

# Mekan Adı

## Bilinçli Kumar Oynamaya İlişkin Davranış İlkeleri

*Haziran 2012*



## Oyun Mekanı Bilinçli Kumar Oynamaya İlişkin Davranış İlkeleri

### 1. Mekanın Bilinçli Kumar Oynama Konusundaki Taahhüdü

*Bu Mekan, müşterilerle ilgilenme ve bilinçli kumar oynama konusunda en yüksek standartları sunmayı taahhüt etmektedir. Bilinçli Kumar Oynamaya İlişkin Davranış İlkelerimiz, bu taahhüdümüzü nasıl yerine getirdiğimizi açıklamaktadır.*

*Denetime tabi bir ortamda bilinçli kumar oynama, tüketicilerin aydınlatılmış bir şekilde seçim yapabildiği ve şartlarına uygun olarak makul ve mantıklı kararlar alabildiği zamanlarda mümkündür. Bunun için, kumar sektörü, devlet, bireyler ve toplulukların, sorumluluğu paylaşarak birlikte hareket etmeleri gerekmektedir.*

Bu mesaj, oyun odasının girişine ve/veya oyun odasındaki kasiyer noktasına asılır.

### 2. Davranış İlkelerinin Sunumu

Bu ilkeler, istek üzerine, İngilizcenin yanı sıra önde gelen topluluk dillerinde müşterilere yazılı olarak sunulacaktır. Müşterilere bunu bildiren bir tabela, oyun odasının girişine veya oyun odasındaki kasiyer noktasına asılır.

İlkeler, mekanın web sitesinde de (İngilizce aslının yanında) topluluk dillerine çevrilmiş olarak yer alacaktır. (Yalnızca mekanın web sitesinin bulunduğu durumlarda geçerlidir)

Söz konusu diller şunlardır:

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

### 3. Bilinçli Kumar Oynamaya İlişkin Bilgiler

Bu mekan, bilinçli kumar oynamaya ilişkin bilgileri çeşitli biçimlerde sergilemektedir. Bunlar, broşürler, posterler ve Elektronik Oyun Makinelerindeki (EOM) Oyuncu Bilgilendirme Ekranlarından (OBE'ler) oluşmaktadır.

Örneğin, şu bilgilere yer verilmektedir:

(a) Kumar nasıl bilinçli bir şekilde oynanır?

**PLAYING THE POKIES KNOW THE FACTS**

WHO REALLY WINS ON THE POKIES?  
HOW DO THE POKIES WORK?  
WHAT ARE THE CHANCES OF WINNING?

**WHO REALLY WINS?**

**HOW DO GAMING MACHINES WORK?**

**THE REAL CHANCE OF WINNING.**

Game Type	House Edge
Blackjack	0.5%
Roulette	2.7%
Craps	1.4%
Baccarat	1.06%
Poker	5.0%
Video Poker	0.5% - 1.5%
Slot Machines	5% - 10%
Table Games	1% - 5%
Electronic Games	5% - 10%
Table Games	1% - 5%
Electronic Games	5% - 10%
Table Games	1% - 5%
Electronic Games	5% - 10%

(b) Ön taahhüt kararı nasıl alınır ve bu karara nasıl bağlı kalınır?

**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

**YOUR NEXT STEP IS TAKING THEM YOUR THING.**

**GAMBLER'S HELP**

(d) Kazançların ödenmesine ilişkin politika

**Kanunen, 1000 \$ ve üzeri tutardaki kazançlar veya birikmiş kredilerin tamamının nakde çevrilmemiş çek olarak ödenmesi gerekmektedir. Bu kazançlar, makine kredisi olarak verilemez.**

(a) Kumar oynamak için kredi vermeye ilişkin yasak

2003 yılında geçirilen *Kumar Denetim Kanunu* uyarınca, bu mekanın oyun makinelerini kullanmaları için müşterilere kredi açması yasaktır.

(b) Mekan tarafından uygulanan kendine engel olma programı

Bu oyun mekanında, kendine engel olma programı uygulanmaktadır. Program hakkında bilgi edinmek için, Bilinçli Kumar Oynama Sorumlusu/Nöbetçi Oyun Müdürü ile görüşebilir veya oyun odasında sergilenen Kendine Engel Olma broşürünün bir nüshasını alabilirsiniz.



