



KENO
let's play!

Keno Sorumlu Kumar Davranış Kuralları Victoria

İÇİNDEKİLER

KENO (VIC)'in Sorumlu Kumar Görev Beyanı	4
KENO (VIC) Sorumlu Kumar Davranış Kuralları	5
1. Sorumlu Kumar'a olan yükümlülüğümüz	5
2. Davranış Kurallarının Amacı	5
3. Davranış Kurallarının Kapsamı	6
4. Davranış Kurallarının Uygulanması	6
5. Yasalara ve diğer endüstri düzenlemelerine uygunluk	6
6. Mevzuatla ve Davranış Kuralları ile çatışma	7
YÜKÜMLÜLÜKLERİMİZ	
7. Davranış Kurallarının İletişimi	7
8. Davranış Kurallarının Gözden Geçirilmesi	7
9. Sorumlu Kumar uygulamalarının yıllık gözden geçirilmesi	8
10. KENO (VIC) İlkeleri ve Prosedürleri	8
11. Sorumlu Kumar Eğitimi	8
12. Personelin Kumar Oynaması ile İlgili İlkeler	9
13. Reklam, pazarlama ve teşvikler	10
MÜŞTERİLERİMİZE BİLGİ VE DESTEK SAĞLANMASI	
14. Ürün Bilgileri	11
15. Kumarın zararını belirleme	11
16. Sorumlu Kumar Bilgileri	12
17. Kumar Ortamı	12
18. Müşterilerle Etkileşim	12
19. Sorumlu Kumar Sicili	14
20. İşlemler	14
21. Keno kendini yasaklama programı	14
ÇEVİRİMİÇİ HESAP YÖNETİMİ	
22. Çevrimiçi Hesap Yönetimi Özellikleri	15
23. Para Yatırma Sınırları	15
24. Pazarlama Materyali Aboneliğinden Çıkma	16
25. Mola Verme	16
26. İşlem Geçmişi ve Çevrimiçi Hesap Özetleri	16
27. Çevrimiçi Hesabın Kapatılması	16
28. İleriye etkin izleme programı	17

SORUMLU KUMARIN DESTEKLENMESİ	
29. Reşit olmayanlar	17
30. Ön-yükümlülük.....	18
31. Tabelâlar.....	18
32. Toplumla işbirliği	19
33. Sorunlu Kumar Destek Servisleri.....	19
34. Davranış Kurallarının uygulanması.....	20
35. Müşteri Şikâyetleri	20
36. Tanımlamalar.....	21

KENO (VIC)'in Sorumlu Kumar Görev Beyanı

Keno (Vic) Pty Ltd (KENO (VIC), endüstri, hükümet ve toplumun, kumarla ilgili sorunların gelişmesini önlemeye yardımcı olmak ve sorunlu kumar destek hizmetlerinin yardıma ihtiyaç duyabilecek bireyler için mevcut olmasını sağlamak için ortak bir sorumluluğu olduğuna inanmaktadır.

KENO (VIC), Victoria Eyaletinde Onaylı Keno Oyunlarını (**Keno**) yürütmek için bir lisans aldı. KENO (VIC), Kumar Düzenleme Yasası Vic'in (2003) 6A.2.4 [section 6A.2.4 of the Gambling Regulation Act Vic (2003)] bölümüne göre akredite edilmiş yetkili Keno acenteleriyle birlikte (her biri bir **Acente**), bu Sorumlu Kumar Uygulama Kurallarına tabidir.

Keno genellikle eğlenceli, sosyal bir oyun olarak görülür. Çoğu insan için kumar, zevkli bir boş zaman aktivitesi ve keyifli bir eğlence şeklidir. Bununla birlikte, KENO (VIC), Keno'nun sorumlu kumarla ilgili yükümlülüğümüzle tutarlı bir şekilde yürütülmesini sağlama konusunda her zaman bilinçlidir.

Sonuç olarak, KENO (VIC), tarafımızdan benimsenen uygulamaları özetleyen ve sorumlu hizmet sunumu ve topluluğun bizden ve perakende Mekân ağımızdan bekleyebileceği yükümlülüğümüz için bir kılavuz görevi gören bu Davranış Kuralları'nı geliştirmiştir. KENO (VIC)'nin Kuralların erişilebilirliği ile ilgili bilgileri içeren Sorumlu Kumar mesajı, müşteriler tarafından kolayca görülebildiği yerlerde görüntülenecektir.

Davranış Kuralları, KENO (VIC)'in müşterilerimize olan yükümlülüğünü yansıtmaktadır. Sorumlu kumar girişimlerimize olan sürekli yükümlülüğümüz hakkındaki geri bildirimleri memnuniyetle karşılıyoruz.

KENO (VIC) Sorumlu Kumar Davranış Kuralları

1. Sorumlu Kumar Yükümlülüğümüz

Keno, KENO (VIC) acenteler, lisanslı oteller ve kulüpler (her biri bir **Mekân**) ağından oluşan acentelerinin tesislerinde ve internet üzerinden sunulmaktadır .

Davranış Kuralları, KENO (VIC)'in Keno'yu en yüksek düzeyde dürüstlük, kurumsal ve sosyal sorumluluk ve Victoria mevzuatına uygun olarak sunma yükümlülüğünü yansıtmaktadır.

KENO (VIC), en yüksek standartlarda müşteri hizmetleri ve sorumlu kumar sağlamayı yüklenir. Davranış Kuralları, bu yükümlülüğü nasıl yerine getirdiğimizi göstermektedir.

Davranış Kuralları şu amaçlarla tasarlanmıştır :

- Keno oynamanın sosyal olarak sorumlu, keyifli ve eğlenceli bir deneyim olarak kalmasını sağlamak, kumarın müşteriler, aileleri ve daha geniş bir topluluk üzerindeki olumsuz etki potansiyelini en aza indirmek;
- Keno'nun işletmelerimizde, perakende ağıımızda ve dijital kanallarımızda sorumlu bir şekilde iletilmesine yardımcı olmak için standartlar ve gereksinimler belirlemek;
- altta yatan değerlerimizi ve sorumlu iş uygulamalarına, topluluk desteğine ve Keno oynamayla ilişkin potansiyel zararları en aza indirmeye olan yükümlülüğümüzü yansıtmak;
- Victoria Sorumlu Kumar Bakanlık talimatlarına uymak;
- Müşterilerimize kumar oynamaları hakkında bilinçli kararlar vermelerini sağlayan bilgiler sağlamak;
- kumar sorunu olduğunu kabul etmiş müşterilerimize Keno'dan çevrimiçinde kendini yasaklama işlemine erişim sağlamak ve uygun destek kuruluşları ve bilgilerine erişimlerini kolaylaştırmak; ve
- Bireyler, topluluklar, kumar endüstrisi, düzenleyici kuruluşlar ve hükümet arasında , sorumlu kumar uygulamaları ve bu uygulamalara göre tüm paydaşların hak ve sorumlulukları hakkında ortak bir anlayışı teşvik etmek.

