



Keno

Sorumlu Kumar

Davranış Kuralları

Viktorya

Approved 3 April 2014

Sürüm 2.0



Keno Sorumlu Kumar Davranış Kuralları Viktoriya

1. Tanımlar

Ruhsatlı acenta *Kumar Düzenleme Kanunu 2003*'ün 6A.2.4(3) numaralı bölümüne uygun olarak keno oyunu biletlerini satmak için Keno Lisansiyesi tarafından onaylanmış kişi veya kişiler demektir.

Satış noktası veya **Keno satış noktası** ruhsatlı acentanın iş yeri demektir.

Tabcorp, 5 Bowen Crescent, Melbourne, Victoria adresinde mukim Avustralya İşyeri Numarası (ABN) 72 105 341 366 olan Keno lisansı sahibi Tabcorp Investments No. 5 Pty Ltd demektir.

2. Sorumlu Kumar yükümlülüğümüz

Tabcorp ve ruhsatlı acentalar sorumlu kumarda en yüksek standartları sağlamakla yükümlüdür. Keno Sorumlu Kumar Davranış Kurallarımız bu yükümlülüğü nasıl kanıtladığımızı gösterir

Sorumlu Kumar, tüketicilerin kişisel durumlarına bağlı olarak, kumar oynama faaliyetlerine ilişkin akılcı ve sağduyulu seçim yapabilecek konuma ve bilgi ve desteğe sahip olmaları demektir.

3. Davranış Kuralları'nın Sağlanabilirliği

Bu Kurallar İngilizce ve önde gelen toplum dillerinde Keno satış noktalarından ve Tabcorp'un internet sitesi www.tabcorp.com.au 'nın Sorumlu Kumar (Responsible Gambling) bölümünden sağlanabilir.

Önde gelen toplum dilleri aşağıda belirtilmiştir:

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

Kuralların yukardaki dillerde kopyaları istendiği takdirde müşterilere sağlanacaktır.

4. Ürün Bilgileri

Keno Oyun Kuralları Keno öz hizmet (self servis) noktalarını da içeren satış yerlerinde sergilenmelidir

Keno oyunu kurallarını içeren broşürler de her Keno satış noktasında sergilenmek üzere ruhsatlı acentalara sağlanmıştır.

5. Sorumlu Kumar'a İlişkin Bilgiler

Keno sorumlu kumara ilişkin bilgileri, broşürler, yapışkan etiketler ve afişler de dahil olmak üzere çeşitli biçimlerde sağlamak üzere Viktorya'daki ruhsatlı acenteler ve satış noktaları ile birlikte çalışmaktadır. Kapsamında aşağıda belirtilen konulara ilişkin ancak bunlarla sınırlı olmayan bilgiler vardır:

- kumar sorumlu olarak nasıl oynanır
- ön-taahhüt kararının verilmesi
- kumar destek hizmetlerinin mevcudiyeti
- ürünlerimiz hakkında müşterilerin bilgiye dayanan kararlar almasını sağlayacak bilgiler
- kumar için kredi sağlama yasağı
- kazançların çekle ödenmesine uygulanan sınırlamalar.

Kumar problemine yönelik destek hizmetleri ile ilişkiye geçmek için gerekli bilgiler ve Sorumlu Kumar ile ilgili tavsiyeler de, ekran görüntüleri de dahil olmak üzere, Keno satış noktalarında farklı biçimlerde sergilenir.

Aşağıda gösterilen sorumlu kumar mesajı her geçerli yerde sergilenecektir.

Seçenekleriniz nedir. Düşünün!
Kumarcılar Yardım Hattı'nı arayın
1800 858 858
www.gamblinghelponline.org.au

6. Müşterilerle Etkileşim

Keno'nun, Keno oynayan müşterilerle doğrudan teması yoktur. Ancak Tabcorp, ruhsatlı acentalar ile satış noktalarını ve bunların görevlilerini müşterilerle meşgul olmaları ve (Tabcorp tarafından sağlanan) bilgileri isteyen müşterilere sağlamaları için teşvik etmektedir.

Bir mekânda, kumar problemi ile ilgili bilgi veya yardım için bir görevliye başvuran veya kumarla ilgili sorunu olabileceği izlenimi uyandıran bir kişi o mekânın Sorumlu Kumar Görevlisi'ne / Oyun Nöbetçi Müdürü'ne veya (tercihen Acenta'nın) kıdemli bir görevlisine yönlendirilir.