## Self-Exclusion

Self-exclusion is a self-help program to assist people to exclude themselves from playing gaming machines.

**For more details contact:**

- Staff at the gaming venue
- AHA Self-exclusion - Ph 03 9654 3491
- [www.ahavic.com.au](http://www.ahavic.com.au)
- Gambler's Help – Ph 1800 858 858

Mekandaki ekranlarda da periyodik olarak bilinçli kumar oynamaya ilişkin ipuçları ve kumar sorunu olanlara yönelik destek hizmetlerine ait iletişim bilgileri gösterilmektedir. (Bu, yalnızca mekanın bilgileri görüntüleyebilecek kapasitede ekranlara sahip olduğu durumlarda geçerlidir.)

(e) Ek bilgiler

Bu mekan, müşterilere bilinçli kumar oynama hakkında aşağıdaki gibi ek bilgiler sunmaktadır:

- o Commonwealth Yönetiminin Money Smart web sitesine - [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) - veya para yönetimiyle ilgili benzer devlet sitelerine nasıl erişebileceğiniz.
- o Kumar oynayanların ve ailelerinin veya arkadaşlarının kumarla ilgili destek hizmetleri ile kendine engel olma programlarına ve Eyalet Yönetiminin kumar sorunu olanlara yönelik destek web sitesine - [www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au) - nasıl ulaşabileceği.

#### 4. Kumar Ürünleriyle İlgili Bilgiler

Kazanma ihtimalleri de dahil olmak üzere her bir Elektronik Oyun Makinesi (EOM) oyununun kurallarına, makinedeki Oyuncu Bilgilendirme Ekranlarından (OBE) ulaşılabilir. OBE'lerin nasıl görüntüleneceğiyle ilgili bilgi almak için bir personele danışılabilir ve/veya oyun odasında cüzi bir ücret karşılığında sunulan Oyuncu Bilgilendirme Ekranı (OBE) broşürü okunabilir.

**CREDIT** 46690  
**BET** 200  
**WIN** 0

Press **1** at any time to return to the game

**ELECTRONIC GAME INFORMATION**  
**SPRING CARNIVAL**

This Game is Part of a Linked Jackpot  
Total Theoretical Return to Player of This Game = 93.24%  
Jackpot Contribution = 3%

Theoretical Number of Individual Games Played Per Win = 7.63  
Minimum Bet = 5c Maximum Bet = \$10

**Chances Of Winning**  
(Based on a 1 line, 1 credit bet with no feature wins)

Top Five Winning Combinations		Bottom Five Winning Combinations	
5 Dolphin Sunsets	1 in 31,890,510	2 Treasures	1 in 14
4 Dolphin Sunsets	1 in 741,640	2 Turtles	1 in 186
5 Seahorses	1 in 100,285	2 Seahorses	1 in 108
5 Turtles	1 in 89,832	2 Nines	1 in 62
5 Starfish	1 in 120,342	3 Nines	1 in 1000

2:08pm

GAME

## 5. Ön Taahhüt Stratejisi

Bu Mekan, Elektronik Oyun Makinelerinde (EOM'ler) oyun oynayan müşterileri kendi şartlarına göre bir zaman ve para sınırı belirlemeye teşvik etmektedir. Oyun odasındaki ve EOM'lerin üzerindeki tabelalarda, müşterilerin bir sınır belirleyerek bu sınıra bağlı kalmaları tavsiye edilir.

Bu mekandaki tüm EOM'ler, oyuncunun bir oyun oturumu boyunca harcadığı zamanı ve parayı takip etmesine olanak tanır. Oturum takibi özelliğinin nasıl etkinleştireceğiyle ilgili bilgi almak için, mekan personeline danışılabilir ve mekanda sunulan Oyuncu Bilgilendirme Ekranı (OBE) broşürü okunabilir.



