

**Keno**  
**Sorumlu Kumar**  
**Davranış Kuralları**  
**Victoria**

**13 Aralık 2011'de onaylanmıştır**

**Sürüm 1.0**



## Keno Sorumlu Kumar Davranış Kuralları Victoria

### 1. Tarifler

**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.

**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.

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

### 2. Sorumlu Kumar yükümlülüğümüz

Tabcorp ve ruhsatlı acentalar sorumlu kumarda en yüksek standartları sağlamakla yükümlüdür. Keno Sorumlu Kumar Davranış Kuralları'mız bu yükümlülüğü nasıl kanıtladığımızı gösterir ve tüm keno satış noktalarında sergilenecektir.

Denetim altındaki bir çevrede 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](http://www.tabcorp.com.au) 'nun Sorumlu Kumar (Responsible Gambling) bölümünden sağlanabilir.

Önde gelen toplum dilleri aşağıda belirtilmiştir:

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

Kuralların tüm dillerde kopyaları istendiği takdirde müşterilere sağlanacaktır.

### 4. Ürün Bilgileri

Keno oyunu kuralları her bir Keno satış noktasında sergilenmektedir.

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

## 5. Sorumlu Kumar'a İlişkin Bilgiler

Tabcorp sorumlu kumara ilişkin bilgileri, broşürler ve afişler de dahil olmak üzere birkaç türde sağlamak için Viktorya'daki ruhsatlı acentalar ve satış noktaları ile işbirliği yapmaktadır. Kapsamında aşağıda belirtilen konulara ilişkin bilgiler vardır:

- kumar sorumlu olarak nasıl oynanır
- Ön-taahhüt kararı nasıl verilir ve bu karara nasıl uyulur
- kumar destek hizmetlerinin erişilebilirliği
- 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 ilgili tüm gereçlerde sergilenecektir.

Seçenekleriniz nedir. Düşünün!

Kumarcı Yardım Hattı'nı Arayın

1800 858 858

[www.problemgambing.vic.gov.au](http://www.problemgambing.vic.gov.au)

[www.gamblinghelponline.org.au](http://www.gamblinghelponline.org.au)

## 6. Müşterilerle Etkileşim

Tabcorp'un Keno oynayan müşteriler ile direk teması yoktur. Ancak Tabcorp, ruhsatlı acentalar ile satış noktalarını müşterilerle meşgul olmaları ve Tabcorp tarafından sağlanan bilgileri talep üzerine müşterilere sağlamaları için teşvik etmektedir.

Bir mekanda, kumar problemi ile ilgili bilgi veya yardım için bir görevliye başvuran veya kumar problemi olabileceği kanaati uyandıran bir kişi o mekanın Sorumlu Kumar Görevlisi'ne / Oyun Nöbetçi Müdürü'ne 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 oynayan, yani, hiç ara vermeden üç saat veya daha uzun zaman kumar oynayan
- kumar oynarken çevresi ile temastan kaçınma, başkaları ile çok az iletişim, çevrelerinde olup bitenlere hemen hemen hiç tepki vermeme, görevlilerden veya diğer müşterilerden borç para talep etme 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 havale edilecektir. Müşteriler ile olan etkileşim sırasında müşterinin kişisel gizlilik hakkına her zaman saygılı olunacaktır.

## 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 mekanda ve Keno ekranlarının bulunduğu yerlerde aşağıda belirtilenler gibi fazla harcamaya yolaçabilecek durumlarla ilgili bilgi veren levhalar ve broşürler de sergiler.

- her gün kumar oynamak veya kapanış saatinde kumarı bırakmada zorlanmak
- uzun saatler yani ara vermeden üç saat veya daha uzun süre kumar oynamak
- kumar oynarken çevresi ile temastan kaçınma, başkaları ile çok az iletişim, çevrelerinde olup bitenlere hemen hemen hiç tepki vermeme
- görevlilerden veya diğer müşterilerden borç para talep etme veya kazanılan büyük miktarda paralarla kumar oynamaya devam etme
- kumar oynarken saldırgan, anti-sosyal veya duygusal davranışlar sergileme
- kumar kayıplarını geri kazanmaya çalışma
- baskı altında ve mutsuz hissetme
- 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 Görevli Kumar Oynama İlkeleri'ne göre Tabcorp'un Kumar Bölümü görevlilerinin Keno oynamalarına hiçbir zaman izin yoktur.