Sıkıntı veya kabul edilemez davranış işaretleri gösteren bir müşteriye görevlilerden biri yaklaşarak yardım teklifinde bulunacaktır. Bu işaretler aşağıda belirtilenler olabilir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- her gün kumar oynayan veya kapanış saatinde kumar oynamayı bırakamayan bir kişi
- uzun saatler kumar oynama, yani, hiç ara vermeden üç saat veya daha uzun zaman kumar oynama
- kumar oynarken çevresi ile temastan kaçınma, başkaları ile çok az iletişim, çevrelerinde olup bitenlere hemen hemen hiç tepki vermeme, görevlilerden veya diğer müşterilerden borç isteme veya kazanılan büyük miktarda paralarla kumar oynamaya devam etme
- kumar oynarken saldırgan, anti-sosyal veya duygusal davranışlar sergileme.

Bu yardım aşağıda belirtilen biçimlerde olabilir:

- görevlilerin müşteri ile etkileşimde olmaları ve kumar oynamaya ara vermesi için teşvik etmeleri
- görevlilerin müşteriye kumar oynanan mekanın daha sessiz, özel bir bölümünde bazı içecekler (örneğin çay veya kahve) ikram etmesi.

Davranışın kumar probleminden kaynaklanmış olabileceği sanılıyorsa, müşteri Sorumlu Kumar Görevlisi'ne veya Mekan Müdürü'ne, Nöbetçi Müdür'e veya Oyun Müdürü'ne havale edilecektir.

Keno müşterilerimizin mahremiyetine saygılıdır ve bunları korur. Mahremiyet İlkelerimiz www.tabcorp.com.au internet adresindedir.

Tüm olaylar satış noktalarının Sorumlu Kumar Kütüğüne kaydedilecektir.

7. Ön-taahhüt

Tabcorp Keno oynayan tüm müşterilerini durumlarına göre zaman ve para sınırı koymaya teşvik eder ve ruhsatlı tüm acentalarının da müşterileri bu konuda teşvik etmesini destekler.

Keno satış noktaları ve mekanları Keno terminallerinin bulunduğu yerlerde müşterilere 'bir sınır koy ve bu sınıra uy' tavsiyesi yapan levhalar yerleştirir. Ayrıca, Keno Oyun Kılavuzu'nda aşırı harcamaya yol açan durumlarla ilgili bilgiler vardır. Bu durumlar şunlar olabilir:

- her gün kumar oynamak veya kapanış saatinde kumarı bırakmada zorlanmak
- uzun saatler, yani ara vermeden üç saat veya daha uzun bir süre kumar oynamak
- kumar oynarken çevreyle temastan kaçınma, başkaları ile çok az iletişim, çevrede olup bitenlere hemen hemen hiç tepki vermeme
- görevlilerden veya müşterilerden borç para talep etme veya kazanılan büyük miktarda paralarla kumar oynamayı sürdürme
- kumar oynarken saldırgan, anti-sosyal veya duygusal davranışlar gösterme
- kumar kayıplarını geri kazanmaya çalışma
- baskı altında ve mutsuz hissedildiğinde
- aşırı alkol tüketimi nedeniyle kontrolü kaybetme.

Ruhsatlı acentalar ve satış noktası görevlileri ön-taahhüt kararını kendilerine bildiren müşterileri, ön-taahhüt kararlarına sadık kalmaya teşvik ederek destekler.

8. Görevlilerin Kumar Oynaması ile İlgili İlkeler

Tabcorp'un tüm çalışanları Tabcorp Kumar Görevlileri İlkeleri'ne uymak zorundadır. Bu ilkelere uymak Tabcorp'da ücretli veya kontratlı çalışmanın mutlak bir gereğidir. Uyulmaması bir ana ilkenin ciddi olarak çiğnenmesi olarak değerlendirilir.

Bu ilkeler çalışanlarımızın, görevde veya görev dışı saatlerde, tarafımızdan işletilen Keno faaliyetlerine doğrudan veya dolaylı katılımına bir dizi kısıtlamalar koymaktadır. Çalışanlarımızın, resmi görevlerinin gerektirmediği durumlarda, Keno'ya katılmasına müsaade edilmemesi bunlardan biridir.

Keno satış noktası görevlilerinin, normal görevlerinin icabı gerekmedikçe, görevde iken (programlanmış dinlenme süreleri de dahil) Keno oynamalarına izin yoktur. Tabcorp'dan bağımsız olarak sahiplenilen ve işletilen ruhsatlı mekânların, çalışanların görevde iken (programlanmış dinlenme süreleri de dahil) kumar oynamasına kesinlikle izin vermeyen ilkeleri vardır. Bu mekânları, çalışanlarının görevde olmadıkları zamanlarda da işyerinde kumar oyunlarına katılmamaları konusunda ilkeler koymaları için teşvik ediyoruz.