Davranış Kuralları'nın bir kopyası Victoria, Kumar ve Casino Kontrol Kurumu'na (**VGCCC**) verilmelidir.

2. Davranış Kuralları'nın amacı

KENO (VIC), müşterilerimizin ürün ve hizmetlerimizden yararlanma haklarına saygı duyar. Müşteriler kendi davranışlarının sorumluluğunu almalıdır, ancak KENO (VIC), bu desteğe ihtiyaç duymaları durumunda, kumar oynamalarını yönetmelerine yardımcı olabilecek uygun bilgileri sağlamak için müşterilerimize karşı kendi sorumluluğumuzu da kabul eder.

Davranış Kuralları'nın temel amacı , KENO (VIC) ağıında aşağıdakileri sağlayan standart bir çerçevenin uygulanmasını sağlamaktır:

- müşterilerin kumar hakkında bilinçli kararlar vermesi;
- müşterilerin yardıma ihtiyaç duyduğu durumlarda, KENO (VIC)'in kumar yardım hizmetlerine erişimleri kolaylaştırabilmesi

- toplum grupları, hükümetler, sorunlu kumar danışmanları, çalışanlarımız ve endüstri grupları ile sorunlu kumar anlayışımızı geliştirmek için paydaşlarımızla anlamlı ilişkilerin sürdürülmesi; ve
- müşteri hizmetleri ilkelerinin, müşterilerin kumarla ilgili zararlarını en aza indirmek için bilgilendirilmiş, bilinçli kararlar almalarını sağlamak için uygulanması.

3. Davranış Kurallarının kapsamı

Davranış Kuralları şunları kapsar:

- sorumlu kumar ile ilgili olarak müşterilerimize olan yükümlülüklerimiz;
- müşterilerimizi ürünlerimiz, sorumlu kumar ve sorunlu kumar danışmanlığı hizmetlerimiz hakkında bilgilendirmek için sunduğumuz bilgi ve kaynaklara (zaman zaman değiştirilen) genel bir bakış;
- en yüksek müşteri hizmetleri standartlarına olan yükümlülüğümüze uygun olarak, perakende ağıımızda ve etkileşimli kanalımız aracılığıyla kumarın sorumlu bir şekilde sunulmasını uygulamak için neler yaptığımız;
- müşterilerimizi kumarla ilgili bir sorun konusunda yardım aramalarında nasıl desteklediğimiz; ve
- Davranış Kurallarının nasıl yönetildiği.

4. Davranış Kuralları'nın Uygulanması

Davranış Kuralları aşağıdakilere uygulanır:

- KENO (VIC) ve personelimiz;
- perakende ağıımız ve Mekânlardakiler de dahil olmak üzere bu ağıdaki Acenteler tarafından istihdam edilen tüm kişiler; ve
- Victoria içinde elektronik tesisler aracılığıyla sağlananlar da dahil olmak üzere sağladığımız Keno kumar hizmetleri veya ürünleri.

Zaman zaman Davranış Kurallarını revize edebiliriz. Davranış Kuralları'nın güncellenmiş sürümünün bir kopyası, yayınlanmadan önce VGCCC'ye sağlanır. Bunun ardından, Davranış Kurallarının güncellenmiş sürümü perakende ağıımızda, internet sitemizde (keno.com.au) Keno App'de (**Uygulamamız**) ve VGCCC internet sitesinde (vgccc.vic.gov.au) mevcut olacaktır. Davranış Kurallarını güncellediğimizi internet sitemiz aracılığıyla müşterilerimize bildireceğiz.

Bu Davranış Kuralları, Victoria'daki diğer tedarikçiler tarafından keno sağlanması ile ilgili değildir.

5. Yasalara ve diğer endüstri düzenlemelerine uygunluk

KENO (VIC), aşağıdakilerle ilgili olanlar da dahil olmak üzere, Keno ürünlerimizin ve hizmetlerimizin sağlanması konusunda Victoria'daki tüm ilgili yasalara uyacaktır:

- sektörün sorumlu kumar davranış kuralları ve / veya uygulamaları;
- 18 yaşın altındaki herkes (**Reşit olmayanlar**);
- kumar amacıyla kredi sağlanması;
- KENO (VIC) Keno Kuralları;
- Mekânların gereklilikleri;
- kumar ile birlikte alkol servisi;
- reklam ve promosyonlar; ve
- mahremiyet.

6. Mevzuat ve Kurallarla çelişki

Davranış Kuralları ile herhangi bir Federal veya Eyalet mevzuatı veya düzenlemesi arasında herhangi bir çelişki olduğunda, daha yüksek standart geçerli olacaktır .

Ayrıca, Davranış Kuralları, Victoria'da benimsediğimiz diğer geçerli endüstri sorumlu kumar davranış kuralları ve/veya uygulamalarına ek olarak ve gerekli görüldüğü şekilde uygulanacaktır.

Davranış Kuralları aracılığıyla, müşterilerimize yükümlülüklerde bulunuyoruz. İşimizin doğası, bu tür yükümlülükleri yerine getirmek için Mekânlardaki perakende ağıımızda çalışan kişilere güveniriz. Perakende ağıımızdaki Mekânlar KENO (VIC)'dan bağımsız olarak sahip olunur ve işletilir ve buna oteller, lisanslı kulüpler ve diğer tesislerde bulunan Keno tesisleri dahildir. Bununla birlikte, KENO (VIC), perakende ağıımıza Mekânların Davranış Kurallarına uyumluluğunu en üst düzeye çıkarmak için araçlar ve eğitimler sağlamaktan sorumlu olmaya devam etmektedir. Mekânlar, Keno Connect çevrimiçi platformu aracılığıyla eğitim materyalleri de dahil olmak üzere sorumlu kumar kaynaklarına erişebilir .

Mekânlarımızın ve bu Mekânlarda çalışan tüm personelin Davranış Kurallarının gerekliliklerine olan yükümlülüklerini sağlamak için elimizden gelen en iyi çabayı gösterecek ve tüm sorumlu adımları atacağız. Her Mekân, KENO (VIC) ile yaptıkları Acentelik Anlaşması gereğince, çalışanlarının Keno'nun ve ilgili tüm faaliyetlerin Davranış Kurallarına uygun olarak yürütülmesine yardımcı olmalarını sağlamakla yükümlüdür.

YÜKÜMLÜLÜKLERİMİZ

7. Davranış Kurallarının İletişimi

Davranış Kurallarını çevrimiçi olarak ve perakende ağıımız genelinde ileticek ve tanıtacağız. Kurallar, Mekânlardaki Keno perakende ağı genelinde, İnternet sitemiz ve Uygulamalarımız aracılığıyla kullanılabilir. Kuralların basılı kopyaları, 1800 056 066 numaralı telefondan Müşteri Destek Ekibimizi arayan ve bir kopyasının gönderilmesini isteyen müşterilere sağlanabilir.

