

SORUMLU
KUMAR
OYNATMA
DAVRANIŞ
KURALLARI
Victoria

1 SORUMLU KUMAR OYNATMA TAAHHÜDÜ

1.1 Giriş

Avustralya'nın en sorumlu otel ve oyun işletmecisi olmaya kararlıyız - mevzuatın gerektirdiğinin ötesine geçiyoruz. Otel ve kulüplerimizin sektör lideri Davranış Kuralları (Kurallar) sorumlu alkol ve oyun hizmetlerimizin temelini oluşturur ve web sitemizde mevcuttur: www.alhgroup.com.au.

Bu Kurallar ALH Grubu tarafından hazırlanmış ve gözden geçirilmiştir ve Kanunun s10.6.6(1) maddesi uyarınca verilen ve 1 Mart 2020 tarihinden itibaren geçerli olan Bakanlık Talimatında belirtilen içeriği kapsamaktadır.

Bu Kurallar, yayımlanmak üzere VGCCC'ye sunulmuştur.

Kumar ürünleri sunan her Victoria ALH mekanının Yasa gereği Kuralları uygulaması zorunludur.

ALH, müşterilerine yeme, içme ve kumar faaliyetleri de dahil olmak üzere genel bir eğlence deneyimi sunan dengeli işletmeler işletmektedir. Amacımız, otellerimizin ve kulüplerimizin, müşterilerimizin kumar konusunda bilinçli kararlar aldığı ve zamanında uygun yardım ve bilgilerin sağlandığı güvenli ve destekleyici bir ortam sunmasını sağlamaktır.

ALH mekanları, yürürlükteki tüm yasal gerekliliklere uyma sorumluluklarının yanı sıra, sorumlu kumar oynamayı teşvik etmek için bir dizi ek politika ve girişim uygulamaya çalışmıştır. ALH bu uygulamaları sürekli olarak geliştirmeye kararlıdır ve uygun sorumlu oyun girişimlerinin belirlenmesine ve geliştirilmesine yardımcı olmak için birçok eyalet ve yerel yönetim oyun çalışma grubuna katılım göstermektedir.

Bu Kurallar, tüm yeni ALH oyun personeline işe başladıklarında verilen işe giriş bilgilerinin bir parçasıdır. Tüm oyun personeli Kuralların işleyişi hakkında bilgi sahibidir ve oyun salonunda çalışan tüm personelin cep kılavuzunu vardiyaları boyunca her zaman yanlarında taşımaları zorunludur.

ALH, Kurallara uyulmasını çok ciddiye alır ve Kurallara uyulduğundan emin olmak için mekanlar ALH uyum görevlileri tarafından rastgele zamanlarda denetlenir. Personel ve müşteriler, Kurallara uyumla ilgili her türlü endişelerini dile getirmeye teşvik edilirler.

1.2 ALH Sorumlu Kumar Oynatma Elçisi

ALH Group, tanınmış eski bir profesyonel Avustralya Futbolu oyuncusu ve evvelden sorumlu bir kumarbaz olan ancak sonradan bu sorunlarını düzelterken David Schwarz'ı Sorumlu Kumar Elçisi olarak görevlendirmiştir. David, "kumar bir sorun haline gelirse yardım istemenin" önemi konusunda, çalışan eğitimi ve müşteri farkındalığı sağlamaktadır.

David ile gerçekleştirdiğimiz program onun deneyimlerine dayanmakta ve oyun personelimizin alması gereken Sorumlu Kumar Hizmeti eğitimini tamamlayıcı rol oynamaktadır.

Programın temel unsurları şunlardır:

- Sorumlu kumarbazlarla etkileşimde bulunmalarına yardımcı olmak için ALH yöneticilerine ve personeline yönelik eğitim;
- müşterilerin sorumlu kumar oynama konusunda bilinçlenmesini teşvik etmek, müşterileri kumar oynamalarına sınır koymaya ve kumar oynamaları bir sorun haline gelirse yardım almaya teşvik etmek; ve
- ALH yönetimi ile birlikte çalışarak, ALH'nin kumar sorunu olan veya kumar sorunu yaşama riski bulunan kişilere proaktif olarak yardımcı olabileceği başka fırsatları belirlemek.

David'in rolü aynı zamanda personelimizin kumar oynarken zorluk yaşayan müşterilere en iyi şekilde nasıl yardımcı olabilecekleri konusunda onlara tavsiyeler vermek ve personelin veya ailelerinin ve arkadaşlarının yaşayabileceği kumar sorunlarını tartışmak için hazır bulunmayı da içermektedir.

David, temas kurduğu personel sayısını rapor eder.

I.3 ALH Sorumlu Kumar Oynatma Mesajı

ALH mekanları, müşterilerin refahını izleyerek, oyun makinesinde yoğun ve uzun süreli oyun oynamaktan müşterileri vazgeçirerek ve bir müşteri kumardan zarar görecektir davranışlar sergilediğinde müdahale ederek, oyun makinelerinin kullanımından kaynaklanan zararı önlemek ve en aza indirmek için tüm makul adımları atmaya yükümlüdür.

Aşağıdaki sorumlu kumar mesajı oyun odasının girişinde ve/veya oyun odasındaki kasiyer istasyonunda ve Keno satılan herhangi bir mekandaki Keno satış terminalinde gösterilecektir:

Sorumlu kumar oynamayı taahhüt ediyoruz. Kumar, insanların çoğunluğu tarafından sorumlu bir şekilde oynanırken, kumar sorununun ciddi bir toplum sorunu olduğunu ve müşterilerin küçük bir kısmının kumar faaliyetleri nedeniyle zarar gördüğünü kabul ediyoruz.

Kumar hizmetleri sunan bir mekan işletmecisi olarak, müşterilerin refahını izleyerek, oyun makinesinde yoğun ve uzun süreli oyun oynamaktan müşterileri vazgeçirerek ve bir müşteri kumardan zarar görecektir davranışlar sergilediğinde müdahale ederek, oyun makinelerinin kullanımından kaynaklanan zararı önlemek ve en aza indirmek için tüm makul adımları atma görevimiz vardır.

Amacımız, müşterilerimizin kumar konusunda bilinçli kararlar aldığı ve zamanında uygun yardım ve bilgilerin sağlandığı güvenli ve destekleyici bir ortam sunmaktır.

