SORUMLU KUMAR DAVRANIŞ KURALLARI

Colac RSL Alt dal

Türkçe

Kasım 2020

Sürüm 4 – Kod 4

Sorumlu Kumar Davranış Kuralları

1. Sorumlu Kumar Mesajı

Bir alt şube, oyun makinesi oyuncularının refahını izlemek, yoğun ve uzun süreli oyun oynama cesaretini kırmak ve bir kişi kumar zararı ile tutarlı davranışlar sergilerken müdahale etmek de dahil olmak üzere, onaylanmış alt daldaki oyun makinelerinin çalışmasından kaynaklanan zararı önlemek ve en aza indirmek için tüm makul adımları atmak zorundadır.

Bu alt şube, tüm müşterilerimize en yüksek müşteri hizmetleri ve sorumlu kumar hizmeti sunacak ve alt şubenin elektronik oyun makinesi (EGM) ürünlerinin temin ettiği her yerde açıkça görülebilmesi için kasiyerin masasında/istasyonunda ve/veya oyun odası girişinde aşağıdaki sorumlu kumar mesajını gösterecektir:

Bu alt dal, müşterilerinin, çalışanlarının ve faaliyet gösterdiği daha geniş bir topluluğun refahına kendini adamıştır. Tüm hizmetlerini, müşterilerimizin bilinçli seçimler yapmaları na ve kişisel ve bireysel durumlarına göre rasyonel ve mantıklı bir bilinçli seçim yapmalarına imkan sağlayan, sorumlu ve sürdürülebilir bir şekilde sunmaya çalışır. Bu taahhüdün bir parçası olarak, alt şube kapsamlı bir Sorumlu Kumar Davranış Kuralları ve Kendini Dışlama Programı benimsemiştir ve bu tesislerde Yasa'nın düzgün bir şekilde işletilmesi ve yerine getirilmesi için gerekli kaynakları sağlayacaktır.

Kodumuz bunu nasıl yaptığımızı ve sosyal açıdan ödüllendirici, keyifli ve duyarlı bir şekilde kumar hizmetleri sunmaya devam ettiğimizi açıklar.

Kanunun bir kopyası, talep üzerine müşterilere yazılı veya elektronik ortamda sunulacaktır. Müşterilere bir kopyasının nasıl alınacağına dair tavsiyede bulunan bir tabela, oyun odası girişinde ve/veya oyun odasındaki kasiyer istasyonunda görüntülenir.

Kod ayrıca, Yunanca, İtalyanca, Çince, Vietnamca, Arapça, Türkçe ve İspanyolca dahil olmak üzere çeşitli topluluk dillerinde de dahil olmak üzere alt şubenin web sitesinde (varsa) da yer alacaktır.

Alt şube, Sorumlu Kumar Sicili'nin istek üzerine yetkili kişi veya VCGLR müfettişi tarafından hazır olmasını sağlayacaktır.

2. Müşterilerle etkileşim - Kumarbazlarla İletişim

2.1 Bu alt dal, Patronlar ile iletişimin şu şekilde olmamasını sağlayacaktır:

(a) Bir müşteriyi oyun makinesi alanına girmeye veya kalmaya ikna etmek

(b) Oyun makinesi oyununu (sadakat programının bir parçasını oluşturan iletişim hariç) veya

(c) Aşağıdakiler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, oyun makineleri yle ilgili yanılgıları veya yanlış anlamaları güçlendirmek veya teşvik etmek:

i. Müşteriye oyun makinesi oynayarak para kazanabileceklerini söylemek.

ii. Bir oyun makinesi veya oyun makinesi jackpotu olan veya ödememiş veya ödememiş olduğunu veya kazanç larını ödemek için müşteriye söylemek.

iii. Şans veya batıl inançları tartışmak.

iv. Bir müşteriye 'neredeyse ıskalamak' demek, oyun makinesinin kazançlarını ödemek üzere olduğu anlamına gelir.

v. Bir oyun makinesinde bir spin o oyun makinesi üzerinde başka bir spin bağımsız olmadığı inancını önermek veya teşvik.

© Copyright 2020 Leigh Barrett & Associates Pty Ltd

vi. Bir müşterinin oyun makinesi oynarken kazanmak için kullanabileceği stratejiler olduğu inancını önermek veya teşvik etmek (örneğin, bir bahis insiyatülünün veya bir bahsin yapıldığı satır sayısının veya satır başına bahis miktarının artırılması veya azaltılması) veya

vii. Bir müşteriye kazanmayı hak ettiğini söylemek.