Mekânlarda, e-postalarda, İnternet sitesi bildirimlerinde veya müşterilerimizle düzenli olarak iletişim kurduğumuz veya diğer yollarla iletişim kurabileceğimiz müşterilerimize Davranış Kurallarının varlığına dair düzenli hatırlatmalar sağlayacağız. KENO (VIC), İnternet sitemizde ve Uygulamalarımızda, işlemlerimizin Davranış Kuralları ve Sorumlu Kumar mesajına tabi olarak yönetildiğini ayrıntılarıyla anlatan belirgin mesajlara sahiptir.

Davranış Kuralları, müşterilerimiz için Mekânlarda, İnternet sitemizin Sorumlu Kumar bölümünde ve Uygulamamızda İngilizce olarak mevcuttur. Kuralların (veya bir özetinin) başlıca toplum dillerine çevrilmiş metinleri ayrıca İnternet sitemiz, Uygulamamız aracılığıyla veya talep üzerine Müşteri Destek Ekibimizi arayarak temin edilebilir. Bu başlıca topluluk dilleri İtalyanca, Arapça, Çince, Türkçe, Yunanca, Vietnamca ve İspanyolca'dır. Telefonla yazılı ve sözlü çeviri hizmetleri, Ulusal Yazılı ve Sözlü Tercümanlık Servisi ile bağlantılı olarak Müşteri Destek ekibimiz aracılığıyla müşterilere ve Mekân operatörlerine de sunulmaktadır.

8. Davranış Kurallarının Gözden Geçirilmesi

KENO (VIC), Davranış Kurallarının Bakanlık talimatları da dahil olmak üzere tüm yasal ve düzenleyici gerekliliklere uymasını sağlamak için elinden gelen çabayı gösterecektir. Kurallara uygunluğun gözden geçirilmesi (perakende ağıımızdaki uyumluluk dahil) düzenli olarak gerçekleştirilecektir. Devam eden bir uyumluluk yönetimi çerçevesinin bir parçası olarak, KENO (VIC), Mekân personeli, Mekân Vardiya Yöneticileri, Acenteler, müşteriler ve Keno çalışanları dahil olmak üzere kilit paydaşlardan geri bildirim isteyecek ve dikkate alacaktır.

Ayrıca, sorumlu kumar ortamında önemli değişikliklerin olduğu durumlarda, Davranış Kurallarının ihtiyaç esasına göre daha ileri bir değerlendirmesini de yapabiliriz. Müşterilerimize, çalışanlarımıza, faaliyetlerimizin çeşitli sektörlerinden Acentelere danışacağız ve kumar endüstrisi grupları, sorumlu kumar danışmanlığı hizmetleri ve uygulanabilir/uygun olduğunda topluluk gruplarından Acentelere, Davranış Kurallarında bu amaçla değişiklik yaparken danışacağız.

Davranış Kurallarındaki herhangi bir güncelleme, yayınlanmadan önce VGCCC'ye sağlanacaktır. Bunu takiben, güncellenen Davranış Kuralları Mekânlarda, İnternet sitemizde ve VGCCC internet sitesinde mevcut olacaktır.

9. Sorumlu Kumar uygulamalarının yıllık gözden geçirilmesi

Her yıl, Davranış Kurallarına olan bağlılığımızın müşterilere nasıl ulaştırıldığını ve Mekânlar tarafından nasıl desteklendiğini daha iyi anlamak için Acenteler ve müşterilerle anketler düzenliyoruz.

Bu izleme yöntemi, Davranış Kuralları hakkında yüksek düzeyde farkındalık sağladığımızdan emin olmak için kullanılır ve çeşitli alanlarda içgörü sağlar. Bunlar, müşterilerin sorumlu kumar içeriğine erişmeleri için temel bilgi kaynaklarını tanımlamayı, müşterilerimizin koruma faaliyetlerimizi nasıl algıladıklarını anlamayı ve sorumlu kumar mesajlaşması konusunda müşteri farkındalığını içerir.

10. KENO (VIC) İlkeleri ve Prosedürleri

KENO (VIC), tüm KENO (VIC) çalışanlarına, Acentelerine ve çalışanlarına (Mekânlardakiler dahil) Davranış Kurallarını destekleyen uyumluluk araçları, bilgi, eğitim ve ürün ve hizmetlerimizin sorumlu bir şekilde sunulmasını sağlamak için en iyi çabayı gösterir. Bu kaynaklar, Mekân intranet portalımız Keno Connect aracılığıyla çevrimiçi olarak mevcuttur ve gerektiğinde bir Mekânın atanmış Keno Satış Yöneticisinden destek alınabilir.

Bu araçlar ve kaynaklar arasında işletim programları ve süreçler, Davranış Kurallarına uyum için net sorumluluk hatları, Davranış Kurallarının ve sorumlu kumar sorunlarıyla başetmek amacıyla, izleme prosedürlerinin ihlallerini bildirmek için raporlama mekanizmaları bulunmaktadır. Ayrıca Davranış Kurallarının çevrimiçi olarak ve perakende ağı genelinde uygulanmasını ve devam eden yönetimini de izleriz.

KENO (VIC), düzenli saha testleri yoluyla Acente'nin Davranış Kurallarının bileşenleriyle uyumluluğunu izler. Saha testi, Keno Perakende Test ekibi tarafından, perakende ağını oluşturan Mekânlar üzerinden hareket eden örnek bazında gerçekleştirilir. Saha testi sonuçları, KENO (VIC)'nin sorumlu kumarla ilgili en iyi uygulamaya olan yükümlülüğünün bir parçası olarak kabul edilen bir rapora kaydedilir.

Saha testine ek olarak, normal çağrı faaliyetlerinin bir parçası olarak, Mekânın bir dizi sorumlu kumar önlemine (gerekli tüm tabelaların ve bilgilerin gösterilmesi dahil) uygunluğunun kontrolü yapılır. Mekânlar, Keno Connect çevrimiçi platformu aracılığıyla Keno sorumlu kumar tabelalarını indirebilir ve Keno tabelası tavsiye sayfasına erişebilir .

11. Sorumlu Kumar Eğitimi

KENO (VIC), tüm KENO (VIC) çalışanlarının, Acentelerinin ve onların çalışanlarının Davranış Kurallarının ve yürürlükteki düzenlemelerin yükümlülük ve hükümlerini anlamalarını zorunlu kılar.

Acenteler ve çalışanlarının, bir Keno Operatör Kimliği verilmeden önce KENO (VIC) eğitimine katılmaları gerekmektedir .