Bu Mekan, oyun odasında, aşırı harcamayı tetikleyebilecek şeylerle ilgili bilgiler içeren tabelalar ve broşürlere de yer vermektedir. Bu bilgiler, şunlardan oluşmaktadır:

- o her gün kumar oynamak veya kapanış saati gelmesine rağmen oyunun başından kalkmada zorlanmak;
- o uzun sürelerle, yani ara vermeden üç saat ya da daha fazla kumar oynamak;
- o kumar oynarken temastan kaçınmak, çok az iletişim kurmak, etrafta olup bitenlere neredeyse hiç tepki vermemek;
- o personelden veya diğer müşterilerden borç almaya çalışmak ya da büyük kazançların getirisiyle kumar oynamaya devam etmek;
- o kumar oynarken agresif, asosyal veya duygusal davranışlar sergilemek;
- o kaybedilenleri geri kazanmaya çalışmak;
- o stresli veya mutsuz hissederken kumar oynamak;
- o çok fazla alkol yüzünden kontrolü kaybetmek.

## 6. Müşterilerle Etkileşim

Bu mekanın personeli, müşterilerin ve mekanın Bilinçli Kumar Oynama konusundaki sorumluluğunu hiçbir zaman unutmamak da dahil olmak üzere, istikrarlı bir biçimde üst düzey müşteri hizmeti sunmayı taahhüt etmektedir.

Bu Mekan, mekanın açık olduğu saatlerde daima görev başında olan bir Bilinçli Kumar Oynama Sorumlusu/Nöbetçi Oyun Müdürüne sahiptir.

Kumar sorunu yaşayanlara yönelik hizmetler hakkında bilgi almak için bir personele başvuran veya kumar oynamakla ilgili bir sorun yaşadığı hareketlerinden anlaşılan bir kişi, yardım için Bilinçli Kumar Oynama Sorumlusu/Nöbetçi Oyun Müdürüne yönlendirilecektir.

Sıkıntı veya kabul edilemez davranış belirtileri gösteren müşterilerin yanına bir personel gelecek ve yardım teklifinde bulunacaktır. Bu belirtiler aşağıdakileri içerebilir, ancak bunlarla sınırlı değildir:

- o her gün kumar oynayan veya kapanış saati gelmesine rağmen oyunun başından kalkmada zorlanan,
- o uzun sürelerle, yani ara vermeden üç saat ya da daha fazla kumar oyun oynayan,
- o kumar oynarken temastan kaçınan, çok az iletişim kuran, etrafta olup bitenlere neredeyse hiç tepki vermeyen;
- o personelden veya diğer müşterilerden borç almaya çalışan ya da büyük kazançların getirisiyle kumar oynamaya devam eden,
- o kumar oynarken agresif, asosyal veya duygusal davranışlar sergileyen bir kişi.

Bu yardım, şu şekillerde sunulabilir:

- o personelin müşteriyle etkileşimde bulunması ve müşteriyi oyun makinesinin başından bir süreliğine kalkmaya teşvik etmesi;
- o personelin müşteriyi oyun mekanının daha sessiz ve özel bir bölümünde rahatlatıcı bir şeyler içmeye (bir fincan çay veya kahve gibi) davet etmesi.

Davranışın altında kumar oynamakla ilgili bir sorunun yatabileceği düşünüüyorsa, müşteri, Bilinçli Kumar Oynama Sorumlusuna yönlendirilecektir.

Bilinçli Kumar Oynama Sorumlusu, müşterilerle görüşmelerini Bilinçli Kumar Oynama Siciline kaydeder ve uygulanan işlemi de belirtir. Bu sicil, Gizlilik Kanunu kapsamındadır. Sicile kaydedilecek ayrıntılar şunlardır:

- o olay veya konunun tarih ve saati;
- o ilgili personelin adları ve soyadları;
- o ilgili müşterinin adı ve soyadı (öğrenilebilmişse);
- o olay veya konunun kısa açıklaması veya özeti;
- o personel tarafından uygulanan işlem (ör. Gambler's Help (Kumar Oynayanlar için Yardım) / Kendine Engel Olma programıyla ilgili bilgi verilmesi);

## 7. Personelin Kumar Oynamasına İlişkin Politika

Bu mekanın çalışanlarının, oyun makinelerini kullanmak, keno (tombalaya benzer bir şans oyunu) oynamak, bahse girmek veya piyango biletleri satın almak da dahil olmak üzere, mekanda kumar oynamalarına hiçbir zaman izin verilmez.