Çalışanlara işe başlama eğitiminin bir bölümü olarak sorumlu kumar eğitimi verilir. Kumar sorunu olduğunu bildiren görevliler mekanın Sorumlu Kumar Görevlisine/Nöbetçi Müdür'e gönderilir. Kumar problemi olduğunu belirten bir görevli ile olan iletişim o görevlinin mahremiyetine saygılı bir biçimde yapılacaktır.

9. Destek Hizmetleri

Keno sorumlu kumar mesajları sergiler ve kişilerin ve/veya ailelerinin, kumar sorununun ele alınması için nereden yardım alabilecekleri konusunda kumar problemi destek hizmetleriyle ilgili bilgileri sağlar. Keno, satış noktaları ile yerel kumar problemi destek hizmetleri arasında, yerel Kumarbazlara Yardım hizmetleri ile düzenli toplantıların teşvikini de içeren, güçlü bağlantılar sağlanmasını amaçlar.

Bu toplantılara aşağıda gösterilenler örnek olabilir:

- görevliler için, yerel Kumarbazlara Yardım hizmeti tarafından yürütülen yıllık eğitim seansları
- Keno satış noktası/müdürü ile Kumarbazlara Yardım hizmeti arasında yılda iki defa veya düzenli toplantılar.

Bu toplantıların detayları oyun salonunda/Keno satış noktasında bulunan Sorumlu Kumar Dosyası veya Kütüğü'nde muhafaza edilir. Toplantı detayları kapsamında aşağıda belirtilenler yer almalıdır:

- toplantının saati ve tarihi
- toplantıya katılanlar
- görüşülen konular
- toplantıda ortaya çıkan sonuçlar/önlemler
- bir sonraki toplantının tarihi.

10. Müşteri Şikâyetleri

Bu Kurallar ile ilgili şikâyeti olan müşteriler doğrudan aşağıdaki adrese yazmalıdır:

Responsible Gambling and Compliance Manager
Tabcorp
GPO Box 1943
Melbourne VIC 3001

Elektronik posta: Kenoregulatory@tabcorp.com.au

Bir satış noktasının bu Kurallar'ı uygulaması ile ilgili şikâyeti olan bir müşteri doğrudan o satış noktasının yönetimine yazmalıdır. Bu Kurallar'ın uygulanmasıyla ilgili olduğundan emin olmak için tüm şikâyetler Tabcorp tarafından kontrol edilecektir.

Müşteri hizmetleri veya Keno işletimi ile ilgili şikâyetler doğrudan nöbetçi satış noktası müdürüne/görevlisine gitmelidir. Şikâyetler duyarlı olarak ve çabucak araştırılacaktır. Bunun işletimi ile ilgili olmaması nedeniyle şikâyetin soruşturulmamasına karar verilirse şikâyetçiye nedenleri hakkında bilgi verilecektir.

Şikâyetin soruşturulması sırasında ilgili görevliden bilgi istenebilir. Şikâyetin haklı olduğu kanıtlanırsa, şikâyetçiye şikâyetin sonucu hakkında bilgi verilecektir. Gerekirse, VCGLR'ye bilgi sağlanacaktır.

Bir şikâyet satış noktası düzeyinde veya Tabcorp tarafından çözüme ulaştırılamaz ise çözüm için Avustralya Hakemler ve Arabulucular Kurulu'na (Institute of Arbitrators and Mediators Australia) (IAMA) havale edilir.

Şikâyetinde yer alan taraflardan herhangi biri IAMA ile ilişkiye geçebilir. Şikâyet işleminin başlatılması için taraflardan herhangi biri IAMA'nın internet sitesine (www.iama.org.au) gidip Anlaşmazlık Giderme (Dispute Resolver) formunu indirebilir ve bu formu doldurarak ücretiyle birlikte IAMA'ya sunar.

Arabulucu/hakem bir çözüme ulaşmak için taraflarla ilişkiye geçecektir.

Note: Şikâyetlerle ilgili masraflar çözüm için IAMA'ya gönderilebilir. Taraflar, profesyonel arabuluculuğa karar vermeden önce konuyu mekân düzeyinde çözümlmek için çaba göstermeye teşvik edilir.

Tüm şikâyetlerle ilgili belgelerin, gerektiğinde VCGR tarafından erişilebilmesi için Sorumlu Kumar Dosyası/Kütüğü'nde muhafaza edilmesi gerekir.

11. Resit olmayanlar

Resit olmayanların kumar oynaması kanuna aykındır. Keno satış noktaları/mekânları bu yasağın Keno'nun satıldığı yerlerde müşteriye bildirim için levhalar koyacaktır.