Bu eğitimin amacı, Mekân personeline Keno'nun tüm yönleri konusunda işletme bilgisi sağlamaktır. Tüm KENO (VIC) eğitim kursları, sorumlu kumar konuları, Kendini Yasaklama Programı, Keno ürünleri, KENO (VIC) Kuralları ve Davranış Kuralları ile ilgili modülleri içerir. Mekân personeli, Keno Connect internet portalı üzerinden 'mekân profili' bölümünde eğitim talebinde bulunabilir. Tüm KENO (VIC) çalışanlarının, Acentelerinin ve çalışanlarının şunları yapmasını sağlamayı amaçlıyoruz :

- Ürün ve hizmetlerimizi Davranış Kurallarına uygun olarak müşterilere sunmak için donanımlı olmak;
- sorumlu kumarın olası davranışsal göstergelerini anlamak;
- mekânlarında meydana gelen olayların uygun kayıtlarını tutmak için donatılmak; ve
- Müşterilerle duyarlı bir şekilde ilgilenmek becerisine sahip olmak.

KENO (VIC) ve Mekânlar, sorumlu kumar gereksinimlerine uygun olarak aşağıdaki yönergelere göre çalışacaktır :

- Keno satış noktası konumlarında sorumlu kumar hakkında bilgi içeren broşürleri sergilemek. Bu tür broşürler, KENO (VIC)'den talep üzerine toplum dillerinde sağlanabilir.
- Reşit Olmayan Kişilerin Self Servis Terminalleri kullanmasına izin vermemek.
- Tüm KENO (VIC) giriş formları ve biletleri, sorumlu kumarla ilgili uyarılar içerecek ve danışmanlık bilgileri sağlayacaktır.
- Nasıl oynanacağı bilgisi, Mekânlardaki ve İnternet sitemizdeki broşürlerde sağlanacak ve bu kaynaklar, sorumlu kumar ve kazanma şansı ile ilgili bilgiler içerecektir.
- Keno oyununa katılmaya teşvik için herhangi bir ücretsiz veya indirimli içki sunmayacak veya tedarik etmeyecektir.

KENO (VIC), personeline en az 12 ayda bir tazeleme eğitimi sağlar, personel bültenleri ve iletişimlerinde sorumlu kumar malzemeleri içerir ve personele sorumlu kumar ilkelerini ve sorumluluklarını hatırlatmak için işyerinde sorumlu kumar malzelerini görüntüler. Acenteler ve çalışanları, Keno Connect platformu üzerinden sorumlu kumar eğitimine ve kaynaklarına erişebilir .

12. Personelin Kumar Oynaması ile İlgili İlkeler

Tüm KENO (VIC) çalışanlarının Personelin Kumar Oynaması İlkelerine uyması gerekmektedir. Bu politikaya bağlılık, istihdam veya sözleşmenin mutlak bir gereğidir. Uymamak, önemli bir ilkenin ciddi bir ihlali olarak kabul edilir.

İlkeler çalışanlarımızın görev başında veya dışında bizim tarafımızdan işletilen Keno faaliyetlerine katılma veya başka bir şekilde yer alma ehliyetine bir dizi kısıtlama getirmektedir. Buna, çalışanlarımızın resmi görevlerinin bir parçası olmadıkça görev başındayken Keno oynamaya katılmalarına izin vermemek de dahildir .

Acente çalışanları/Mekân personelinin, normal iş görevlerini yerine getirmek için gerekli olmadıkça görevdeyken (dönüşümlü molalar dahil) Keno oynamasına izin verilmez. Bağımsız olarak sahip olunan ve işletilen mekânlar, çalışanların görev başındayken kumar oynamasını kesinlikle yasaklayan ilkelere sahiptir (dönüşümlü molalar dahil). Bu Mekânların, çalışanların görev dışı dönemlerde Mekânlarındaki kumar ürünlerine katılımına ilişkin ilkeleri olmasını teşvik ediyoruz.

Acente çalışanlarına, bir Keno Operatör Kimliği verilmeden önce, işe alıştırma programının bir parçası olarak sorumlu kumar eğitimi verilir. Kumar sorunu yaşadığını belirten herhangi bir Mekân personeli, Mekânın Vardiya Yöneticisine yönlendirilecektir.

Böyle bir personel ile herhangi bir temas, personelin gizlilik hakkına saygı gösterecek şekilde gerçekleşecektir.

13. Reklam, pazarlama ve teşvikler

KENO (VIC), herhangi bir reklam, Keno ile ilgili pazarlama veya teşvikin aşağıda belirtilenlere uygun olmasını sağlayacaktır:

- Avustralya Ulusal Reklamverenler Birliği tarafından kabul edilen reklam etiği kuralları da dahil olmak üzere, Keno ürünlerinin reklamı veya teşviki ile ilgili yürürlükteki tüm Federal ve Eyalet yasaları, yönetmelikleri ve kurallarına uymak;
- (Geçerli toplum standartları göz önüne alındığında) düzeyli olmak ve saldırgan veya uygunsuz olmamak;
- olgusal olarak doğru, tam ve gerçek olmak;
- yanlış, yanıltıcı veya aldatıcı olmamak ve kazanma veya mali kazanç olasılığını yanlış olarak belirtmemek;
- açıkça veya dolaylı olarak, savunmasız veya dezavantajlı gruplara ve/veya Reşit Olmayanlara kasıtlı olarak yönlendirmemek;
- Reşit Olmayanlara hitap etmeyi amaçlamamak veya bu amaçla tasarlamamak ve Reşit Olmayanlarla ilgili bir teklif, etkinlik veya tesis reklamıyla birlikte görünmemek;
- kumar oynarken alkol tüketimini teşvik etmemek ve kumar oynamayı alkolle ilişkilendirmemek;
- bir Keno Hesabı açmaya teşvik etmek veya başka bir kişiyi Keno Hesabı açmaya yönlendirmek için herhangi bir kredi, ödül veya kupon sunmamak;
- bir kişiyi doğrudan pazarlama hedefi olmaya rıza göstermeye veya rıza göstermeye devam etmeye teşvik etmek için herhangi bir kredi, kupon veya ödül veya başka bir fayda sağlamamak;
- bir Keno Hesap sahibini, kapatılması için bir talep gönderildikten sonra Keno Hesabını açık tutmaya teşvik amacıyla herhangi bir kredi, kupon veya ödül veya başka bir avantaj teklif etmemek;
- adını yayınlamadan önce ödül kazandığı belirlenen bir kişinin onayını almak;
- sosyal sorumluluk sahibi olmak;
- kumar oynamayı, rutin ev eşyası alımları veya yaşam maliyetlerini finanse etmenin veya parasal veya kişisel zorlukları hafifletmenin bir aracı olarak tanıtmamak;
- kumarın mali iyileşme için makul bir strateji olduğu izlenimini yaratmamak;
- kumar oynamayı sosyal statüyü veya istihdamı, sosyal veya cinsel beklentileri arttırmanın bir aracı olarak tanıtmamak;
- gerçeğe dayanmayan, kanıtlanamayan veya abartılı kazanma veya kazanılabilecek ödüllerle ilgili iddialarda bulunmamak;
- bir oyuncunun becerisinin kumar oyununun sonucunu etkileyebileceğini belirtmemek veya ima etmemek; ve
- kumar faaliyeti ile kumarbazın kârının kullanılabileceği kullanım arasındaki bağlantıyı abartmamak.

