Oyun Kılavuzları), 'How to Play' (Oynama Kuralları) dahil, tüm Club Keno satış noktalarında bulunur (sadece Club Keno satan mekanlar için geçerlidir).

5. Ön- artlanma Stratejisi

Bu mekan, Elektronik Kumar Makinelerini (EGMs) oynayan mü terilerimizin kendi artlar›na ba ‹ olarak zaman ve para limiti belirlemelerini te vik etmektedir. Kumar odas›nda ve EGM’lerde bulunan tabelalar mü terilerin bir limit belirlemelerini ve buna ba ‹ kalmalar›n› önermektedir.

Bu mekanda bulunan tüm EGM’ler oyun seans› s›ras›nda oynad›klar› süreyi ve harcad›klar› paray› kontrol etme mekanizmas›na sahiptir. Seans denetim mekanizmas›n› çal› trma ile ilgili bilgi mekan çal› anlar›ndan ve mekanda as›b› bulunan Oynay›c› Bilgilendirme Ekran› (PID) bro üründen temin edilebilir.



Bu mekan ayr›ca, kumar odas›nda, fazla harcamay› tetikleyebilecek etkenler hakk›nda bilgi içeren tabelalar ve bro ürler de sergilenmektedir.

Tetikleyici etkenlerden baz›lar› unlar›r:

- her gün kumar oynamak veya kapan› saatinde kumar› b›rarmakta zorlanmak;
- uzun bir süre kumar oynamak, yani, ara vermeden üç saat veya daha uzun oynama;
- kumar oynarken ba kalar›yla ileti imden kaç›nmak, çok az ileti im kurmak, oynay›c›n› çevresinde yer alan olaylara neredeyse hiç tepki vermemesi;
- çal› anlardan veya di er mü terilerden ödünç para almaya çal› mak veya büyük kazançlardan elde edilen para ile kumar oynamaya devam etmek;
- kumar oynama esnas›nda sald›rgan, anti-sosyal veya duygusal davran› sergilemek;
- kaybedilene geri kazanmaya çal› mak;
- kendini stresli veya mutsuz hissederken kumar oynamak;
- çok fazla alkol tüketimi sebebiyle kontrolü kaybetmek;

6. Mü terilerle Etkile im

Bu mekanda görevli personel, her an mü terilerin ve mekanın Sorumlu Kumar Oynamaya ili kin yükümlülüklerinin farkında olmak gibi, sürekli olarak yüksek seviyede mü teri hizmetleri sunma ilkesine bağlı olarak çalışmaktadır.

Bu mekanda, mekanın açık olduğu saatlerde her an görevde olan ve özellikle tayin edilmiş Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi/Kumarhane Nöbetçi Müdürü bulunmaktadır.

Kumar oynama sorununa ili kin hizmetler konusunda bilgi temin etmek için bir personelden yardım isteyen veya kumar sorunu olduğu izlenimi veren bir kişi, yardım almak üzere Sorumlu Kumar Oynama Görevlisine/Kumarhane Nöbetçi Müdürüne yönlendirilir.

Sıkıntılı veya kabul edilemez davranışlar sergileyen bir mü teriye çalışanlardan biri yaklaşıyor ve yardım teklifinde bulunur. Bu davranışlar aşağıdakileri içerebilir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- her gün kumar oynayan bir kişi veya kapanış saatinde kumar bırakmakta zorlanan bir kişi;
- uzun süre kumar oynamak. Yani, üç saat veya daha fazla, ara vermeden kumar oynamak;
- kumar oynarken iletişim kurmaktan kaçınmak, başkasıyla çok az iletişim kurmak, çevresinde olup bitenlere neredeyse hiç tepki vermemek;
- çalışanlardan veya diğer mü terilerden ödünç para alma isteğinde bulunmak veya büyük kazançlarla kumar oynamaya devam etmek;
- kumar oynarken saldırgan, anti-sosyal veya duygusal davranışlar sergilemek.

Kişiyeye aşağıdaki yardımlar sunulabilir:

- çalışanların mü teriyle ilgilenmesi ve kumar makinesine ara vermesini teklif etmesi;
- çalışanların mü teriye kumarhanenin daha sessiz, daha özel bir bölümünde içebileceği bir şey ikram etmesi (örneğin bir bardak çay veya kahve gibi).