Oyun tesislerimizin, bunları kullanmayı seçen sorumlu bireyler tarafından sosyal bir eğlence alanı olarak değerlendirilmesini istiyoruz.

Kumarın sorumlu bir şekilde oynanmasının teşvik edilmesini ve desteklenmesini aktif olarak destekliyoruz.

2 DAVRANIŞ KURALLARININ MEVCUDİYETİ

ALH mekanları bu Kuralları talep üzerine mekandaki müşterilere yazılı olarak sunacaktır. Kurallar

ayrıca ALH web sitesinde de mevcuttur:

<http://www.alhgroup.com.au/responsible-service/responsible-service-of-gaming>

Kuralların mevcudiyetine ilişkin müşterileri bilgilendiren bir yazı, oyun odasının girişinde ve/veya oyun odasındaki kasiyer istasyonunda ve Keno satılan herhangi bir mekandaki Keno satış terminalinde gösterilecektir.

Kurallar ayrıca aşağıdaki dillerde ALH web sitesinde de mevcuttur:

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

Kuralların işleyişiyle ilgili olarak müşteriler tüm sorularını mekandaki personele veya yönetime yöneltebilir ya da ALH Sorular adresine e-posta ile gönderebilirler mr.inquiries@alhgroup.com.au.

3 SORUMLU KUMAR OYNAMA BİLGİLERİ

3.1 Sorumlu kumar oynama bilgilerinin gösterilmesi

ALH mekanları, broşürler, bilgi kartları ve posterler de dahil olmak üzere çeşitli şekillerde sorumlu kumar oynama bilgilerini gösterecektir.

Broşürler, kasiyer masasında ve mekan tuvaletlerinde müşteriler için hazır bulundurulacaktır. Bilgi kartları her makinenin yanında bulunacak ve posterler her mekanın oyun odasında sergilenecektir.

Bu sorumlu kumar oynama bilgilerinin kapsadığı konular şunlardır:

- Sorumlu bir şekilde nasıl kumar oynanır
- Bir ön taahhüt kararı nasıl alınır ve yerine getirilir
- Destek hizmetlerinin hazır bulunması
- Kazanç ödeme politikası
- Kumar oynama amaçlı kredi veya borç para verilmesinin yasaklanması
- Mekanın, kendi kendini dışarıda bırakma programı

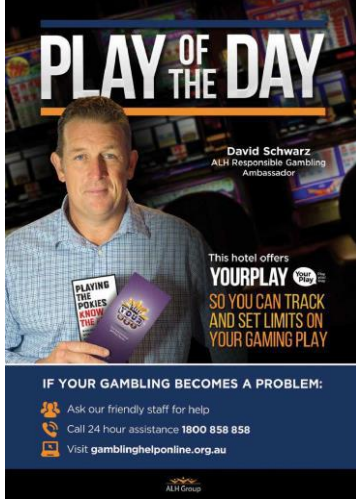
3.2 Sorumlu kumar oynama ve destek hizmetlerinin mevcudiyetine ilişkin bilgiler

Sorumlu bir şekilde kumar oynama, ön-taahhüt kararının verilmesi ve bu kararın yerine getirilmesi ve mekanlar tarafından sergilenen ve sağlanan destek hizmetlerinin mevcudiyetine ilişkin bilgilere örnek olarak şunlar verilebilir:

- 'Kumar Oynarken Gerçekleri Bilin' ve 'YourPlay' Broşürleri:



- David Schwarz ve ALH Group'un sorumlu kumar oynama afişi



- Kumar Oynayanlara Yardım 'Zamanınızı ve paranızı takip edin' broşürü



ALH mekanları ayrıca müşterilere sorumlu kumar oynamaya ilişkin olarak aşağıdakiler de dahil olmak üzere daha fazla bilgi sağlamaktadır:

- Federal Hükümetin 'Money Smart' web sitesine nasıl erişilir? www.moneysmart.gov.au
- Kumar oynayanların ve ailelerinin veya arkadaşlarının, Eyalet Hükümetinin kumar sorunu destek web sitesine erişerek kumar destek hizmetlerini ve kendi kendini dışarıda bırakma programı hakkında bilgileri nasıl bulabilecekleri www.responsiblegambling.vic.gov.au veya ulusal Dönüm Noktası web sitesi www.gamblinghelponline.org.au.

3.3 Kazanç ödeme politikasına ilişkin bilgiler

Toplamda 2.000 \$ veya daha fazla olan tüm kazançlar ve krediler yalnızca çekle ödenecektir.

Aşağıdaki açıklama her mekanın veznesinde sergilenecektir:

Yasa gereği, 2.000 \$ veya üzerindeki tüm kazançlar veya birikmiş krediler, nakde çevrilmemiş bir çekle tam olarak ödenmelidir. Bu kazançlar makine kredisi olarak verilemez.

3.4 Kumar oynama amaçlı kredi veya borç para verilmesinin yasaklanması hakkında bilgiler

Müşterilere kumar oynamaları için kredi verilmeyecektir. Aşağıdaki açıklama her mekanın veznesinde sergilenecektir:

2003 Kumar Mevzuatı Yasası, bu mekânın müşterilere oyun makinelerinde oynamaları için kredi sağlamasını yasaklamaktadır.

3.5 Mekana ait kendi kendini hariçte bırakma programı hakkında bilgiler

Tüm ALH mekanları Avustralya Oteller Birliği'nin (AHA) kendi kendini hariçte bırakma programına katılmaktadır.

Programın bir kopyası [AHA Self Exclusion](#) adresinde mevcuttur

ALH mekanları müşterilere kendi kendini hariçte bırakma programı hakkında bilgi verecektir. Müşteriler, kumarhane personeliyle kendi kendini hariçte bırakma programı hakkında konuşabilir veya kumarhanede sergilenen Kumar Oynayanlar için Yardım broşürünün ve AHA kendi kendini hariçte bırakma kartının bir kopyasını alabilirler.

What is self-exclusion?
Self-exclusion is an industry initiated program for people who want to limit themselves from playing electronic gaming machines (EGMs).

The Australian Hotels Association Victoria and Community Clubs Victoria (CCV) have partnered to provide a self-exclusion program that covers clubs and hotels with poker machines in Victoria.