Mekânlar zaman zaman Keno teşvik faaliyetleri yürütebilir. Keno Acentelik Anlaşması, Mekânların Keno ile ilgili teşvik faaliyetlerini yalnızca KENO (VIC)'in önceden alınan onayına uygun olarak yürütülmesini sağlar. Bir Mekân, KENO (VIC) tarafından yürütülen bir Keno teşvik etkinliğine katılmayı seçerse, bu etkinlikle ilgili olarak yalnızca KENO (VIC) tarafından sağlanan ve/veya VIC tarafından onaylanan resmi hizmetleri ve malzemeleri kullanabilir.

KENO (VIC), aşağıdaki şirket içi eylemlerle sorumlu reklam ve teşviklere ilişkin yükümlülüklerimize uymamızı sağlar:

- Sorumlu reklam ve teşvik yükümlülüklerimizle ilgili bilgileri KENO (VIC) çalışanlarına iletiriz.
- Tüm KENO (VIC) çalışanlarını hem işe alıştırma programımız hem de devam eden Pazarlama eğitimimiz aracılığıyla sorumlu reklam ve teşvik yükümlülüklerimiz konusunda eğitiyoruz .
- Kendini yasaklayan müşterilerimizin doğrudan pazarlama hedefi olmamasını sağlamak için tüm çabayı gösteriyoruz.

- Tüm reklam ve pazarlama piyasaya sürülmeden önce Sorumlu Kumar İşletim Ekibi ve Hukuk Ekibi tarafından yapılan inceleme ve geri bildirimleri takiben bir Kıdemli Pazarlama yöneticisi tarafından imzalanmalıdır.

MÜŞTERİLERİMİZE BİLGİ VE DESTEK SAĞLANMASI

14. Ürün Bilgileri

Acenteler şunları sağlamalıdır:

- KENO (VIC) Yönetmeliğinin kopyaları talep üzerine inceleme için hazır bulundurulur;
- Davranış Kurallarının kopyaları (veya bir özeti) talep üzerine başlıca toplum dillerinde (İtalyanca, Arapça, Çince, Türkçe, Yunanca, Vietnamca ve İspanyolca) incelenmek üzere mevcuttur;
- Davranış Kurallarının kopyaları talep üzerine incelenmek üzere hazır bulundurulur; ve
- Mekân personeli, talep üzerine müşteri için Keno Yönetmeliğinin veya Davranış Kurallarının bir kopyasını derhal yazdırır veya müşterinin e-posta veya ev adresini ister ve derhal onlara gönderir.

Kuralların kopyaları, Keno Connect çevrimiçi portalı aracılığıyla erişilebilen Keno Araç Seti'nde Mekân personeli için mevcuttur .

15. Kumarın zararını belirleme

KENO (VIC), perakende açında, İnternet sitemizde ve Müşteri Destek Ekibimiz aracılığıyla, müşterilerin kumar için aşırı harcamaya yol açabilecek tetikleyicileri belirlemelerine yardımcı olan bilgilere erişim sağlar. Bunlar şunları içerir:

- Sorunlar veya hayal kırıklıklarıyla uğraşmaktan kaçınmak için kumar oynamak.
- Kumar oynamak için işi veya ders çalışmayı ihmal etmek.
- Kumar oynamaya aileniz ve arkadaşlarınızdan daha fazla zaman ayırmak.
- Her gün kumar oynamayı düşünmek .
- Sadece keyif için değil para kazanmak için kumar oynamak.
- Kumarda kaybedilen parayı geri kazanmak için kumar oynamak.
- Kumar yüzünden depresif hissetmek.
- Kumar konusunda yalan söylemek veya oynadığını saklamak.
- Kumar oynamak için borç para almak .
- Aile ve arkadaşlarla kumar hakkında tartışmak.
- Başlangıçta planlanandan daha uzun süre kumar oynamak.
- Son kuruşuna kadar kumar oynamak.
- Kumar oynamayı düşünmekten uykusuz kalmak.
- Faturaları ödememek ve bunun yerine parayı kumar oynamak için kullanmak.
- Kumarı durdurmaya çalışmak ama yapamamak.
- Kumarı durdurmaya veya azaltmaya çalışırken karamsar olmak.
- Daha büyük bahisler oynayarak kumar oynama heyecanını artırmaya çalışmak.
- Kumar parası elde etmek için yasaları çiğnemek.

KENO (VIC), bu işaretlerden herhangi birini gösteren müşterileri, Kumarbaza Yardım Hattı 1800 858 858 (Ücretsiz Arama) ile iletişime geçmeye veya kendini yasaklama programı kullanmak için adımlar atmaya teşvik eder. İnternet sitemizin "Araçlar ve Stratejiler" bölümü, müşterilere kumarlarını yönetmelerinde yardımcı olacak araçlar sunar. Bu araçlar arasında para yatırma sınırları belirlemek, mola vermek ve hesaplarını kapatmak yer alır.

KENO (VIC)'in sorumlu kumar yükümlülüğünü ve müşterilerin yükümlülük öncesi bir karar vermelerine yardımcı olma arzumuzu desteklerken Mekânlar aşağıdaki özelliklere sahip adanmış Sorumlu Kumar Memurları görevlendirmiştir:

- Keno çalışma zamanlarında Mekânda bulunan;

- müşterilerin kumar harcamalarını yönetmelerine yardımcı olabilen;
- müşterilerin kumar destek hizmetlerine erişmelerini kolaylaştıran (KENO (VIC) ve Kumarbaza Yardım Kuruluşu aracılığıyla); ve/veya
- kendini yasaklama programlarına erişime yardımcı olan

16. Sorumlu Kumar Bilgileri

KENO (VIC), broşürler, çıkartmalar ve afişler de dahil olmak üzere çeşitli biçimlerde sorumlu kumar bilgileri sağlamak için Acenteler ve Mekân personeli ile birlikte çalışır. Bu, aşağıdakilerle ilgili bilgileri içerir, ancak bunlarla sınırlı değildir:

- müşterilerin sorumlu bir şekilde nasıl kumar oynayabilecekleri;
- yükümlülük öncesi karar verme;
- kumar destek hizmetlerinin mevcudiyeti;
- müşterilerimizin kazanma olasılıkları da dahil olmak üzere bilinçli kararlar almalarını sağlayan ürünlerimiz hakkında bilgiler;
- Ürünlerimizin Reşit Olmayanlara ve alkollü kişilere satışının yasaklanması;
- kumar oynamak için kredi sağlanmasının yasaklanması;
- belirli değerdeki kazançların nasıl ödenebileceği, örneğin yüksek değerli kazançların çekle ödenmesi;
- denetim için KENO (VIC) Yönetmeliğinin kullanılabilirliği;
- kendini yasaklama hakkında bilgi; ve
- Davranış Kuralları hakkında bilgi.

