

# RSL Alt-Şube Anonim Şirketi

## Sorumlu Kumar Oynamaya İlişkin Davranış Kuralları

*Mart 2009*



## **Kumar Oynama İlişkin Davranış Kuralları Yönetmeliği**

Bu RSL Alt-Şubesi Returned Services League hedef ve amaçlarına bağlı olarak çalışmaktadır. Bu hedefler arasında gazi ve ailelerine bakım ve yardım hizmetleri ve yerel toplumla kaynaşmak ve onlara bağlı kalmak vardır. Alt-Şube, kumar oynayanların ve kumara bağlı etkinliklerin sorumlu denetimi gibi üyelerinin ve alt-şubeye gelen ziyaretçilerin iyiliğini koruma sorumluluğunu taşımaktadır. Aşağıda Alt-Şube'nin Sorumlu Kumar Oynamaya İlişkin Davranış Kuralları açıklanmaktadır.

### **1. Sorumlu Kumar Oynama ilkesine bağlılığı**

*Düzenli kurullarla işletilen bir ortamda sorumlu kumar oynamak, müşterilerin bilinçli seçeneklere sahip oldukları ve içinde buldukları şartlar çerçevesinde makul ve mantıklı tercihler yapabildikleri takdirde mümkündür. Bu, kumar sektörü, hükümet, şahıslar ve toplumların toplu çalışmasıyla gelişecek ortak bir sorumluluk anlamına gelir.*

Alt-Şube üyelerine ve topluma karşı sorumluluğunun bir parçası olarak Alt-Şube bu politikayı uygulamaktadır.

Bu mesaj kumar odasının girişinde ve/veya kumar odasındaki kasiyer yerinde asılıdır. Bu mesaj ayrıca Alt-Şube içinde Club Keno'nun satıldığı yerde de asılıdır.

### **2. Davranış Kuralları yönetmeliğine erişim**

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

Yönetmelik ayrıca Returned & Services League of Australia (Victoria Şubesi) Inc.'in [www.rslvic.com.au](http://www.rslvic.com.au) olan internet adresinde de toplum dillerinde yüklü bulunacaktır.

Söz konusu diller arasındakiler:

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



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

- (e) Kumarda birikmiş kredilerin verilmesine ilişkin yasaklar



- (f) RSL Alt-Şubesinin self-exclusion (Kumar oynamaktan yoksun bırakılma programı)

Bu RSL Alt-Şubesi kişilerin 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. Self exclusion ile ilgili yazılı bilgiler RSL Alt-Şubesinden temin edilebilir.

RSL Alt-Şubedeki 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 RSL Alt-Şubeleri için geçerlidir.)*

(g) Daha fazla bilgi

Bu RSL Alt-Şubesi müşterilerine sorumlu kumar oynamaya ilişkin, aşağıdakileri de içeren ayrıntılı bilgi sağlamaktadır:

- Federal Hükümet'in 'Understanding Money' ('Parayı Anlamak') adını taşıyan internet sitesine nasıl erişebileceğiniz  
[www.understandingmoney.com.au](http://www.understandingmoney.com.au)
- Kumar oynayan kişiler ve aileleri veya arkadaşları kumar destek hizmetleri ve kendi kendini kumar oynamaktan yoksun bırakma programları hakkında bilgileri nasıl bulabilecekleri ve Eyalet Hükümeti'nin kumar sorunu olanlara destek sunduğu internet sitesi [www.problemgambling.vic.gov.au](http://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 kullanacağınız konusunda bilgi kumarhanede çalışan bir görevliden temin edilebilir veya en azından kumar odasında asılı bulunan (PID) Oynayıcı Bilgilendirme Ekranı broşürünü okuyarak elde edilebilir.



Club Keno oyun kuralları her Club Keno satış noktasında incelenmek üzere hazır bulundurulmaktadır (sadece Club Keno satılan RSL Alt-Şubeleri 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 RSL Alt-Şubeleri için geçerlidir).