2.2 Bu alt şube, müşteriyle iletişimin yoğun ve uzun süreli oyun makinesi oyununu engellemesini sağlamak için makul adımlar atacaktır.

2.3 EFTPOS tabelası hariç olmak üzere, bu alt şube bir müşteriyi aşağıdakilere ikna etmeyecektir:

(a) Bir nakit tesisinden para çekmek veya daha fazla para çekmek veya

(b) Müşterinin oyun oynamasını veya oyun makinesini oynamaya devam etmesini sağlamak için para kazanmak veya daha fazla para kazanmak için bu alt şubeden ayrılın.

2.4 Bu alt şube, müşteri tarafından istendiğinde bir müşteriyi nakit tesisine yönlendirebilir.

3. Müşterilerle Etkileşim – Sıkıntı Belirtileri

3.1 Bu alt dal, oyun makinesi alanının ve oyun makinesi alanına girişlerin oyun makineleri nin oynanabilmesi için her zaman izlenmesini sağlamak için tüm makul adımları atacaktır.

3.2 Bu alt dal, kumar makinesi alanındaki müşterilerin kumar zararıile tutarlı davranışları izlemek için düzenli olarak izlenmesini sağlamak için tüm makul adımları atacaktır.

3.3 Bu alt şube, bir müşteriyi yoğun veya uzun süreli oyun makinesi oynamaya teşvik etmeyecek veya teşvik etmeyecektir.

3.4 Bu alt şubedeki personel, bir etkileşimin gerçekleştiği oyun makinesi alanından uzaklaşmasını ve bu etkileşimin müşterinin oyun oynarken kızgın olduğunu veya oyun oynamalarının bir sonucu olarak yardım istediğini belirlemesini isteyecektir.

3.5 Bu alt şubedeki personel, uzun bir süre ara vermeden oyun makineleri oynadığı gözlenen bir müşteriyle etkileşime geçecek ve müşteriden oyun makinesi alanından uzaklaşmasını isteyecektir.

3.6 Bu alt şubedeki personelin:

(a) Bir mola istendi ve oyun makinesi alanından uzak bir mola vermeyi reddediyor

(b) Aynı anda birden fazla oyun makinesini oynar veya

(c) Başka bir oyun makinesini oynamak için bir oyun makinesi ayırır.

4. Oyun Yeri Personeli

4.1 Bu alt şubedeki personelin, bu alt şubede işe başlanan bir günde oyun makinesi oynamasına izin verilmez.

4.2 Bu alt şube, personele kumardan kaynaklanan zarar riskinin farkında olmaları için bilgi sağlar.

5. Sorunlu Kumar Destek Hizmetleri ile Etkileşim

5.1 Bu alt şube, bu alt şubenin işleyişini günlük olarak yöneten personelin ve sorumlu kumar görevlilerinin bu alt şubenin aday yer destek elemanı ile en az altı ayda bir görüşmesini sağlayacaktır.

© Copyright 2020 Leigh Barrett & Associates Pty Ltd

6. Kumar Ortamı

6.1 Bu alt şube, bir müşteriyi aynı anda birden fazla oyun makinesini oynamaya teşvik etmez.

6.2 Bu alt dal, oyun makinesi alanında başka bir oyun makinesi ni oynamak için müşterinin oyun makinesini rezerve etmesini engellemek için tüm makul adımları atacaktır.

6.3 Oyun makinesi zemini dışındaki yiyecek ve içecek tesislerinin çalışma saatleri boyunca, bu alt dal, bir müşterinin oyun makinesi alanına girmek zorunda kalmadan yiyecek ve içecek siparişi ve servis edilebilmesini sağlayacaktır.

6.4 Bu alt şube, o müşteriyle etkileşimin bir parçası olarak sunulması koşuluyla, oyun makinesi yiyecek veya içecekte oturan veya oynayan bir müşteri sunabilir.

7. Sorumlu Kumar Görevlisi

7.1 Bu alt şubeye Sorumlu Kumar Memurları atanmıştır.

7.2 Sorumlu Bir Kumar Görevlisi oyun makinesi alanında her zaman oyun makineleri oyun için kullanılabilir olacaktır.

7.3 Bu alt dal, oyun makinesi alanında, Sorumlu Kumar Görevlisi'nin her zaman yardıma hazır olduğunu bildiren bir uyarıyı belirgin bir şekilde gösterecektir.