Her davranışın kumar sorunundan dolayı kaynaklandığı düşünüldüğünde, mü teri Sorumlu Kumar Oynama Görevlisine yönlendirilir.

Sorumlu Kumar Oynama Görevlisinin görüşü mü terilere ili kin kayıtlar Responsible Gambling Incident Register (Sorumlu Kumar Oynama Olay Defterinde tutulur ve yapılan işlemleri içerir. Bu defter Privacy Act (Gizlilik Yasası) doğrultusunda tutulur. Olay defterine kaydedilecek bilgiler arasında şunlar vardır:

- olayın tarihi ve saati;
- olaya müdahale eden personel(ler)in ad(lar)ı;
- ilgili mü terinin adı (eğer alınamıyorsa);
- olayın kaba hatlarıyla veya genel olarak açıklaması;
- personel tarafından yapılan işlemler (örneğin: Gambler's Help / Self Exclusion (Kumarçılara Yardım Kurumu / Kumar Oynamaktan Yoksun Kalmaya ili kin bilgilerin verilmesi);

7. Personeli İlgilendiren Kumar Oynama Kuralları

(** Mekan seçeneklerinden birini seçecektir – 2 x 9. sayfa dahil edilmiştir)

**Bu mekanda çalışan personelin burada bulunan kumar makinelerinde herhangi bir zaman oynaması yasaktır.

Her yıl, bölgesel Gambler's Help (Kumarçılara Yardım Kurumu) ile birlikte personelimizin katılacağı sorumlu kumar oynamaya ilişkin mesleki gelişim seansları düzenlenmektedir. Sorumlu kumar oynama ve kumar sorunu olanlar için destek hizmetleri hakkındaki bilgiler personelin internet sitelerinde ve bültenlerinde paketlenmiş olarak bulunmaktadır.

8. Kumar Sorunu Destek Hizmetleri

Bu mekan bölgedeki kumar sorunu yaşayanlara ilişkin destek sağlayan hizmetlerle güçlü bağlar kurmaya ve devam ettirmeye kendini adanmıştır. Bu mekanda çalışan ködemli personel bölgedeki Gambler's Help kuruluyla düzenli olarak görüşmektedir.

Örneğin, bu toplantılara örnek olarak gösterilebilir:

- ? Bölgesel Gambler's Help hizmeti tarafından düzenlenen yıllık personel mesleki gelişim seansları;
- ? Venue Operator / Manager (Mekan İletmecisi/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.

7. Personeli İlgilendiren Kumar Oynama Kuralı

(** Mekan seçeneklerinden birini seçecektir – 2 x 9. sayfa dahil edilmi tir)
** Üniformaları giymiyor olmaları, kumarhane ruhsat kimliklerini taşıyor olmaları ve en son görev vardiyalarından bu yana bu mekandan uzak olmaları artıyla görev başında olmayan ve mekanda çalışan personeller bu mekanda kumar oynayabilirler.

Her yıl, bölgesel Gambler's Help (Kumarçılara Yardım Kurumu) ile birlikte personelimizin katılacağı sorumlu kumar oynamaya ilişkin mesleki gelişim seansları düzenlenmektedir. Sorumlu kumar oynama ve kumar sorunu olanlar için destek hizmetleri hakkındaki bilgiler personelin işe başladıklarında almış oldukları paket içinde bulunmaktadır.

8. Kumar Sorunu Destek Hizmetleri

Bu mekanda bölgedeki kumar sorunu yaşayanlara ilişkin destek sağlayan hizmetlerle güçlü bağlar kurmaya ve devam ettirmeye kendini adanmıştır. Bu mekanda çalışan kıdemli personel bölgedeki Gambler's Help kuruluşuyla düzenli olarak görüşmektedir.