Tabcorp'un kumar-dışı bölüm görevlilerinin, normal görevleri icabı gerekmedikçe, görevde iken Keno oynamalarına izin yoktur.

Keno satış noktası görevlilerinin, normal görevleri icabı gerekmedikçe, görevde iken Keno oynamalarına izin yoktur. İşe başlama eğitiminin bir bölümü olarak kendilerine 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 kişisel gizlilik hakkına saygılı bir biçimde yapılacaktır.

## 9. Kumar Problemi Destek Hizmetleri

Tabcorp, her bir Keno satış noktasında yerel kumar problemi destek hizmetleri hakkında bilgi olmasını sağlamak için ruhsatlı acentalar ve satış noktaları ile işbirliği yapar. Tabcorp, Keno satış noktaları ile yerel kumar problemi destek hizmetleri arasında, yerel Kumar Oynayanlara Yardım hizmetleri ile düzenli toplantıların teşvikini de içeren, güçlü bağlantılar tesis edilmesini amaçlar.

Bu toplantılara örnek olarak:

- görevliler için, yerel Kumar Oynayanlara Yardım hizmeti tarafından yürütülen yıllık eğitim seansları

- Keno satış noktası/müdürü ile Kumar Oynayanlara Yardım hizmeti arasında yılda iki defa veya düzenli toplantılar

Bu toplantıların detayları oyun salonunda bulunan Sorumlu Kumar Dosyası/Kayıtları'nda 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 Şikayetleri

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

Manager, Gaming Operations  
Tabcorp  
5 Bowen Crescent,  
Melbourne VIC 3004

Bir satış noktasının bu Kurallar'ı uygulaması ile ilgili şikayeti olan bir müşteri doğrudan o satış noktasının yönetimine yazmalıdır. Bu Kurallar'ın uygulanmasıyla ilgili olmasını temin etmek için tüm şikayetler Tabcorp tarafından kontrol edilecektir.

Müşteri hizmetleri veya Keno işletimi ile ilgili şikayetler doğrudan nöbetçi satış noktası müdürüne/görevlisine gitmelidir. Satış noktası görevlileri, talep olursa bu işleme yardımcı olacaktır. Şikayetler hassas olarak ve çabucak araştırılacaktır. Bu Kurallar'ın işletimi ile ilgili olmaması nedeniyle şikayetin soruşturulmamasına karar verilirse şikayetçiye nedenleri hakkında bilgi verilecektir.

Şikayetin soruşturulması sırasında ilgili görevliden bilgi istenebilir. Şikayet kanıtlanırsa, Tabcorp problemin giderilmesi için yapılacak işlem hakkında şikayetçiye bilgi verecektir. Şikayetlerin sonuçları hakkında şikayetçiye her zaman bilgi verilecektir. İstenirse, Viktorya Kumar Düzenleme Kuruluşu'na (Victorian Commission for Gambling Regulation) (VCGR) bilgi sağlanacaktır.

Bir şikayet satış noktası seviyesinde veya Tabcorp tarafından çözüme ulaştırılmaz ise çözüm için Avustralya Hakemler ve Arabulucular Kuruluşu'na (Institute of Arbitrators and Mediators Australia) (IAMA) havale edilir. Şikayette yer alan taraflardan herhangi biri IAMA ile ilişkiye geçebilir. Şikayet işleminin başlatılması için taraflardan herhangi biri IAMA'nın internet sitesine ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)) gidip Anlaşmazlık Giderme (Dispute Resolver) formu indirebilir ve bu formu doldurarak ücretiyle birlikte IAMA'ya sunar. Bundan sonra, arabulucu/hakem bir çözüm tesis etmek için taraflarla ilişkiye geçecektir. Bu formlar aynı zamanda Keno satış noktalarında da bulunmaktadır.