Mekan yönetimi, görev başında olmayan çalışanların mekanda kumar oynamasına izin verebilir, ancak bu durum aşağıdaki koşullara tabidir;

- o Personel, vardiyalarının öncesi veya sonrasında kumar oynayamaz, yalnızca kayıtlı izin günlerinde kumar oynamalarına izin verilir.
- o Kumar oynarken üzerlerinde üniforma bulunmamalıdır ve
- o Kumar oynarken üzerlerinde oyun Ehliyetleri bulunmamalıdır

Bu hususlar, Mekanın Bilinçli Kumar Oynamaya İlişkin Politikası ve Prosedür Elkitabında belirtilecek ve Mekanın Bilinçli Kumar Oynama Sicilinde, Personelin Kumar Oynamasına İlişkin Politikayla İlgili Bildirim yer alacaktır.

Mekanın Personelin Kumar Oynamasına İlişkin Politikasıyla ilgili bilgi edinmek isteyen müşteriler, sorularını Bilinçli Kumar Oynama Sorumlusuna veya Nöbetçi Müdüre iletmelidir.

Her yıl, personel için, yerel Gambler's Help servisiyle birlikte, bilinçli kumar oynama konusunda uzman kişi yetiştirme oturumları düzenlenir. Bilinçli kumar oynama ve kumarla ilgili sorun yaşayanlara yönelik destek hizmetleri hakkındaki bilgiler, personele işe başladıklarında verilen paketin içerisinde mevcuttur.

Mekan, kumarla ilgili sorun yaşıyor olabileceğini belirten personele, kumarla ilgili sorunlar ve sunulan destek hizmetleri hakkındaki bilgileri almalarını sağlayarak yardımcı olacaktır. Çalışanın gizlilik hakkına saygı duyulacak ve bu tür konular sicile kaydedilmeyecektir.

## 8. Kumar Oynamayla İlgili Sorunlara Yönelik Destek Hizmetleri

Bu Mekan, yerel kumar sorunu destek servisleriyle sıkı bir iletişim içerisinde olmayı taahhüt etmektedir. Bu mekanın üst düzey personeli, yerel Gambler's Help/Venue Support Worker (Mekan Destek Çalışanı) program sorumlusuyla düzenli olarak bir araya gelecektir.

- o Bu toplantılar, örneğin şunlardan oluşabilir:
  - yerel Gambler's Help servisinin yönetiminde, yıllık personel eğitim oturumları düzenlemek;
  - Mekan İşletmecisi / Müdürü ve Gambler's Help servisi arasında iki yılda bir gerçekleştirilecek toplantılar.



Bu toplantıların ayrıntıları, Oyun Odasında bulundurulacak bir Bilinçli Kumar Oynama Klasörü / Siciline kaydedilecektir. Toplantılarla ilgili şu ayrıntılara yer verilmelidir:

- toplantının tarihi ve saati;
- toplantıya katılanlar;
- ele alınan konular;
- toplantıdan çıkan sonuçlar / eylem maddeleri;
- bir sonraki toplantı tarihi.

## 9. Müşteri Şikayetleri

Bu Davranış İlkelerinin uygulanmasıyla ilgili şikayeti bulunan bir müşteri, yazılı olarak doğrudan mekan yönetimine başvurmalıdır. Mekan müdürü, bu Davranış İlkelerinin uygulanmasıyla ilgili olduklarından emin olmak için tüm şikayetleri kontrol edecektir. Müşteri hizmetleri veya makinelerin çalışmasıyla ilgili şikayetler doğrudan mekan müdürüne / nöbetçi personele ulaştırılmalıdır. Mekan personeli, istendiği takdirde, bu konuda müşterilere yardımcı olacaktır.

Şikayetler titizlikle ve mümkün olan en kısa sürede araştırılacaktır.