- Aşağıdakiler, bu toplantılara örnek olarak gösterilebilir:
 - ? Bölgesel Gambler's Help hizmeti tarafından düzenlenen yıllık personel mesleki eğitim seansları;
 - ? Venue Operator / Manager (Mekan İletmecisi/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. Mü teri ikayetleri

Davran> Kurallar> yönetmeli inin uygulanmas>yla ilgili ikayetleri olan bir mü teri mekan>n idare yetkililerine bu ikayetlerini yaz>lı olarak bildirmelidir. Dile getirilen ikayetin bu yönetmeli in uygulanmas>na ili kin oldu undan emin olmak için mekan müdürü tüm ikayetleri gözden geçirecektir. Mü teri hizmeti veya makinelerin çal> masıyla ilgili ikayetler direkt olarak mekan müdürüne / görevdeki personele yapılmal>dır. Soruldu u taktirde mekan çal> anlar> mü terilere bu süreçte yard>mc> olacaklardır.

ikayetler hassas bir usülle ve en kısa zamanda ele alınacaktır. ikayetler a a >daki ekinde çözümlenecektir:

- o tüm ikayetler derhal kabul edilecektir;
- o yönetmeli e ili kin olmad> > için ikayetinizin incelenmemesine karar verilirse, bunun gerekçeleri size açıklanacaktır;
- o ikayetiniz incelenirken Mekan Müdürü ikayetin niteli i konusunda ilgili personelden bilgi temin edebilir;
- o Mekan Müdürü size makul bir biçimde davran>lıp davran>lımad> >n ve Sorumlu Kumar Oynamaya li kin Davran> Kurallar>na uyulup uyulmad> >n>tespit etmeye çal>acaktır;
- o ikayetiniz kan>tlan>rsa, durumu çözümlmek için at>lacak adımlar> Mekan Müdürü size bildirecektir;
- o ikayetinizin sonucu her durumda size açıklanacaktır;
- o ikayetin kay>tlar> Sorumlu Kumar Oynama Dosyas>nda / Defterinde tutulacaktır;
- o talep edildi i taktirde VCGR'e ikayetle ilgili bilgi verilecektir.

E er ikayete mekan bünyesinde bir çözüm getirilemezse, çözümlenmek üzere Avustralya Yarg >çlar ve Arabulucular Enstitüsüne (Institute of Arbitrators and Mediators Australia - IAMA) sevk edilir. ikayetli ilgisi olan her iki taraf IAMA'yi arayabilir. Bir ikayeti ba latmak için her iki taraf IAMA'y>n internet sitesine (www.iama.org.au) girebilir, Dispute Resolver form (Uyu mazlık Çözümleme formunu) yükleyebilir, ve daha sonra gereken ücretle birlikte tamamlanm> bu formu IAMA'ye verebilir. ikayetin çözümlenebilmesi için bir toplant> düzenlemek üzere arabulucu / yarg>ç her iki tarafla irtibata geçer. Bu formlar ayrıca bu mekandan da temin edilebilir

Not: Bu ba >ms>z kuruma çözümlenmek üzere gönderilen ikayetler masrafl> olabilir. Profesyonel arabuluculu a ba vurmada n önce tüm taraflar>n ikayeti mekan bünyesinde çözümlmeye gayret göstermeleri te vik edilir.

Yönetmeli e ili kin yapılan tüm ikayetlerin (hem geçerli hem de geçersiz olan) kay>tlar>, gerekti i durumlarda VCGR tarafından bunlara eri ilebilmesi için Sorumlu Kumar Oynama Dosyas>nda / Defterinde tutulmal>dır.

10. Küçük Ya takiler

Küçük ya takilerin kumar oynamas› yasaklanm› t›r. Her kumar odas›n›n giri inde küçüklerin odaya girmesini yasaklayan levhalar as›l›d›r. Herhangi bir mü terinin en az 18 ya ›nda olup olmad› ›n›ndan emin olamad›klar› durumlarda ya lar›n› ispatlayan kimlik talep etmeleri tüm personelin ortak sorumlulu udur. Geçerli delil gösterilemedi i takdirde, mü terinin kumar odas›ndan ç›kmas› talep edilmelidir.

11. Kumar Ortam›

Mü terilerin kumar makinelerinde oynarken düzenli olarak ara vermeleri te vik edilecektir. Bu te vik, yer alacak bir etkinli in duyurulmas› ekinde yap›labilir. Etkinlikler aras›nda unlar olabilir:

- o Sabah çay›n›n haz›r oldu unu duyurmak;
- o Üyeler çekili ini duyurmak;
- o Sabah melodileri gibi etkinliklerin ba layaca ›n› duyurmak.