Note: Şikayetlerle ilgili masraflar çözüm için IAMA'ya gönderilebilir. Taraflar, profesyonel arabuluculuğa karar vermeden önce konuyu mekan seviyesinde çözmek için çaba göstermeye teşvik edilir.

Tüm şikayetlerle ilgili belgelerin, gerektiğinde VCGR tarafından erişilebilmesi için Sorumlu Kumar Dosyası/Kayıtlar'ında muhafaza edilmesi gerekir.

#### 11. Reşit olmayanlar

Reşit olmayanların kumar oynaması yasaktır. Tabcorp bu yasağın Keno satış noktalarında müşterilere bildirilmesini temin için konacak levhalar konusunda ruhsatlı acentalar ve satış noktaları ile işbirliği yapar.

Müşteri yaşının 18'den düşük olup olmadığı konusunda görevlilerin bir tereddütleri varsa müşterinin yaşını gösteren kimlik sorma sorumluluğu tüm görevlilere aittir. Yaş doğrulaması gösterilemez ise müşterinin Keno satışı yapılan kumar odasını/alanını terketmesi istenmelidir.

#### 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:

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

Satış noktasının belli başlı tüm alanlarında bulunan saatler müşterilere ne kadar zaman geçtiğini hatırlatır. Satış noktası görevlileri mekandaki etkinliklerin duyurularını 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 kumar odasındaki veznedede asılıdır.

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

#### 14. Reklamlar ve teşvikler

Tabcorp tarafından veya onun adına yapılan tüm Keno reklamları Avustralya Ulusal Reklamcılar Birliği (Australian Association of National Advertisers) (AANA) tarafından benimsenen Reklamcılık Ahlak Kuralları'na uygundur.

Bu uygunluğun sağlanması için, teklif edilen her bir reklam ve teşvik AANA Ahlak Kuralları'ndan geliştirilmiş bir kontrol listesi ile karşılaştırılır.

Ayrıca, Keno reklam malzemelerinin aşağıda belirtilenlere uygun olması Tabcorp tarafından sağlanacaktır:

- kazanma oranları, ödüller veya kazanma olasılıkları konusunda yanlış, yanıltıcı veya aldatıcı olmaması
- rencide edici veya uygunsuz olmaması
- maddi durumların iyileştirilmesinde kumarın makul bir strateji olduğu kanısı yaratılmaması
- kumar ürünlerinin satın alımı sırasında alkol tüketimini teşvik etmemek

- ödül kazanan bir kişinin kimliğini yayınlamadan önce o kişinin onayını almak

#### 15. Kuralların Uygulanması

Tabcorp'un Sorumlu Kumar Davranış Kuralları, Tabcorp'ta çalışmaya başlayan tüm yeni Kumar Bölümü ve satış noktası görevlilerine verilen işe başlatma bilgilerinin içinde yer almaktadır. Kuralların uygulanmaya başladığı tarihte çalışmakta olan görevliler Kurallar'ın amacı, içeriği ve işlemleri konusunda eğitim aldılar.

Görevliler veya müşteriler tarafından bu Kurallar ile ilgili teşhis edilen sorunlar doğrudan Tabcorp'un Kumar İşletmeleri Müdürüne yönlendirilecektir.

Kurallarda belirtilenleri benimsedikleri ve etkili olarak uyguladıkları görülen görevliler ruhsatlı acentalar ve satış noktaları tarafından takdir edileceklerdir.

#### 16. Gözden geçirme

Bu Kurallar, Kumar Düzenleme Kanunu'na ve diğer Bakanlık yönlendirmelerine olan uygunluğun sağlanması için her yıl gözden geçirilir. Gözden geçirim, Tabcorp ve satış noktaları görevlilerini, müşterileri ve sorunlu kumar destek hizmetlerini de içeren ilgili tüm taraflardan görüş alır. Gerekli değişiklikler mümkün olduğu durumlarda uygulanacaktır.