Kumar destek hizmetleri ve sorumlu kumar ipuçları için iletişim bilgileri, Mekânlardaki (Self Servis Terminaller dahil) ekran görüntüleri de dahil olmak üzere, İnternet sitemizde ve Keno Uygulaması aracılığıyla çeşitli biçimlerde görüntülenir .

İlgili tüm malzemelerde aşağıdaki sorumlu kumar mesajı görüntülenecektir:

Think! About your choices.
Call Gambler's Help 1800 858 858
www.gamblinghelponline.org.au

17. Kumar Ortamı

Acentelere ve çalışanlarına, uzun süredir mekânda bulunan müşteriler için ortamlarını yönetmelerini ve izlemelerini sağlamak üzere üç ayda bir yükümlülükleri hatırlatılır. Acenteler ve çalışanları, geçen zamanın farkında olmalarından emin olmak için bu tür müşterilerle doğrudan konuşmaya teşvik edilir.

KENO (VIC) müşterileri ayrıca kumar oynamaya ara vermeye ve uzun süreli ve yoğun biçimde kumar oynamamaya teşvik edilecektir. Bu teşvik, düzenlenen bir etkinlikle ilgili bir duyuru şeklinde veya doğrudan müşteri etkileşimi yoluyla olabilir. Düzenlenen etkinlik türleri şunları içerebilir;

- Sabah çayının hazır olduğunu duyurmak
- Bir üye çekilişini duyurmak
- Sabah melodileri gibi aktivitelerin başlaması

Buna ek olarak, saatler Mekânın tüm ana alanlarına yerleştirilir, böylece müşteriler zamanın geçişinden haberdar edilir. Mekân personeli, Mekân etkinlikleri hakkında duyuru yaparken saati de söyleyecektir. Tüm Keno biletlerinin üzerinde satın alma zamanı basılmıştır .

18. Müşterilerle Etkileşim

KENO (VIC) çalışanları, Acenteler ve çalışanları (Mekân personeli dahil), bir müşterinin kumarla ilgili bir sorunu olduğunu gösterebilecek davranışları belirleme konusunda eğitilmiştir.

Bir kumar sorunu hakkında bilgi veya yardım için bir Mekân personeline yaklaşan veya kumarla ilgili bir sorun olduğunu gösterebilecek sıkıntı veya davranış belirtileri gösteren bir müşteri, bir KENO (VIC) çalışanı veya bir Acentenin çalışanı, yardım için Mekânın Vardiya Yöneticisi veya kıdemli bir çalışanı (tercihen Acente) tarafından ele alınacak ve aşağıda belirtilenler yapılacaktır:

- destekleyici, duyarlı ve uygun bir şekilde yaklaşılacak;
- kumar oynamaya ara vermeye teşvik edilecek;
- Mekânın daha sessiz, daha özel bir bölümünde bazı içecekler (örneğin bir fincan çay veya kahve) ısmarlanacak;
- müşterinin çevrimiçi kumar hizmetlerini kullanması durumunda ön yükümlülük sınırları belirlemek gibi oyunun yönetilmesine yardımcı olabilecek destek hizmetlerine erişim hakkında bilgi verilecek, veya KENO (VIC) Müşteri Destek Ekibi ve/veya Kumarbaza Yardım hizmetleri ile iletişime geçilerek daha fazla yardım istenecek;
- kendini yasaklamayı nasıl yapacağı konusunda destek sunulacak; ve
- KENO (VIC) çalışanları, Acenteler ve çalışanları için, harici ve bağımsız bir profesyonel danışmanlık hizmeti tarafından yönetilen Çalışanlar Yardım Hattımıza erişim sağlanır.

Bir müşterinin yardıma ihtiyacı olduğuna dair işaretler şunları içerebilir:

- ya her gün kumar oynamak ya da kapanış saatinde kumar oynamayı bırakmayı zor bulmak;
- kumar oynarken agresif, anti-sosyal veya duygusal davranış göstermek;
- uzun süre kumar oynamak (yani, ara vermeden üç saat veya daha fazla kumar oynamak);
- kumar oynarken temastan kaçınmak, başkalarıyla çok az iletişim kurmak, etraflarında olup bitenlere çok az tepki vermek, personelden veya diğer müşterilerden borç para istemek veya kazandıkları büyük paralarla kumar oynamaya devam etmek;
- kendini yasaklama talebinde bulunmak, ve/veya kumarla ilgili bir sorun açıklamak.

KENO (VIC) çalışanları, Acenteler ve çalışanları (Mekân personeli dahil), bir kişinin sorunlu bir kumarbaz olup olmadığı konusunda değerlendirme yapmak için eğitilmemiştir, ancak bu tür sıkıntı göstergelerinin farkında olmalı ve bunlara duyarlı bir şekilde yanıt vermelidir .

KENO (VIC), bu gibi durumlarda gerçekleştirilen eylemlerin, perakende ağındaki Mekân personeli tarafından KENO (VIC) Hizmet Destek Merkezi aracılığıyla uygun şekilde korunan bir Sorumlu Kumar Siciline kaydedilmesini zorunlu kılar.

KENO (VIC) ayrıca iş saatlerinde görev yapan Müşteri Destek Ekibi üyelerini de belirlemiştir. Müşteri Destek Ekibine 1800 056 066 numaralı Sorumlu Kumar telefon numarasından ulaşılabilir. Talep üzerine, Müşteri Destek Ekibi şunları yapabilir:

- araçları ve kaynakları bulma konusunda müşterilere yardımcı olmak;
- kumarla ilgili destek hizmetleri için daha fazla bilgi ve iletişim bilgileri sağlamak;
- kumar oynarken gözle görülür derecede sıkıntı çeken oyuncularla ilgili olarak, müşteriyi doğrudan Kumarbaza Yardım'a aktarmak da dahil olmak üzere, müşteriler için kumar destek hizmetlerini ayrıntılarıyla anlatan bilgiler sağlamak; ve
- müşterilerin ürünlerimizden kendilerini yasaklamalarına yardımcı olmak.

Müşterilerimizin mahremiyetini koruyor ve saygı duyuyoruz. Gizlilik politikamız keno.com.au adresindeki internet sitemizde mevcuttur.

19. Sorumlu Kumar Sicili

Acenteler, sorumlu kumarla ilgili tüm konuların bir Sorumlu Kumar Siciline kaydedilmesini sağlamak için Mekânlarında yerleşik işlemlere sahip olmalıdır. İlgili tüm Mekân personeli, sicil defteri, Mekândaki yeri ve nasıl kullanılacağı hakkında bilgilendirilmelidir.

Sorumlu Kumar Sicili, aşağıdaki bilgilerin tümünü kaydetmelidir:

- olayın gerçekleştiği tarih ve saat;
- konuyu gözlemleyen veya ele alan Acente çalışanlarının adları;
- ilgili müşterinin adı (varsa);
- olayın bir açıklaması;
- konuyla ilgili olarak Mekân personeli tarafından doldurulan veya alınan belgelerin ayrıntıları;
- alınan eylem, ilgili herhangi bir tarafça yapılan açıklamalar veya gerekli veya kabul edilen herhangi bir takip eyleminin ayrıntıları.