Zaman›n geçti ini farkedebilmeleri için mekan›n tüm ana bölümlerinde saat bulunmaktadır. Mekanda yer alacak etkinlikleri duyururlarken, personel saati de belirtecektir.

12. Mali lemler

Bu mekan mü terilerin çeklerini bozdurmamaktadır.

Kumar odas›ndaki kasiyer noktas›nda as›l› olan bir levha bunu beyan etmektedir.

Bu mekanda bulunan kumar makinelerinden elde edilen \$1,000'dan daha az olan kazançlar nakit ve/veya çek yoluyla ödenebilir. Yasalara göre \$ 1,000' ›n üzerinde olan kazançlar›n veya birikmi kredilerin tamam› çek yoluyla yap›lmak zorundadır ve yaz›lan çek nakit çeki olmamalıdır. Bu kazançlar veya birikmi krediler makine kredileri olarak verilemez.

Kumar odas›nda bir Prize Payment Register (Ödül Ödeme Defteri) tutulmaktadır.

13. Reklam ve promosyonlar

Elektronik Kumar Makinelerinden (EGM) temin edilen kumar ürünlerinin adresi belli olmayan şekilde reklam edilmesi Victoria eyaletinde yasaktır.

Bu mekan tarafından veya bu mekan adına yürütülen tüm gayri-EGM reklamları Australian Association of National Advertisers (Avustralya Ulusal Reklamcılar Derneği) tarafından benimsenen etik kuralları doğrultusunda hazırlanacaktır (see Appendix B) (B ekine bakınız).

Her potansiyel reklam ve promosyon malzemeleri, yasalara uygun olduğundan emin olunabilmesi için AANA Etik kuralları çerçevesinde hazırlanan bir ön denetim listesiyle karşılanacaktır.

Buna ek olarak, bu mekan reklamlarının aşağıdaki şartlara uygun olmasından emin olacaktır:

- o bilgiler, bahis oranları, ödüller veya kazanma şansından dolayı, yanlış veya kandırıcı olmayacaktır;
- o içeriği kumar veya ahlaka aykırı olmayacaktır;
- o kumar oynamanın maddi durumu düzeltmek için makul bir yolu konusunda bir izlenim uyandırmamalıdır;
- o kumar ürünleri satın alırken alkol tüketimini teşvik etmemelidir;
- o reklamı yayına koymadan önce, ödül kazandı için kimliği açıklanacak kişinin iznini almak.

14. Yönetmeli in Uygulanması

Yönetmelik, i e alınan tüm yeni personele, i tanıtım sürecinin bir parçası olarak verilen bilgilere ek olarak verilmektedir. Yönetmeli in yürürlü e koyulduğu dönemlerde i e alınan personele yönetmeli in amacı, içeri i ve geçerli süreçler konusunda eğitim sunulmu tur.

Yönetmelik konusunda personel veya mü teriler tarafından dile getirilen hususlar Sorumlu Kumar Oynama Görevlisinin/Nöbetçi Müdürün dikkatine getirilmelidir.

Yönetmelikte belirtilen kuralları etkili olarak uygulayan ve benimseyen personel mekan yönetimi tarafından takdir edilecektir.

15. Yönetmeli in Gözden Geçirilmesi

Kumar Düzenleme Yasası ve ba ka tüm bakanlık emri do rultusunda hazırlanmış oldu undan emin olmak için bu yönetmelik yılda bir kez gözden geçirilmektedir. Bu amaçla, önceki bir yılda yönetmeli in ne derece uygulanmış ve etkili olmuş oldu u da gözden geçirilmektedir. Gözden geçirme süreci; mekan personeli, mü teriler ve kumar sorunu destek hizmetleri dahil tüm ilgililerin görüşünü almaktadır.

Gereken de i iklikler not alınır ve mümkün oldu u durumlarda uygulanır. Yapılan tüm de i iklikler mekanın Sorumlu Kumar Oynama Dosyasına / Defterine kaydedilecektir.