Şikayetlerin çözüme kavuşturulmasında aşağıdaki yol izlenecektir:

- o şikayetlerin alındığı gecikmeksizin teyit edilecektir;
- o ilkelerin uygulanmasıyla ilgili olmadığı için şikayetin araştırılmamasına karar verirse, bu durumun gerekçeleri size bildirilecektir;
- o şikayetinizin araştırılması sırasında, Mekan Müdürü, şikayetin konusu hakkında ilgili personelin bilgisine başvurabilir;
- o Mekan Müdürü, size makul bir şekilde davranılıp davranılmadığını ve Bilinçli Kumar Oynama Davranış İlkelerine uygun hareket edilip edilmediğini belirlemeye çalışacaktır;
- o şikayetinizin haklılığı doğrulanırsa, Mekan Müdürü, sorunu gidermek için uygulanacak işlemi size bildirecektir;
- o şikayetinizin akıbeti size her zaman için bildirilecektir;
- o şikayetin ayrıntıları, Bilinçli Kumar Oynama Klasörü / Siciline işlenecektir;
- o istendiği takdirde, VCGLR'ye şikayetlerle ilgili bilgi verilecektir.

Bir şikayet mekan nezdinde çözüme kavuşturulamazsa, karar için Avustralya Hakemler ve Arabulucular Enstitüsüne (IAMA) başvurulur. Şikayetin ilgilendirdiği her iki taraf da IAMA ile bağlantıya geçebilir. Şikayetiyle ilgili olarak Enstitü nezdinde girişimde bulunmak isteyen taraf, IAMA'nın web sitesine ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)) gidip bir İhtilaf Çözüm formu indirdikten sonra, doldurduğu formu gerekli ücretle birlikte IAMA'ya iletebilir. Ardından, arabulucu/hakem, kararı kolaylaştırmak adına her iki

tarafı da bağlantıya geğer. Söz konusu formlar, bu mekandan da temin edilebilir.

Not: Şikayetleri özüm için bu bağımsız kuruma yönlendirmek masraflı olabilir. Tüm taraflara, profesyonel arabuluculuk yolunu seğımeden önce konuyu mekan nezdinde çözümüne kavuşturmayı denemeleri tavsiye edilir.

İlkelere aykırı olan Şikayetlerle (geğerli olsun veya olmasın) ilgili belgelerin, gerektiğinde VCGLR tarafından ulaşılabilmesi için, Bilinçli Kumar Oynama Klasörü / Sicilinde bulundurulması şarttır.

## 10. Reşit Olmayanlar

Kumar ürünlerinin ve hizmetlerinin satışı da dahil olmak üzere, reşit olmayanlara kumar oynatmak yasaktır. Her oyun odasının girişine, reşit olmayanların odaya girmesinin yasak olduğunu bildiren tabelalar asılır. Tüm personel, bir müşteri'nin en az 18 yaşında olup olmadığından emin olunamayan durumlarda, yaşın ispatını isteme konusundaki sorumluluğu paylaşır. İlgili doğrulama yapılamazsa, müşteri'den oyun odasını terk etmesi istenir.

## 11. Kumar Ortamı

Oyun makinelerini kullanan müşteriler, düzenli olarak ara vermeye teşvik edilecektir. Bu teşvik, sahnelenecek bir etkinliğin duyurusunun yapılması şeklinde olabilir. Etkinliklere örnek olarak şunlar verilebilir:

- o Sabah ayının hazır olduğunun duyurulması;
- o Üyeler için çekiliş duyurusunun yapılması;
- o Sabah müzik dinletileri gibi etkinliklerin başlatılması.

Müşterilerin zamanın geçtiğini bilebilmeleri için, mekanın başlıca tüm bölümlerine saat yerleştirilir. Personel, mekandaki etkinliklerle ilgili duyuru yaparken saati de söyleyecektir.

## 12. Parasal İşlemler

Bu mekan, müşterilerin çeklerini bozmaz.

Oyun odasındaki kasiyer noktasına bunu bildiren bir tabela asılır.

Bu mekanda oyun makinelerinden elde edilen 1000 \$ ve altındaki kazançlar nakit olarak ve/veya ekle ödenebilir. Kanunen, 1000 \$ ve üzeri tutardaki kazançlar veya birikmiş kredilerin tamamının nakde çevrilmemiş ek olarak ödenmesi gerekmektedir. Bu kazançlar veya birikmiş krediler, makine kredisi olarak verilemez.