The program is free to join
When you join the program, you agree you will not enter the licensed gaming area of the club or hotel you have nominated. These areas are listed on a self-exclusion card that you sign. The club/hotel/venue management can deactivate keys to prevent you from the licensed gaming area of the venue.

How do I know if I should join a self-exclusion program?
Ask yourself: "Has it ever had an issue with gambling?" If the answer is yes, you could benefit from joining the program.

How do I join?
Please AHA (VIC) or CCV to make an appointment to sign a self-exclusion card and have your photo taken.
AHA (VIC): 03 9554 3491
CCV: 03 9551 4455

Languages other than English
Languages can be explained to assist the self-exclusion interview with you.

Do you have a gambling problem?
• Do you think about gambling every day?
• Do you hide your gambling from loved ones?
• Do you ever borrow money to gamble?
• Do you lie bills go unpaid?
• Is your gambling affecting your work or role as a partner or parent?
• Do you think you can use skill to win on a poker machine?
• Do you gamble to forget your problems?
If you answer yes to any of these questions, you may have a problem with gambling.
Find the support that's right for you
Visit gamblershelp.com.au

Gambler's Help
1800 858 858
gamblershelp.com.au

Many ways to get support
If you are deaf, or have a hearing or speech impairment, contact us through the National Relay Service. For more information visit relay.vic.gov.au
For further information or copies contact:
Victorian Responsible Gambling Foundation
Tel: 03 9422 2000
Email: contact@responsiblegambling.vic.gov.au

Self-exclusion

AHA VIC

Self-Exclusion

AHA VIC

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
- Gambler's Help - Ph 1800 858 858

Kendini hariçte bırakma programı hakkındaki bilgiler, oyun odası girişinde veya oyun odasındaki veznedede sergilenen 'Sorumlu Kumar Oynama Kurallarımız' posterinde de yer almaktadır.

ALH Group **OUR RESPONSIBLE GAMBLING CODE** David Schwarz
ALH Responsible Gambling Ambassador

GAMBLERS HELP 1800 858 858
www.gamblinghelpline.org.au

SELF EXCLUSION PROGRAM - AHA (03) 9654 3491
www.ahavic.com.au

RESPONSIBLE GAMBLING CODE Available at Cashier
www.alhgroup.com.au

DELIVERING RESPONSIBLE GAMBLING

- Responsible Gambling Information: "Commitment to Responsible Gambling" message is displayed at cashier.
- The Responsible Gambling Code of Conduct is available upon request & in various languages, at the cashier.
- All RSG point of sale displayed & brochures available in the Gaming Area.
- For further information regarding responsible gambling visit www.moneyman.gov.au or www.problemgambling.vic.gov.au

Complaints of the Code of Conduct

- Complaints of the Code of Conduct can be made directly to the RSG Host or Manager.
- All information to be obtained.
- Venue Manager will contact ALH Head Office.
- All records to be kept.

SELF EXCLUSION PROGRAM (SE) Australian Hotels Association (AHA)

Contemplating Self-Exclusion (SED)

- Speak to the RSG Host or Manager who will advise you to contact AHA.
- AHA (03) 9654 3491
- www.ahavic.com.au
- Venue can explain the SE process.

Preparation for Self-Exclusion

- Deed issued by AHA.
- AHA will recommend contact with Gamblers Help.
- Gamblers Help 1800 858 858
- Venue can issue all relevant documentation and ensure that no gaming material will be communicated.

Self-Exclusion Interview

- AHA interview & explain SE program. Venues do not attend interview.
- Deed executed. Individual commitment (not contract) for 24 months. Only AHA can revoke Deed with person, NOT VENUE.
- Deed of SE: not to enter the gaming rooms/play areas at unlicensed venues. Authorised staff to stop person entering/venues from gaming areas.
- Venues receive Deed and photographs.

Your Play YOUR PLAY • VOLUNTARY PRE-COMMITMENT

Your Play - Is a Voluntary Pre-commitment system

- Customers can set time & spend limits on gaming machine play.
- Customers can use either a registered or casual card.
- Limits can be set: At the Kiosk or on the Gaming machine.
- Once limits are reached, gaming points cannot be earned.

Player information display (PID) on EGMs is also available.

- Ask staff to show you how to activate this.
- Signs & brochures are available with further info on triggers that can lead to over spending.
- Coffee & amenities are available to you to encourage breaks in play.
- The RSG Host or Manager may approach a patron & encourage a break in play.

4 KUMAR ÜRÜN BİLGİLERİ

Kazanma şansının ne olduğu da dahil olmak üzere her bir Elektronik Oyun Makinesi (EGM) oyununun kurallarına EGM'deki Oyuncu Bilgi Ekranı (OBE) ekranlarından ulaşabilirsiniz.

Mekan personeli, talep edilmesi halinde müşterilerin EGM'deki OBE ekranını görüntülemelerine yardımcı olabilecektir.

CREDIT 0 \$0.00

BET 4 \$2.00

WIN 0 \$0.00

COLLECT \$2.00

Press any button to return to the game

Press at any time to return to the game

ELECTRONIC GAME INFORMATION
Big Red Deluxe

Theoretical Return to Player of This Game = 92.06%

Theoretical Number of Individual games played at minimum bet per win = 10.11
Minimum Bet = 50¢ Maximum Bet = \$5.00

Chances Of Winning
(Based on MINIMUM BET selection & excluding feature wins)

Top Five Winning Combinations			Bottom Five Winning Combinations		
5 x CROCODILE	1 in	1,345,344	2 x TREE	1 in	130
5 x BOAR	1 in	605,405	2 x DINGO	1 in	79
4 x CROCODILE	1 in	112,112	1 x BOAR	1 in	38
5 x EAGLE	1 in	38,919	1 x CROCODILE	1 in	36
5 x DINGO	1 in	24,710	2 x EAGLE	1 in	179

ARISTOCRAT 11:37A GAMES MENU COLLECT \$1 - 2.00

Keno satışı yapılan mekanlarda, 'Nasil Oynanır' talimatlarını ve oyun kurallarını içeren oyun kılavuzları her Keno satış terminalinde incelenmek üzere hazır bulundurulacaktır.

5 MÜŞTERİ SADAKAT PROGRAMI

ALH otelleri ve kulüpleri 'Monty's Rewards' (Monty's) olarak bilinen bir müşteri sadakat programı sunmaktadır.