Bir sorumlu kumar konusuyla ilgili olarak Müşterinin mahremiyet ve gizlilik hakkına, her zaman saygı gösterilmelidir. KENO (VIC) müşterilerimizin gizliliğine saygı duyar ve korur. Gizlilik Politikamız İnternet sitemizde mevcuttur.

Sorumlu Kumar Sicili, talep üzerine her zaman VGCCC Müfettişlerine sunulmalıdır .

20. İşlemler

Mekânlar, Keno oynamak amacıyla çeklerin paraya çevrilmesi de dahil olmak üzere müşteri çeklerini paraya çevirmez. Bunu belirten bir tabela Mekânlarda görüntülenir.

Acenteler ve KENO (VIC) arasındaki Acentelik Anlaşması uyarınca, Acenteler ve çalışanları, yalnızca belirtilen maksimum Keno Nakit Ödeme sınırına kadar ödülleri nakit olarak ödeyerek büyük ödeme işlemlerini kesinlikle takip etmelidir. Kalan bakiye, KENO (VIC) tarafından düzenlenen çekle veya müşteri tarafından belirlenen bir hesaba elektronik para transferi yoluyla ödenmelidir. Ödül ödeme yöntemini KENO (VIC) belirler. Mekânların ödül çeki düzenlemesine izin verilmez.

21. Keno kendini yasaklama programı

KENO (VIC) müşterilerin kendilerini çevrimiçi yasaklamalarına izin vererek gönüllü olarak kendini yasaklamayı kolaylaştırır. Ayrıca, Victoria'daki Mekânlar tarafından sunulan sektör tarafından işletilen kendini yasaklama programlarını da desteklemektedir.

KENO (VIC), talep üzerine müşterilere şunları sunar:

- Keno'dan çevrimiçinde kendini yasaklamaya dair bilgiler (kendini yasaklamanın ne olduğu, nasıl başvurulacağı, işlemlerin ne olduğu, müşterilerin hangi bilgi ve belgeleri sağlaması gerektiği dahil) ve
- sorunlu kumar destek hizmetleri için iletişim bilgileri.

Keno Hesap Sahiplerinin, 1800 056 066 numaralı telefondan Müşteri Destek Ekibi ile iletişime geçerek veya Keno.com.au internet sitesini ziyaret ederek (ve Keno kendini yasaklama formunu indirerek) kendilerini çevrimiçinde Keno'dan yasaklamalarını sağlayacağız.

KENO (VIC), aşağıdakilerin sayısının kaydını tutmak için program ve prosedürlere sahiptir:

- kendini yasaklayan Keno Hesabı Sahipleri; ve
- kendini yasaklamayı uzatan veya iptal eden kişiler.

Müşterilerin kendilerini yasaklama döneminden sonra kumar oynamayı yeniden etkinleştirmek istedikleri durumlarda, öncelikle harcama ve katılımı yönetme kapasitelerini KENO (VIC) tarafından belirlenen bir şekilde, doğrulamaları gerekebilir.

Kumarın bir müşteri için bir sorun haline geldiği durumlarda, onları Keno'dan kendini yasaklamayı düşünmeye teşvik ediyoruz.

ÇEVİRİMİÇİ HESAP YÖNETİMİ

22. Çevrimiçi Hesap Yönetimi Özellikleri

KENO (VIC), toplum ve hükümetin yasal kumar ürünlerinin sorumlu bir şekilde sağlanmasına odaklanmasının çok farkındadır ve bazı müşterilerin kişisel harcama seviyelerini kontrol etmede zorluklarla karşılaşabileceğini kabul eder. Sorumlu kumar oynamak, bilgilendirilmek, keyif almak ve sınırlarınızı bilmekle ilgilidir.

İnternet sitemizi ve Uygulamalarımızı kullanan müşteriler, Keno oyun etkinliklerini dengede tutmalarını sağlayan kontrolleri ayarlamak için Keno Hesaplarını kullanabilirler. Para yatırma sınırlarını ayarlama, Mola Verme ve hesabı kapatma dahil olmak üzere kendini yönetme araçları Keno Uygulamasında ve İnternet sitemizde mevcuttur. Müşteriler, İnternet sitemizin "Araçlar ve Strateji" bölümü aracılığıyla Keno deneyimlerinin kontrolünü ele geçirmelerini sağlayan araç çeşitliliğimizi keşfedebilirler.

KENO (VIC), sorumlu kumar amaçları ve kumar oyuncularının korunması için müşterileri yasaklayabilir veya askıya alabilir ve müşteri veya personel hesaplarını kapatabilir . KENO (VIC), bu koşullar altında, etkilenen müşterileri ilgili destek hizmetlerine bağlamaya yardımcı olmak için doğrudan iletişim kuracaktır.

23. Para Yatırma Sınırları

Bir para yatırma sınırı, müşterilerin belirli bir zaman aralığında Keno Hesaplarına yatırılacak maksimum tutarı yönetmelerini sağlar . Müşterilerin kişisel koşullarına uygun olarak bir para yatırma sınırı belirlemeleri önerilir.

Bir Keno Hesabı oluşturmanın bir parçası olarak, tüm müşteriler bir para yatırma sınırı belirlemeye davet edilecektir.

Müşteriler, Keno Hesabı oluşturulduktan sonra istedikleri zaman bir para yatırma sınırı belirlemeyi veya para yatırma sınırlarını aşağıda belirtildiği gibi değiştirmeyi seçebilirler:

- Keno Hesaplarına giriş yapmak ve talimatları takip etmek; veya
- 1800 056 066 numaralı telefonda Müşteri Destek Ekibimizle iletişime geçmek; veya
- İnternet sitemizdeki 'Bize Ulaşın' sayfasında bize yazarak (<https://www.keno.com.au/contact-us>).

Para yatırma sınırındaki herhangi bir düşüş hemen yürürlüğe girecektir, ancak artışlar talepten 7 gün sonra yürürlüğe girecektir.

Para yatırma sınırı belirlemenin avantajları, müşterilerin şunları yapmasına yardımcı olmayı içerir:

- bir bütçe belirlemek ve kişisel fonlarından yatırılan ve olanakları çerçevesinde kumar oynayabilecekleri para miktarını kontrol etmek; ve
- sorumlu bir şekilde kumar oynamaya devam etmelerine yardımcı olmak için faturaları için ayrılan parayla değil sadece kumar için ayrılan parayla kumar oynamak.

24. Pazarlama Materyali Aboneliğinden Çıkma

KENO (VIC), önce onayını almadan bir müşteriye doğrudan pazarlama (e-posta ve SMS dahil) yapmayacaktır.