Oyun odasında bir Ödül Ödemesi Sicili bulundurulur.

### 13. Reklam ve tanıtımlar

Victoria Eyaletinde EOM kumar ürünlerinin adres belirtilmeden reklamının yapılması yasaktır.

Bu mekan tarafından veya adına üstlenilen tüm EOM harici reklamlar, Avustralya Ulusal Reklamcılar Derneğinin (AANA) benimsediği reklamcılık etiği ilkelerine uygun olacaktır.

Uygunluğun sağlanması adına, gelecekte yapılacak her reklam ve tanıtım, AANA Etik İlkeleri temel alınarak hazırlanacak bir kontrol listesi yardımıyla denetlenecektir.

Ayrıca, yönetim, tüm reklamları ve tanıtım materyallerini aşağıdaki gereksinimleri karşıladığından emin olmak için gözden geçirecektir:

- o ihtimaller, ödüller veya kazanma şansı konusunda yanlış, yanıltıcı veya aldatıcı bilgiler içermemek;
- o saldırgan veya yakışıksız mahiyette olmamak;
- o kumar oynamanın maddi anlamda daha iyi bir duruma gelmek için makul bir strateji olduğu izlenimini yaratmamak;
- o kumar ürünlerini satın alırken alkol tüketmeyi teşvik etmemek;
- o yayınlamadan önce, reklam veya tanıtımda ödül kazanan olarak tanımlanan kişinin rızasını almak.

### 14. Müşteri Sadakat Programıyla İlgili Bilgiler

Bu mekanın bir müşteri sadakat programı sunması durumunda, katılımcıların yararlanabileceği müşteri sadakat programı hakkındaki uygun bilgilerin ayrıntılı olarak yer aldığı bir broşür hazırlanacaktır.

Bu bilgiler, ödüllerin nasıl ve ne zaman tahakkuk ettiği, geçerliliğinin nasıl ve ne zaman sona erdiği ve nasıl ve ne zaman kullanılabilceği de dahil olmak üzere, sadakat programının kurallarını içerecektir.

Sadakat programı kapsamında elde ettikleri faydalar, katılımcılara yazılı bildirim veya e-posta yoluyla en az yılda bir kez duyurulacaktır. Kendine engel olma programına katılan kişilerin, herhangi bir sadakat programına iştirak ya da devam etmeleri mümkün değildir.

## 15. İlkelerin Uygulanması

Mekan, personelin işe başlamadan önce alındığı intibak sürecinde bu İlkelere de yer verilmesini sağlamalıdır. Mekan, İlkelerin giriş bölümünde, halen mekanda çalışan tüm personelin İlkeleri kabul ettiği yönündeki açıklamanın yer almasını sağlayacaktır. Mekan, ayrıca, PVS Australia Pty Ltd'nin İlkelerle ilgili olarak düzenli uygunluk denetimleri yapmasını temin edecektir. Bu denetimlerin ne sıklıkta yapılacağı, Mekan ile PVS Australia Pty Ltd'nin takdir yetkisine göre belirlenecektir.

## 16. İlkelerin Gözden Geçirilmesi

Bu İlkeler, Kumar Denetim Kanununa ve Bakanlık Yönergelerine uygunluk bakımından her yıl gözden geçirilecektir. İlkelerin geride kalan 12 aydaki işlevsellik ve etkisinin gözden geçirilmesi de aynı zamanda yapılacaktır. Gözden geçirme sürecinde, mekan personeli, müşteriler ve kumar sorunu yaşayanlara yönelik destek hizmetleri de dahil olmak üzere tüm paydaşların görüşleri alınacaktır.

Mekanın uygulamalarında yapılması gereken değişiklikler not alınacak ve daha sonra mümkün olduğunda hayata geçirilecektir. Tüm değişiklikler, mekanın Bilinçli Kumar Oynama Klasörü / Siciline kaydedilecektir. İlkelerde yapılması gereken tüm değişiklikler VCGLR'nin onayına tabidir.