Müşteriler tüm ALH mekanlarında programa katılmak için kayıt yaptırabilirler.

Monty's kartları, gönüllü ön taahhüt kartları yerine geçer ve ödül programına katılmak için ALH tarafından işletilen herhangi bir EGM'de ve YourPlay gönüllü ön taahhüt programının bir parçası olarak Victoria'daki herhangi bir EGM'de kullanılabilir.

Sadakat programına katıldıktan sonra ve bir müşteriye Monty's kartı vermeden önce, ALH mekan personeli müşteriye kart hakkında bilgilendirecektir:

- kayıtlı bir oyuncu hesabına bağlanabilir veya sıradan bir oyuncu kartı olarak kullanılabilir; ve
- bir zaman limiti veya net kayıp limiti belirlemek veya ön taahhüt sistemi altında oyun makinesi oyunlarını takip etmek için kullanılabilir.

Mekan personeli müşteriye, bir zaman limiti veya net kayıp limiti belirlemek veya ön taahhüt sistemi kapsamında oyun makinesi oyunlarını takip etmek için sadakat oyuncu kartını kullanmak isteyip istemediğini soracaktır.

Monty's'e katılan müşterilere, sadakat programı hakkında aşağıdaki bilgileri içeren yazılı bir beyan da verilecektir:

- oyun puanlarının ne zaman tahakkuk ettirilebileceği ve ettirilemeyeceği de dahil olmak üzere sadakat programının kuralları;
- ödüllerin nasıl elde edildiği;
- ödüllerin nasıl kullanılacağı; ve
- ödüllerin süresinin nasıl dolacağı.

Sadakat programına katılan müşterilere yıllık (veya talep edilmesi halinde daha düzenli olarak) yazılı bir oyuncu faaliyet beyanı verilecektir (Faaliyet Beyanı). Bu Faaliyet Beyanı, Monty's kartının oyun faaliyetini kaydettiği dönem için, müşterinin EGM'lerde oynayarak geçirdiği sürenin ayrıntılarını ve katılımcının EGM'lerde kazandığı veya kaybettiği net tutarı içerecektir.

Monty's kartlarını kumar oynamalarına günlük limitler koymak için kullanan müşteriler, bu limitlere ulaşıldığında günün geri kalanında EGM oyunlarından ödül puanı kazanamayacaklardır.

Bir ALH oyun alanından kendini hariçte bırakmayı seçen müşteriler, herhangi bir ALH mekanında oyun makinesi oynayarak ödül puanı kazanamayacaktır.

6 ÖN TAAHHÜT STRATEJİSİ

ALH, EGM oynayan müşterilerini YourPlay programına katılmaya (<https://www.yourplay.com.au/>) ve kendi koşullarına göre bir zaman ve kayıp limiti belirlemeye teşvik eder.

ALH mekanları, oyun odasında ve EGM'lerde YourPlay'i tanıtan ve müşterilerin bir limit belirlemelerini ve buna uymalarını tavsiye eden işaretler sergileyecektir.

EGM'lerde harcanan zaman ve para miktarını takip etmek ve sınırlamak için YourPlay'in nasıl kullanılacağına ilişkin bilgiler, mekanda bulunan YourPlay broşüründe yer almaktadır. Mekandaki oyun personeli de müşterilerin bir ön taahhüt hesabı oluşturmalarına ve EGM oyunlarında limit belirlemelerine yardımcı olmak için hazır bulunacaktır.

7 SORUMLU KUMAR OYNAMAMA SİCİLİ

7.1 Sorumlu Kumar Oynamama Sicilinin Amacı

Oyun oynatan her ALH mekanı bir Sorumlu Kumar Oynamama Sicili (Sicil) tutacaktır.

Sicil, mekanların sorumlu kumar oynamama konusundaki ne kadar etkili olduklarını, Kurallara uygunluklarını ve mekandaki sorumlu kumar olaylarını kaydetmelerini sağlayan bir araçtır.

Şans oyunları personeli Sicil Defterine bilgi girebilir veya sorumlu kumar konusunu kaydedilmek üzere uygun kişiye yönlendirebilir. Mekan yöneticisi, Sicilin güncel tutulmasını ve Sicildeki girişlerde tespit edilen sorunların ele alınmasını sağlamak için Sicili rutin olarak kontrol edecektir.

7.2 Sicile kaydedilecek olan bilgiler

Sicile dahil edilecek konu türleri bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıdakileri içerir:

- Kurallar'ın herhangi bir yönü veya Kurallar'a uyum hakkında müşterilerin geri bildirimleri veya şikayetleri ile EGM'lerin mekandaki işleyişi hakkındaki diğer geri bildirimler veya şikayetler;
- kendi kendini hariçte bırakan bir kişinin oyun makinesi alanında tespit edilmesi veya bir kişinin kendi kendini hariçte bırakmasını iptal etmek istemesi de dahil olmak üzere kendi kendini hariçte bırakma durumları;
- Kumar sorunu belirtileri gösteren müşterilerin belirlenmesi;
- Sorunlu kumar oynamaya ilgili yardım veya bilgi için müşteri talepleri;
- Bir müşteriye kumar sorunu veya kendi kendini hariçte bırakma hakkında bilgi veren personel;
- oyun makinesi alanını terk etmeleri istenen müşteriler (herhangi bir nedenle, örneğin müşterinin sarhoş olması nedeniyle);
- yerel kumar sorunu destek hizmetinin veya Kumar Oynayanlara Yardım Mekan Destek Görevlisi eğitiminin veya yardımının sağlanması;
- Personelin sorumlu kumar oynamaya ilişkin eğitimlere katılımı;
- VGCCC veya Victoria Polisinin mekana yapacağı ziyaretler; ve
- Kurallar ile ilgili diğer her türlü konu.

ALH mekan personeli, tüm sorumlu kumar vakalarının ve müdahalelerinin ayrıntılarının, aşağıdakiler de dahil olmak üzere, Sicile kaydedilmesini sağlayacaktır:

- olayın meydana geldiği tarih ve saat;
- olayın ayrıntıları;
- olaya karşılık yapılan müdahalenin ayrıntıları;
- biliniyorsa, müşterinin müdahaleye verdiği yanıtın ayrıntıları,
- girişin sorumlu kumar siciline kaydedildiği tarih ve saat; ve
- birey tarafından gönüllü olarak verildiği takdirde, bireyin adı.