## 5. Ön-şartlanma Stratejisi

Bu RSL Alt-Şubesi, Elektronik Kumar Makinelerini (EGMs) oyayan müşterilerimizin kendi şartlarına bağlı olarak zaman ve para limiti belirlemelerini teşvik etmektedir. Kumar odasında ve EGM'lerde bulunan tabelalar üyelerin veya ziyaretçilerin bir limit belirlemelerini ve buna bağlı kalmalarını önermektedir.

Bu RSL Alt-Şubesinde bulunan tüm EGM'ler oyun seansı sırasında oynadıkları süreyi ve harcadıkları parayı kontrol etme mekanizmasına sahiptir. Seans denetim mekanizmasını çalıştırma ile ilgili bilgi mekan çalışanlarından ve RSL Alt-Şubesinde asılı bulunan Oynayıcı Bilgilendirme Ekranı (PID) broşüründen temin edilebilir.



Bu RSL Alt-Şubesi ayrıca, kumar odasında, fazla harcamayı tetikleyebilecek etkenler hakkında bilgi içeren tabelalar ve broşürler de sergilemektedir.

Tetikleyici etkenlerden bazıları şunlardır:

- her gün kumar oynamak veya kapanış saatinde kumarı bırakmakta zorlanmak;
- uzun bir süre kumar oynamak, yani, ara vermeden üç saat veya daha uzun oynama;
- kumar oynarken başkalarıyla iletişimden kaçınmak, çok az iletişim kurmak, oynayıcının çevresinde yer alan olaylara neredeyse hiç tepki vermemesi;
- çalışanlardan veya diğer müşterilerden ödünç para almaya çalışmak veya büyük kazançlardan elde edilen para ile kumar oynamaya devam etmek;
- kumar oynama esnasında saldırgan, anti-sosyal veya duygusal davranış sergilemek;
- kaybedilene geri kazanmaya çalışmak;
- kendini stresli veya mutsuz hissederken kumar oynamak;
- çok fazla alkol tüketimi sebebiyle kontrolü kaybetmek;

## 6. Müşterilerle Etkileşim

Bu RSL Alt-Şubesinde görevli personel, her an üye ve ziyaretçilerin ve RSL Alt-Şubesinin Sorumlu Kumar Oynamaya ilişkin yükümlülüklerinin farkında olmak gibi, sürekli olarak yüksek seviyede müşteri hizmetleri sunma ilkesine bağlı olarak çalışmaktadır.

Bu RSL Alt-Şubesinde özel olarak tayin edilmiş Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi bulunmaktadır. Kumar oynama sorununa ilişkin 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.

RSL Alt-Şubesi müşterileri ile iletişimde duyarlı bir şekilde davranacaktır ve ilgili kişilerin gizlilik haklarına saygılı kalacaktır.

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

- her gün kumar oynayan bir kişi veya kapanış saatinde kumarı 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 müşterilerden 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 müşteriyle ilgilenmesi ve kumar makinesine ara vermesini teşvik etmesi;
- çalışanların müşteriye kumarhanenin daha sessiz, daha özel bir bölümünde içebileceği bir şey ısmarlaması (örneğin bir bardak çay veya kahve gibi).

Eğer davranışın kumar sorunundan dolayı kaynaklandığı düşünülürse, müşteri Sorumlu Kumar Oynama Görevlisine yönlendirilir.

Sorumlu Kumar Oynama Görevlisinin görüştüğü müşterilere ilişkin 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 müşterinin adı (eğer alınabilmiş ise);
- olayın kaba hatlarıyla veya genel olarak açıklaması;
- personel tarafından yapılan işlemler (örneğin: Gambler's Help / Self Exclusion (Kumarçılara Yardım Kurumu / Kumar Oynamaktan Yoksun Kalmaya ilişkin bilgilerin verilmesi);



## 7. RSL Alt-Şube Personelini İlgilendiren Kumar Oynama Kuralı

- (a) Bu RSL Alt-Şubesinde çalışan personel bu mekanda hiç bir zaman kumar oynayamazlar.
- (b) Görevde olmayan RSL Alt-Şubesi personeli Alt-Şubede üniformalarını giyinmedikleri ve kumarhane ruhsat kimliklerini taşımadıkları ve son iş vardiyalarından beri Alt-Şubeye gelmemiş oldukları takdirde Alt-Şubede 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 ve bu kurallar personelin işe başladıklarında almış oldukları paket içinde bulunmaktadır.