Müşterinin 18 yaşından düşük olup olmadığı konusunda görevlilerin bir tereddütleri varsa müşterinin yaşını gösteren kimlik sormaları gerekir. Resimli bir kimlik gösterilemez ise, o kişinin Keno satışı yapılan kumar odasını/alanını terketmesi istenecektir.

12. Kumar Ortamı

Keno müşterileri kumar oynadıkları süre içinde düzenli olarak mola vermeye ve uzun süre veya yoğun bir şekilde kumar oynamamaya teşvik edileceklerdir. Bu teşvik programlanmış bir etkinliğin duyurulması şeklinde olabilir. Programlanmış etkinliklere örnek olarak şunlar gösterilebilir:

- sabah çayının hazır olduğunun duyurulması;
- üyeler için bir çekiliş olduğunun duyurulması;
- sabah müziği gibi etkinliklerin başlatılması.

Satış noktasının belli başlı tüm alanlarında bulunan saatlar müşterilere ne kadar zaman geçtiğini hatırlatır. Satış noktası görevlileri mekândaki etkinliklerin duyurulmasını yaparken saatini de belirteceklerdir.

13. Parasal İşlemler

Keno satış noktaları, Keno oynama gayesi ile çek bozdurmak da dahil olmak üzere müşteri çeklerini bozmayacaktır. Bu durumu bildiren bir levha veznede veya Keno satış noktası veya mekânındaki Keno terminalinin yakınında asılandır.

Keno kazançları, müşteri talep ederse tamamen veya kısmen çekle ödenecektir.

14. Reklâmlar ve teşvikler

Tabcorp tarafından veya onun adına yapılan tüm Keno reklâmları, Avustralya Ulusal Reklâmcılar Birliği (Australian Association of National Advertisers) tarafından benimsenen Reklâmcılık Etik Kuralları da dahil olmak üzere Keno ürünlerinin reklâmı ve teşviki ile ilgili, geçerli olan tüm Federal ve Eyalet kanunlarına, yönetmelikleri ve kurallarına uygun olacaktır.

Ayrıca, Keno reklâm malzemelerinin aşağıda belirtilenlere uygun olmasını sağlayacağız:

- kazanma oranları, ödüller veya kazanma olasılıkları konusunda yanlış, yanıltıcı veya aldatıcı olmaması
- rencide edici veya uygunsuz olmaması
- maddî durumların iyileştirilmesinde kumarın makûl bir strateji olduğu kanısı yaratılmaması
- kumar ürünlerinin satınalımı sırasında alkol tüketiminin teşvik edilmemesi
- ödül kazanan bir kişinin kimliğini yayınlamadan önce o kişinin rızasının alınması
- reşit olmayanlara hedeflenmemesi veya reşit olmayanlara cazip gelecek biçimde tasarlanmaması ve yetişkin olmayanlarla ilgili bir öneri, etkinlik veya tesis reklâmı ile bağlantılı olarak gözükmemesi.

15. Kuralların Uygulanması

Tabcorp'un Sorumlu Kumar Davranış Kuralları, Tabcorp'da çalışmaya başlayan tüm yeni görevlilere ve Keno satış noktası görevlilerine verilen işe başlatma bilgilerinin içinde yer almaktadır.

Görevliler veya müşteriler tarafından bu Kurallar ile ilgili teşhis edilen sorunlar doğrudan Tabcorp'un Sorumlu Kumar ve Kurallara Uyum Müdürü'ne Kenoregulatory@tabcorp.com.au elektronik posta adresi aracılığıyla gönderilecektir. Postayla göndermek için ise adres: Responsible Gambling and Compliance Manager GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001 or telephone: 02 9218 1441.

16. Gözden Geçirme

Bu kurallar, herhangi bir Bakanlık yönlendirmesine uygunluk da dahil tüm yasal gereklere olan uygunluğun sağlanması için her yıl gözden geçirilir. Gözden geçirim, Keno satış noktaları görevlileri, Oyun/Keno Müdürleri, Acentaları, müşterileri ve sorunlu kumar destek hizmetlerini de içeren tüm ilgili taraflardan görüş alır.

Sorumlu Kumar Ortamı'nda önemli değişiklikler olması durumunda bu Kurallar'ın, gereksinim duyulduğunda, daha ileri bir değerlendirmesini yapabiliriz. Gerekli değişiklikler olanak olduğunca uygulanacaktır.

Kurallar'ın güncellenmiş sürümü yayınlanmadan önce Viktorya Kumar ve İçki Yönetimi Kurumu tarafından onaylanmalıdır. Onayı takiben, Kurallar'ın güncellenmiş sürümü Keno mekânlarımızda/satış noktalarında ve www.tabcorp.com.au internet adresinde görülebilir.