Diğer ayrıntılar şunları içerebilir:

- gerçekleştirilen eylem, ilgili herhangi bir tarafça yapılan yorumlar veya gerekli veya kabul edilen herhangi bir takip eyleminin ayrıntıları (örneğin Kumar Oynayanlara Yardım / kendi kendini hariçte bırakma bilgilerinin sağlanması); ve
- Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi veya mekan yöneticisi gibi üst düzey bir temsilci tarafından konunun mekan tarafından onaylandığının teyidi.

7.3 Bilgilerin Sicilde saklanması ve gizlilik

Sicil, 1988 Gizlilik Yasası (Federal) kapsamındadır ve yalnızca ALH çalışanları, Victoria Polisi ve VGCCC müfettişleri (talep üzerine) tarafından erişilebilen güvenli bir yerde saklanacaktır. Kayıtlar, Sicile kaydedildiği günden itibaren en az altı ay süreyle saklanacaktır.

Talep edilmesi halinde mekan kaydı, VGCCC'ye verilecektir.

Sicildeki bilgiler, herhangi bir müşterinin adını veya tanımlayıcı özelliklerini içermemesi koşuluyla, eğitim ve geliştirme amacıyla bir Mekan Destek Görevlisine verilebilir.

Sicil, yıllık olarak gözden geçirilir ve herhangi bir özel konu ihtiyacı hasil olursa, personel için ilave eğitimler düzenlenebilir.

8 MÜŞTERİLERLE ETKİLEŞİM

8.1 ALH personelinin müşterilerle genel etkileşimi

Sorumlu kumar oynama taahhüdümüzün bir parçası olarak, ALH mekanları sürekli olarak yüksek düzeyde

müşteri hizmeti sunmayı taahhüt etmektedir.

ALH mekanları, müşterilere yeme, içme, eğlence ve oyun faaliyetleri sunan dengeli işletmelerdir. Sorumlu kumar oynamayı teşvik etme taahhüdümüzün bir parçası da ALH kumar personelinin müşterilerle düzenli olarak etkileşime girmesini sağlamak ve müşterileri her mekandaki kumar dışı sunumların tamamına katılmaya teşvik etmektir. Tüm oyun personeli, oyun odasındaki müşterilerle etkileşime girecek ve müşterileri uzun süre oyun oynadıklarında EGM oynamaya ara vermeleri için teşvik edecektir.

Tüm ALH oyun personeli, kendini hariçte bırakma programı ve Gamblers Help'in sunduğu diğer kumar sorunu yardım programlarının yanı sıra bir müşterinin kumar oynarken sorun yaşadığını gösterebilecek davranışlar hakkında eğitim alır.

Tüm oyun personeli, hem doğrudan yardım taleplerine yanıt olarak hem de müşterilerin kumar oynamalarının bir sorun haline geldiğine dair işaretler gösterdikleri durumlarda müşterilere yardımcı olma sorumluluklarının bilincinde olacaktır. Sıkıntı belirtileri veya kabul edilemez davranışlar sergileyen bir müşteriye, yardım teklif edecek bir personel yaklaşacaktır.

8.2 Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi

Tüm ALH mekanlarında, oyun makinelerinin oyun oynamaya açık olduğu her zaman oyun makinesi alanında hazır bulunan atanmış bir Sorumlu Kumar Görevlisi bulunmaktadır. Tüm oyun personeli müşterilere yardım sağlayabilecek olsa da, Sorumlu Kumar Oynatma Görevlisi, kumar sorunu veya kendi kendini hariçte bırakma konusunda bilgi veya yardım isteyen herhangi bir müşteriye bu yardımın sağlanmasından sorumlu kişidir.

Tüm ALH mekanları, müşterilere oyun makinesi alanında Sorumlu Kumar Oynatma Görevlisinin görev yaptığını ve oyun makinesi alanının açık olduğu her zaman yardıma hazır olduğunu bildiren bir bildirim belirgin bir şekilde sergileyecektir.

Tüm ALH Sorumlu Kumar Oynatma Görevlileri aşağıdaki konularda makul adımları atmakla sorumludur:

- oyun makinesi alanını izlemek ve Yasa, yönetmelikler ve bu Kurallara uygunluğu sağlamak;
- personelin sorumlu kumar oynama olaylarını ve müdahalelerini sorumlu kumar oynama siciline kaydetmesini sağlamak;
- kumardan zarar görme davranışları sergileyen müşterileri gözlemlmek ve gerektiğinde yardım sağlamak;
- personele kumarın zararları ve kumardan kaynaklanan zarar belirtilerine nasıl müdahale edileceği konularında tavsiyelerde bulunmak; ve
- onaylı mekanda oynanan kumarın sunumuna ilişkin müşteri sorularına ve şikayetlerine yanıt vermek

Tüm ALH Sorumlu Kumar Oynatma Görevlileri, varsa, öngörülen sorumlu kumar oynatma eğitimini tamamlamalıdır.

8.3 Müşterilerle yasaklanan iletişimler

ALH mekanları ve personeli, müşterilerle olan iletişimin aşağıdaki şekillerde olmamasını sağlayacaktır:

- bir müşteriye oyun makinesi alanına girmeye veya orada kalmaya teşvik etmek;
- oyun makinesi oynamaya teşvik etmek (bir sadakat programının bir parçası olan iletişim hariç); veya
- aşağıdakiler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, oyun makineleri hakkındaki yanlışları veya yanlışları güçlendirmek veya teşvik etmek:
 - bir müşteriye oyun makinesi oynayarak para kazanabileceğini söylemek;
 - bir müşteriye bir oyun makinesinin büyük ikramiyeyi verdiğini veya henüz vermediğini ya da vereceğini söylemek;
 - şans ya da batıl inançlar hakkında konuşmak;
 - bir müşteriye 'kıl payı kaçırma' durumunun, oyun makinesinin ödül vermek üzere olduğu anlamına geldiğini söylemek;
 - bir oyun makinesindeki bir dönüşün, o oyun makinesindeki başka bir dönüşten bağımsız olmadığı inancını telkin veya teşvik etmek;
 - bir müşteriye bir oyun makinesinde oynarken kazanmak için kullanabileceği stratejiler olduğu inancını önermek veya teşvik etmek (örneğin, satır başına bahis miktarını veya bahis yapılan satır sayısını artırmak veya azaltmak); veya
 - bir müşteriye kazanmayı hak ettiğini söylemek.