## 8. Kumar Sorunu Destek Hizmetleri

Bu RSL Alt-Şubesi bölgedeki kumar sorunu yaşayanlara ilişkin destek sağlayan hizmetlerle güçlü bağlar kurmaya ve devam ettirmeye kendini adanmıştır. Bu RSL Alt-Şubesinde 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;
  - RSL Sub-Branch / Manager (RSL Alt-Şubesi/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. Müşteri Şikayetleri

Davranış Kuralları yönetmeliğinin uygulanmasıyla ilgili şikayetleri olan bir üye veya ziyaretçi RSL Alt-Şubesi idare yetkililerine bu şikayetlerini yazılı olarak bildirmelidir. Dile getirilen şikayetin bu yönetmeliğin uygulanmasına ilişkin olduğundan emin olmak için RSL Alt-Şube müdürü tüm şikayetleri gözden geçirecektir. Müşteri hizmeti veya makinelerin çalışmasıyla ilgili şikayetler direkt olarak RSL Alt-Şube müdürüne / görevdeki personele yapılmalıdır. Sorulduğu takdirde RSL Alt-Şube çalışanları müşterilere bu süreçte yardımcı olacaklardır.

Şikayetler hassas bir usülle ve en kısa zamanda ele alınacaktır. Şikayetler aşağıdaki şekilde çözümlenecektir:

- o tüm şikayetler derhal kabul edilecektir;
- o yönetmeliğe ilişkin olmadığı için şikayetinizin incelenmemesine karar verilirse, bunun gerekçeleri size açıklanacaktır;
- o şikayetiniz incelenirken Müdür şikayetin niteliği konusunda ilgili personelden bilgi temin edebilir;
- o Mekan Müdürü size makul bir biçimde davranılıp davranılmadığını ve Sorumlu Kumar Oynamaya İlişkin Davranış Kurallarına uyulup uyulmadığını tespit etmeye çalışacaktır;
- o şikayetiniz kanıtlanırsa, durumu çözümlemek için atılacak adımları Mekan Müdürü size bildirecektir;
- o şikayetinizin sonucu her durumda size açıklanacaktır;
- o şikayetin kayıtları Sorumlu Kumar Oynama Dosyasında / Defterinde tutulacaktır;
- o talep edildiği takdirde VCGR'e şikayete ilgili bilgi verilecektir.

Eğer şikayete mekan bünyesinde bir çözüm getirilemezse, uzlaşma sağlanması için Avustralya Yargıçlar ve Arabulucular Enstitüsüne (Institute of Arbitrators and Mediators Australia - IAMA) sevk edilir. Şikayetli ilgisi olan her iki taraf IAMA'yi arayabilir. Bir şikayeti başlatmak için her iki taraf IAMA'yın internet sitesine ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)) girebilir, Dispute Resolver form (Uyuşmazlık Çözümleme formunu) yükleyebilir, ve daha sonra gereken ücretle birlikte tamamlanmış bu formu IAMA'ye verebilir. Şikayetin çözümlenebilmesi için bir toplantı düzenlemek üzere arabulucu her iki tarafla irtibata geçer. Bu formlar ayrıca bu mekandan da temin edilebilir

Not: Bu bağımsız kuruma uzlaşma sağlamak üzere gönderilen şikayetler masraflı olabilir. Profesyonel arabuluculuğa başvurmadan önce tüm tarafların şikayeti mekan bünyesinde çözümlenmeye gayret göstermeleri teşvik edilir.

Yönetmeliğe ilişkin yapılan tüm şikayetlerin (hem geçerli hem de geçersiz olan) kayıtları, gerektiği durumlarda VCGR tarafından bunlara erişilebilmesi için Sorumlu Kumar Oynama Dosyasında / Defterinde tutulmalıdır.