7.4 Bu alt şubenin Sorumlu Kumar Görevlisi:

(a) Oyun makinesi alanını izlemek ve Kanun, yönetmelik ve bu koda uygunluğu sağlamak

(b) Personelin sorumlu kumar olaylarını ve müdahalelerini sorumlu kumar siciline kaydettirmesini sağlamak

(c) Kumara zarar veren davranışlar sergileyen ve gerektiğinde yardım sağlayan Müşterilere gözlem

(d) Personele kumara zarar verme ve kumara zarar verme işaretlerine nasıl tepki verilip delabilenler hakkında tavsiyelerde bulunmak ve

(e) Onaylanmış alt şubede kumar temini ile ilgili müşteri soru ve şikayetlerine yanıt vermek.

7.5 Bu alt şubenin Sorumlu Kumar Görevlisi, varsa kumar eğitiminin öngörülen sorumlu hizmetini tamamlayacaktır.

8. Sorumlu Kumar Kaydı

8.1 Bu alt şube sorumlu bir kumar kaydı tutar. Tüm sorumlu kumar olaylarının ve müdahalelerinin ayrıntıları aşağıdakiler de dahil olmak üzere bu kayıtta kaydedilir:

(a) Olayın meydana geldiği tarih ve saat

(b) Olayın ayrıntıları

(c) Olaya tepki olarak yapılan müdahalenin ayrıntıları

(d) Müşterinin müdahaleye verdiği tepkinin ayrıntıları, biliniyorsa

(e) Girişin sorumlu kumar siciline kaydedildiği tarih ve saat ve

(f) Bu kişi tarafından gönüllü olarak sağlanıyorsa bireyin adı.

© Copyright 2020 Leigh Barrett & Associates Pty Ltd

8.2 Bu alt dal, sorumlu kumar siciline kaydedildiği günden itibaren altı aydan az olmamak kaydıyla sorumlu kumar sicilindeki bilgileri saklar.

8.3 Bu alt şube, talep üzerine Victoria Kumar ve İçki Düzenleme Komisyonu'na sorumlu kumar sicilinin bir kopyasını sağlayacaktır.

8.4 Bu alt şube, herhangi bir müşterinin adını veya tanımlayıcı özelliklerini içermemesi koşuluyla, eğitim ve geliştirme amacıyla sorumlu kumar kaydında bir Alt Şube Destek Elemanına bilgi sağlayabilir.

Tanım

- "Kod", bu özel Sorumlu Kumar Davranış Kuralları anlamına gelir
- "Müşteri", alt şubenin üyeleri ve ziyaretçileri anlamına gelir.
- "EGM" elektronik oyun makinesi anlamına gelir.
- "Yönetim" bu Alt şubenin yönetimi anlamına gelir
- "Patronlar" müşteriler, üyeler ve alt şube ziyaretçileri anlamına gelir.
- "Sorumlu Kumar Olayı Kaydı", alt şubenin Kod kapsamında gerekli bilgileri kaydettiği alt şube tarafından tutulan kayıt anlamına gelir.
- "Sorumlu Kumar Görevlisi", Herhangi bir zamanda alt şubede Kanunun uygulanmasından sorumlu kişi anlamına gelir.
- "Alt dal" bu oyun mekanı anlamına gelir.
- "Mekan" bu Alt şube anlamına gelir

Kanunun Hazırlanması

Kod Leigh Barrett & Associates Pty Ltd tarafından bizim adımıza hazırlanmıştır ve benimsenmesi ve oyun iş operasyonlarına entegrasyon için hazır hale getirilmiştir. Bu basit bir belgedir ve bizim patronlar ve basit bir yorumu ve açıklama tarafından ve personelimiz için hazır bir anlayış sağlamak için böyle bir şekilde yazılmıştır. Bu düz İngilizce yazılmış ve kültürel ve dilsel olarak farklı geçmişlere sahip olanlar da dahil olmak üzere tüm patronlar için erişilebilir olacak şekilde sunulmuştur.

Bu Kod, Sorumlu Kumar Politikaları ve Prosedürleri El Kitabı ile, Bu Kanun'a etki etmek için usul ve esasları içeren ve alt şubenin her personeline indüksiyon sırasında sağlanan usul ve esasları içeren bir Kılavuz tarafından desteklenir.

© Copyright 2020 Leigh Barrett & Associates Pty Ltd