ALH personeli, makul adımları atarak, müşterilerle kurdukları iletişimin yoğun veya uzun süreli oyun makinesi kullanımını caydirmasını sağlayacaktır.

EFTPOS tabelaları hariç olmak üzere, ALH mekanları ve personeli müşteriyi aşağıda belirtilen türden bir uygulamaya teşvik etmeyecektir:

- bir ATM cihazından para çekmek veya daha fazla para çekmek (özellikle talep edildiğinde bir müşteriyi bir ATM'ye yönlendirmek hariç); veya
- Müşterinin bir oyun makinesini oynamasını veya oynamaya devam etmesini sağlamak için para veya daha fazla para getirmek üzere mekanı terk etmesi.

8.4 Sıkıntı belirtileri gösteren müşterilerle etkileşim

Mekan personelimiz, aşağıdaki davranışları sergileyen bir kişinin oluşturabileceği sıkıntı veya kabul edilemez davranış belirtilerini gözlemlemek üzere eğitilmiştir:

- her gün kumar oynayan ya da kapanış saatinde kumarı bırakmakta zorlanan kişiler;
- uzun süre kumar oynayanlar; yani ara vermeden üç saat veya daha uzun süre kumar oynayanlar;
- kumar oynarken temastan kaçınan, başkalarıyla çok az iletişim kuran, çevrelerinde olup bitenlere neredeyse hiç tepki vermeyen kişiler;
- personelden veya diğer müşterilerden borç para talep eden veya büyük kazançlardan elde edilen gelirlerle kumar oynamaya devam eden kişiler; veya
- kumar oynarken agresif, anti-sosyal veya duygusal davranışlar sergileyenler.

ALH mekanları ve personeli şunları yapacaktır:

- oyun makinesi alanının ve oyun makinesi alanına girişlerin, oyun makinelerinin oyun için hazır olduğu her an izlenmesini sağlamak için tüm makul adımları atmak;
- oyun makinesi alanındaki müşterilerin kumardan zarar gördüğüne dair davranışlarının düzenli olarak gözlemlenmesini sağlamak için tüm makul adımları atmak; ve
- bir kişiyi yoğun veya uzun süreli oyun makinesi oynamaya teşvik etmemek veya özendirmemek.

Personel, bir etkileşimin meydana geldiği ve bu etkileşimin müşterinin oyun oynarken kızgın olduğunu belirlediği veya bir müşterinin oyun oynamasının bir sonucu olarak yardım talep ettiği durumlarda, müşteriden oyun makinesi alanından uzaklaşmasını isteyecektir.

Personel, ara vermeden uzun bir süre boyunca oyun makineleri oynadığı gözlemlenen bir müşteriyle etkileşime girecek ve müşteriden oyun makinesi alanından uzakta bir mola vermesini isteyecektir.

ALH mekanlarındaki personel, aşağıdaki özelliklere sahip bir müşteri ile etkileşime girecektir:

- mola vermesi istenen ve oyun makinesi alanından uzakta mola vermeyi reddeden bir müşteri;
- aynı anda birden fazla oyun makinesi oynayan bir müşteri; veya
- başka bir oyun makinesini oynamak için bir oyun makinesini rezerve eden bir müşteri.

Bu yardım şu şekillerde olabilir:

- müşteriye Gamblers Help danışmanlık ve destek hizmetleri hakkında bilgi sağlamak; ve
- Müşteriyi oyun makinesine ara vermeye teşvik etmek ve müşteriye mekanın başka bir yerinde içecek (ör. bir fincan çay veya kahve) ikram etmek.

Müşterilerle etkileşim halindeyken, personel her zaman müşterinin gizlilik hakkına saygı gösterecektir.

Mekan personeli tarafından kumar sorunu yaşama riski bulunan müşterilerle kurulan temaslar, alınan önlemlerin ayrıntılarıyla birlikte Sicile kaydedilecektir. Sicile dahil edilecek ayrıntılar yukarıda Bölüm 7'de belirtilmiştir.

Ayrıca, sorumlu bir kumar ortamının teşvik edilmesinin bir parçası olarak, sarhoş müşterilerin oyun alanına girmesine veya oyun alanında kalmasına izin verilmeyecektir.

9 OYUN MEKANI PERSONELİ

ALH personelinin, istihdam edildikleri bir mekanda hiçbir zaman kumar oynamasına izin verilmez.

David Schwarz tarafından sağlanan hizmetlerin bir parçası da, personelin kendilerinin ya da ailelerinin veya arkadaşlarının kumar oynamaya ilgili yaşayabilecekleri sorunları gizlilik içinde tartışmaya hazır olmasıdır.

ALH mekanları, personelin ortak kullanım alanında veya mekanın başka bir uygun bölümünde personele bu söz konusu hizmetin kullanılabilirliğini bildiren bir poster sergileyecektir.

ALH mekanları, kumar nedeniyle artan zarar riskinin farkında olmaları için personele bilgi sağlayacaktır. Bu aynı zamanda ALH ileri eğitim kursunun bir parçasıdır.

10 PROBLEMLİ KUMAR DESTEK HİZMETLERİ İLE ETKİLEŞİM

ALH mekanları, yerel kumar sorunu destek hizmetleriyle güçlü bağlantılar sürdürmeye kararlıdır.

Mekan yönetimi, bu mekanın işleyişini günlük olarak yöneten personel ve her ALH mekanındaki Sorumlu Kumar Görevlileri, Kumar Oynayanlara Yardım ve Mekan Destek Görevlileri ile düzenli olarak bir araya gelecek ve mekan personeli ile birlikte, en az altı ayda bir, Kumar Oynayanlara Yardım ve Mekan Destek Görevlileri tarafından sağlanan eğitim programlarına ve destek hizmetlerine katılacaktır.

Kumar Oynayanlara Yardım veya Mekan Destek Çalışanları ile yapılan her türlü görüşme veya onlardan alınan her türlü eğitim Sicil Defterine kaydedilecektir. Sicil kaydı şunları içerecektir:

- Toplantı veya eğitimin saati ve tarihi,
- Toplantı veya eğitimin katılımcıları;
- Tartışılan konular; ve
- Toplantının sonuçları / atılacak adımlar.