## 10. Küçük Yaşakiler

Küçük yaşakilerin kumar oynaması yasaklanmıştır. Her kumar odasının girişinde küçüklerin odaya girmesini yasaklayan levhalar asılıdır. Herhangi bir müşterinin en az 18 yaşında olup olmadığından emin olamadıkları durumlarda yaşlarını ispatlayan kimlik talep etmeleri personelin sorumluluğudur. Geçerli delil gösterilemediği takdirde, kişinin RSL Alt-Şubesinde çıkması talep edilmelidir.

## 11. Kumar Ortamı

Mekanda bulunan kişilerin zamanın farkında olmaları için, RSL Alt-Şubesinin temel alanlarında saatler asılı bulunmaktadır ve Alt-Şube etkinliklerini anons ederken, personel günün hangi saati olduğunu açıklayacaklardır.

Etkinlikler arasında şunlar olabilir:

- Sabah çayının hazır olduğunu duyurmak;
  - Üyeler çekilişini duyurmak;
  - Sabah melodileri, egzersiz seansları ve alt-Şubede düzenlenen diğer etkinliklerin başlayacağını duyurmak.
  - RSL Alt-Şubesinin akşam 6.00'da hazır ol durumuna geçmesini duyurmak.
- Zamanın geçtiğini farkedebilmeleri için mekanların tüm ana bölümlerinde saat bulunmaktadır. Mekanda yer alacak etkinlikleri duyururlarken, personel saati de belirtecektir.

## 12. Mali İşlemler

RSL Alt-Şubesi üyelerin ve ziyaretçilerin çeklerini bozdurmamaktadır.

Kumar odasındaki kasiyer noktasında asılı olan bir levha bunu beyan etmektedir.

Bu RSL Alt-Şubesinde bulunan kumar makinelerinden elde edilen \$1,000'dan daha az olan kazançlar nakit ve/veya çek yoluyla ödenebilir. \$ 1,000'ın üzerinde olan kazançların veya birikmiş kredilerin tamamı, yasalara göre, çek yoluyla yapılmak zorundadır. Bu kazançlar veya birikmiş krediler makine kredileri olarak verilemez.

Kumar odasında 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.

RSL Alt-Şubesi 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.

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

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

- bilgiler, bahis oranları, ödüller veya kazanma şansı açısından yanlış, yanıltıcı veya kandırıcı olmayacaktır;
- içeriği kırıcı veya ahlaka aykırı olmayacaktır;
- kumar oynamanın maddi durumu düzeltmek için makul bir yol olduğu konusunda bir izlenim uyandırmamalıdır;
- kumar ürünleri satın alırken alkol tüketimini teşvik etmemelidir;
- reklamı yayına koymadan önce, ödül kazandığı için kimliği açıklanacak kişinin iznini almak.

## 14. Yönetmeliğin Uygulanması

Yönetmelik, işe alınan tüm yeni personele, iş tanıtım sürecinin bir parçası olarak verilen bilgilere ek olarak verilmektedir. Yönetmeliğin yürürlüğe koyulduğu dönemlerde işe alınan personele yönetmeliğin amacı, içeriği ve geçerli süreçler konusunda eğitim sunulmuştur.

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

Yönetmelikte belirtilen kuralları etkili olarak uygulayan ve benimseyen personel RSL Alt-Şubesi yönetimi tarafından takdir edilecektir.

Alt-Şube Komitesinin tüm üyeleri, Alt-Şube personelin almış oldukları aynı bilgileri ve aynı eğitimi alacaklardır.

## 15. Yönetmeliğin Gözden Geçirilmesi

Başka tüm bakanlık ermine ek olarak Kumar Düzenleme Yasası doğrultusunda hazırlanmış olduğundan emin olmak için bu yönetmelik yılda bir kez gözden geçirilmektedir. Gözden geçirme süreci; RSL Alt-Şube Komitesi, Alt-Şube personeli ve kumar sorunu destek hizmetleri dahil tüm ilgililerin görüşünü almaktadır.

Gereken değişiklikler not alınır ve mümkün olduğu durumlarda uygulanır. Yapılan tüm değişiklikler mekanların Sorumlu Kumar Oynama Dosyasına / Defterine kaydedilecektir.