11 REŞİT OLMAYANLARIN KUMAR OYNAMA YASAĞI

Reşit olmayanların kumar oynaması yasaktır.

Her oyun odası girişinde reşit olmayanların odaya girmesinin yasak olduğuna dair işaretler bulunacaktır. Tüm mekan personeli, bir müşterinin en az 18 yaşında olup olmadığından emin değilse, yaş kanıtı isteme sorumluluğunu paylaşırlar. İlgili doğrulama yapılamazsa, müşteriden oyun odasını terk etmesi istenmelidir.

Keno'nun Oyun odası dışında sunulduğu mekanlarda, Keno satış terminalinin reşit olmayanlar tarafından kullanılmasının yasak olduğunu belirten işaretler her terminalde sergilenecektir. ALH personeli ayrıca reşit olmayanların terminalleri kullanmamasını sağlamak için Keno satış terminallerini izleyecektir.

Tabcorp elektronik bahis terminallerinin sunulduğu mekanlarda, Tabcorp EBT'lerinin reşit olmayanlar tarafından kullanılmasının yasak olduğunu belirten işaretler her terminalde sergilenecektir. ALH personeli ayrıca reşit olmayanların EBT terminallerini kullanmamasını sağlamak için EBT terminallerini izleyecektir.

12 KUMAR OYNANAN ORTAM

ALH, oyun makinelerinde uzun süreli yoğun oyun oynamanın kumar sorunu için önemli bir risk faktörü olduğunu kabul etmektedir.

Müşterilerle düzenli etkileşim ve müşterilerin EGM'lerde ne kadar para ve zaman harcadıklarını takip etmek ve sınırlamak için YourPlay'i kullanmalarını teşvik etme taahhüdü uyarınca, müşteriler oyun makinesinde oynamaya düzenli olarak ara vermeye teşvik edilecektir.

Bu teşvik, mekan personeliyle doğrudan etkileşim veya mekanda devam eden diğer sunum

veya etkinliklerle ilgili duyurular, örneğin aşağıdaki anonslar şeklinde olabilir:

- sabah çayı artık hazır;
- bir üyenin çekilişi; veya
- sabah melodileri, bilgi yarışmaları veya canlı eğlence gibi etkinliklerin başlaması.

ALH mekanları ve personeli:

- bir müşteriyi aynı anda birden fazla oyun makinesi oynamaya teşvik etmeyecektir;
- bir müşteriyi oyun makinesi alanında başka bir oyun makinesi oynamak için bir oyun makinesini rezerve etmekten caydırmak için tüm makul adımları atacaktır;
- Oyun makinesi katı dışındaki yiyecek ve içecek tesislerinin açılış saatlerinde, mekan, bir müşterinin oyun makinesi alanına girmek zorunda kalmadan yiyecek ve içecek sipariş edebilmesini ve servis edilmesini sağlayacaktır;
- oyun makinesinde oturan veya oyun oynayan bir müşteriye, bu müşteriyle etkileşimin bir parçası olarak sunulması koşuluyla yiyecek veya (alkolsüz) içecek sunabilir. Oyun makinesine servis yapılmayacağı için müşterilerin yiyecek veya içeceklerini oyun makinelerinden uzakta belirlenmiş bir alandan almaları ve oyuna ara vermeleri gerekecektir.

Saatler ayrıca oyun salonundaki kasiyer masası ve her bir oyun makinesi de dahil olmak üzere mekanın tüm önemli alanlarında sergilenmektedir. Personel, mekan etkinlikleriyle ilgili herhangi bir duyuru yaparken saatten bahsedecektir.

13 FİNANSAL İŞLEMLER

ALH mekanları müşterilerden gelen çekleri nakde çevirmeyecektir. Bunu belirten bir afiş, oyun odasındaki kasiyer istasyonunda sergilenecektir.

Oyun makinelerinden elde edilen 2.000 \$'ın altındaki kazançlar nakit ve/veya çek ile ödenebilir.

Yasa gereği, 2.000 \$ veya üzerindeki tüm kazançlar veya birikmiş krediler tamamen çekle ödenmelidir, nakit olarak yapılamaz. Bu kazançlar veya birikmiş krediler makine kredisi olarak sağlanamaz.

14 SORUMLU REKLAM VE TANITIM

EGM kumar ürünlerinin bir oyun alanı dışında reklamının yapılması Victoria'da yasaktır.

Bir ALH mekanı tarafından veya onun adına oyun alanında oynatılan kumarla ilgili tüm reklam ve promosyonlar, Avustralya Ulusal Reklamcılar Birliği tarafından kabul edilen reklamcılık etik kurallarına uygun olmalıdır.

Bu kurallara bu adreste erişilebilir: <http://aana.com.au/content/uploads/2014/05/AANA-Code-of-Ethics.pdf>.

Yapılacak her reklam ve tanıtım, uygunluğun sağlanması için AANA Etik Kurallarına dayanarak hazırlanan bir kontrol listesine göre kontrol edilecektir.

ALH, her türlü reklam veya tanıtım materyalinin aşağıdaki hususlara uygun olmasını sağlayacaktır:

- oranlar, ödüller veya kazanma şansı hakkında yanlış, yanıltıcı veya aldatıcı olmayacaktır;
- yayınlanmadan önce, ödül kazandığı tespit edilen herhangi bir kişinin onayını alacaklardır;
- saldırgan veya uygunsuz nitelikte olmayacaktır;
- kumarın finansal iyileşme için makul bir strateji olduğu izlenimi yaratmayacaklardır; ve
- kumar ürünleri satın alırken alkol tüketimini teşvik edilmeyecektir.

15 MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ

ALH mekanları, Kuralların içeriği veya mekanın Kurallara uyumu ile ilgili şikayetlerin çözümü için bir süreç oluşturmuştur.

Kurallar veya mekandaki EGM'lerin işleyişiyle ilgili bir şikayeti olan müşteriler, şikayetlerini mekana iletmelidir. Şikayetler, mekanın web sitesi aracılığıyla mekana e-posta ile gönderilebilir veya doğrudan mekanda şahsen veya yazılı olarak yapılabilir. Mekan personeli, talep edilmesi halinde müşterilerin şikayette bulunmasına yardımcı olacaktır.

Bir şikayet alındığında, bu şikayet etkin, adil ve zamanında bir şekilde ele alınacaktır. Tüm şikayetler derhal kabul edilecek ve hassasiyetle ve mümkün olan en kısa sürede soruşturulacaktır.

ALH veya mekan yöneticisi, bir şikayeti araştırırken şikayetçiden veya mekanın herhangi bir personelinden daha fazla bilgi isteyebilir ve konuyu ALH yönetimiyle de görüşebilir. İsimli şikayetler mümkün olduğu ölçüde soruşturulacaktır.

Bir şikayet haklı bulunursa, mekan yöneticisi sorunu çözmek için atılacak adımlar konusunda şikayet sahibini bilgilendirecektir.

Şikayet sahipleri, şikayetlerinin sonucu hakkında her zaman bilgilendirilecektir. Şikayetin, Kurallara ilişkin olmaması nedeniyle soruşturulmaması veya soruşturmanın ardından şikayetin haklı bulunmaması halinde, şikayet sahibine kararın gerekçelerini ortaya koyan yazılı bir açıklama yapılacaktır.

Tüm şikayetlerin ve müteakip soruşturmaların ayrıntıları Sicilde muhafaza edilecek ve talep edilmesi halinde şikayete ilgili bilgiler VGCCC'ye sağlanacaktır.

Şikayetçi, şikayete ilgili olarak kurumun verdiği kararı kabul etmezse, konu Çözüm Enstitüsüne havale edilebilir.

Konuyu iletmek için taraflardan herhangi biri Çözüm Enstitüsünün web sitesine gidebilir (<https://resolution.institute/web/default.aspx>) ve bir uyuşmazlık çözümleyicisi atamak ve ilgili ücreti ödemek için çevrim içi formu doldurabilirler. Arabulucu / hakem daha sonra bir çözüm bulmak için her iki tarafla da iletişime geçecektir. Bu formlar ayrıca bu mekanda da mevcuttur.

Not: Çözüm için bu bağımsız kuruma gönderilen şikayetler pahalı olabilir. Tüm tarafların profesyonel arabuluculuğa gitmeden önce meseleyi mekan düzeyinde çözmeye çalışmaları tavsiye edilir.

16 KURALLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Kuralların işleyişi ve etkililiği her üç (3) yılda bir veya gerektiğinde (düzenleyici kurumlar tarafından yayınlanan herhangi bir düzenleyici kılavuzun ele alınması da dahil olmak üzere) daha sık aralıklarla gözden geçirilir.

Kuralların gözden geçirilmesinde hem Kuralların gerektirdiği tedbir ve standartların uygunluğu ve etkililiği hem de ALH mekanının Kurallara uyumu incelenecektir.

Kurum içi veya bağımsız bir gözden geçiricinin kullanılması yoluyla olabilecek gözden geçirme süreci, mekan personeli, müşteriler ve kumar sorunu destek hizmetleri de dahil olmak üzere ilgili tüm paydaşlardan geri bildirim alma fırsatını içerecek ve bu geri bildirimler gözden geçirme sürecinin bir parçası olarak değerlendirilecektir.

Kuralların gözden geçirilmesinin ardından, Kurallar yayınlanmak üzere VGCCC'ye sunulacak ve ALH tarafından uygulanacaktır.

Belirli bir mekanda yapılması gereken değişiklikler mümkün olan en kısa sürede uygulanacak ve mekanın Sorumlu Kumar Oynatma Siciline kaydedilecektir.

EK

1 Tanımlar

Aşağıdaki terimler bu Kurallarda aşağıdaki anlamlara gelmektedir:

Yasa, 2003 tarihli Kumar Düzenleme Yasası (Vic) anlamına gelir. Kurallar, bölüm 1.1'de kendisine verilen anlama sahiptir.

Kurallar yöneticisi, bu kuralları hazırlayan ve yöneten Australian Leisure and Hospitality Group Pty Limited'i ifade eder.

Etkileşim, bölüm 8'de özetlenen yardımlar da dahil olmak üzere, mekan personeli tarafından duruma göre yapılan değerlendirmeye dayalı ölçülü yardım anlamına gelir.

Sadakat programı, Kanunun 1.3 bölümünde tanımlandığı şekliyle bir 'sadakat programı' anlamına gelir.

Sorumlu Kumar Oynatma Görevlileri, mekan işletmecisine yardımcı olmak üzere atanan ve aşağıdaki görevleri ifa eden personel anlamına gelir:

- mekanda kumarın zararlarını en aza indirmek;
- tüm sorumlu kumar düzenleme ve kural gerekliliklerine uyulmasını sağlamak; ve
- mekanda kumar oynatılmasıyla ilgili personel ve müşteri sorularına yanıt vermek.

Sorumlu Kumar Sicili veya Sicil, 7. bölümde kendisine verilen anlama sahiptir.

Mekan Destek Çalışanları, Gambler's Help Mekan Destek Programı personelini tanımlamaktadır. Bu personel, aşağıdaki sorumlulukların yerine getirilmesinde mekanlara yardımcı olur:

- Kumar sorunu belirtileri gösteren müşterilerin belirlenmesi ve bunlara müdahale edilmesi;
- mekan personeli arasında Kumar Oynayanlara Yardım hizmetleri, kendi kendini hariçte bırakma programları ve diğer toplum destek hizmetleri hakkında farkındalık yaratılması ve bu hizmetlere yönlendirmelerin teşvik edilmesi;
- Sorumlu Kumar Oynatma Davranış Kurallarının gerekliliklerini yerine getirilmesi;
- sorumlu kumar ortamlarının oluşturulması ve sürdürülmesi; ve
- gerekli Sorumlu Oyun Hizmeti (SOH) eğitimini tamamlamalarını sağlamak.

VGCCC, Victoria Kumar ve Kumarhane Kontrol Komisyonu anlamına gelir.

Sorumluluk Reddi

Bu Kuralların herhangi bir bölümünün mevzuat değişikliği nedeniyle geçersiz hale gelmesi durumunda, diğer bölümler geçerliliğini ve yürürlüğünü koruyacaktır. Tüm Eyalet veya Federal mevzuat veya düzenleyici düzenlemeler bu Kuralların içeriğinden önceliklidir.