Müşteriler pazarlama faaliyeti tercihlerini güncelleyebilir ve KENO (VIC)'den doğrudan pazarlama (e-postalar veya SMS mesajları dahil) almaktan vazgeçebilirler. Müşteriler pazarlama faaliyeti tercihlerini aşağıda belirtilen şekillerde değiştirebilir:

- İnternet sitemiz ve Uygulamalarımız aracılığıyla Keno Hesaplarına girerek; veya
- 1800 056 066 numaralı telefonda Müşteri Destek Ekibini arayarak; veya
- elektronik iletişimde abonelikten çıkma hükümlerini kullanarak.

Bir müşteri:

- Keno Hesaplarını kapatma talebinde bulunur; veya
- İnternet sitemiz aracılığıyla Keno'dan kendini yasaklamak isterse;

KENO (VIC), müşteriye doğrudan pazarlama aboneliğinden çıkarmak için adımlar atacaktır.

25. Mola Verme

Zaman zaman, müşteriler kısa bir süre için Keno oynama olanağını kaldırmak isteyebilirler. Mola Verme, Keno Uygulamaları veya İnternet sitemiz üzerinden Keno oynayan müşterilerin hesaplarını 1 ile 180 gün arasında askıya almalarını sağlar. Mola sırasında, müşteriler Keno Hesaplarına veya ilişkili unsurlara erişemezler. Mola süresinin sona ermesinden sonra, müşterinin Keno Hesabı bir sonraki girişte otomatik olarak açılır.

Bir müşteri Mola Alma olanağını kullandığı süre boyunca, KENO (VIC)'den herhangi bir doğrudan pazarlama iletişimi almayacaktır.

26. İşlem Geçmişi ve Çevrimiçi Hesap Özetleri

Geçmiş çevrimiçi etkinlikleri ve beyanlarını gözden geçirmek, müşterilerin bilgi sahibi olmalarına ve sorumlu bir şekilde kumar oynamalarına yardımcı olabilir.

Müşteriler, İnternet sitesi veya Uygulama aracılığıyla Keno Hesaplarında son doksan gün içinde yapılan işlemleri inceleyebilirler. 90 günü aşan işlemlerin listesi için müşteriler 1800 056 066 numaralı telefonda Müşteri Destek Ekibi ile iletişime geçebilir .

27. Çevrimiçi hesabın kapatılması

Keno Hesaplarını artık kullanmak istemeyen müşteriler, aşağıda belirtildiği biçimde bir istek göndererek hesaplarını kapatabilirler:

- Keno Hesabına giriş yaptıktan sonra Keno Uygulaması veya İnternet sitemiz aracılığıyla; veya
- 1800 056 066 numaralı telefonda Müşteri Destek Ekibimiz aracılığıyla; veya
- İnternet sitesindeki "Bize Ulaşın" sayfasında bize yazarak (<https://www.keno.com.au/contact-us>).

KENO (VIC), bir müşterinin hesabını mümkün olan en kısa sürede ve tüm bekleyen girişler tamamlandıktan sonra kapatma talebini işleme koyacaktır.

Keno Hesabı kapatıldıktan sonra, müşteriler artık Keno Hesaplarının herhangi bir unsuruna giriş veya erişim yapamazlar.

Bekleyen oyunlardan elde edilen kazançlar veya çekilmemiş diğer fonlar, müşteriye banka havalesi veya müşterinin kayıtlı adresine çek ile ödenir.

28. İleriye etkin izleme programı

Keno Hesabı müşterilerini daha fazla korumak için KENO (VIC), analitik ve aktif hesap izleme yoluyla harcamaları ve etkinlikleri izler. Bir müşterinin davranışının önemli ölçüde değiştiğini tespit ettiğimizde, müşterilerin sorumlu kumarı desteklemek için mevcut Keno Hesap yönetimi özelliklerinden ve kontrollerden haberdar olmalarını sağlamak için iletişim, mesajlaşma, e-posta veya telefon görüşmeleri şeklinde müdahale edebiliriz.

İleriye etkin izleme programımız aracılığıyla tanımlanan müşteriler, çeşitli araçlarımıza, kumar destek hizmetlerine ilişkin yardımcı olabilecek bilgilere erişim yoluyla desteklenecektir ve bu program kumar oynamalarını yönetmede veya kumardan olumsuz etkilenebilecek başkaları için yardıma ihtiyaç duyabileceklerini düşünenlere yardımcı olabilir.

SORUMLU KUMARIN DESTEKLENMESİ

29. Reşit Olmayanlar

Hizmetlerimiz, 18 yaş ve üstü kişiler olarak tanımlanan reşit kişiler tarafından kullanılmak üzere tasarlanmıştır. Reşit Olmayanların bizimle kumar oynaması veya Keno Hesabı tutması yasa dışıdır. Reşit Olmayanların kumar oynamasını kesinlikle yasaklıyoruz.

KENO (VIC), Reşit Olmayanların hizmetlerimizi kullanamamasını sağlamak için tüm makul adımları atacaktır. Bir Keno Hesabı açmadan önce, müşteriler bir doğum tarihi vermeli ve 18 yaşın üzerinde olduklarını belirtmelidir.

Buna ek olarak, Keno Uygulaması, kullanıcı hesabı Apple ve Google'ın ilkelerine uygun olarak 18 yaşın üzerinde olmadığı sürece Apple App Store veya Google Play Store'dan görüntülenemeyecek veya indirilemeyecektir.

Mekânlarda, reşit olmayanların kumar oynamasına izin verilmediğini belirten tabelalar bulunmalıdır. Ayrıca, İnternet sitemizde ve Keno Uygulamasında, Reşit Olmayanların çevrimiçi oynamasına izin verilmediğini ve bize kaydedilemeyeceğini belirten uygun uyarılarımız vardır.

Keno Hesabı hüküm ve koşullarımız, Reşit Olmayanların bizimle kumar oynayamayacağını belirtmekte ve müşterilerimize Reşit Olmayanların müşterilerin Keno Hesapları üzerinden kumar oynamalarına veya güvenlik bilgilerini ifşa etmelerine izin vermeme yükümlülükleri getirmektedir.

Mekânların, sadece 18 yaşın üzerindeki kişilerin Keno oynamasını sağlamak için bahis satın almak veya kazancını almak isteyen kişilerin kimliğini kontrol etmek için yaptığı işlemler vardır.

Tüm Mekânlar, bahislerin yapıldığı tüm yerlerde ve varsa ATM veya EFTPOS makinelerinin bulunduğu yerlerde "Reşit Olmayanlar" tabelası bulundurulur. Bu tabelalar, Keno Connect platformu aracılığıyla Mekân personeli tarafından sipariş edilmeye hazırdır. Reşit Olmayan kişilerin bir Mekâna girmesine ilişkin genel bir yasak yoktur, ancak bir müşterinin en az 18 yaşında olup olmadığından emin olmadıkları takdirde tüm Mekân çalışanları yaş kanıtı istemelidir. Fotoğraflı kimlik belgesi gösterilemezse, müşteriden Keno'nun satıldığı alandan çıkması istenecektir (yani, duruma göre Self Servis Terminali veya Operatör Terminali'nden ayrılması).

Bir müşterinin KENO (VIC) ile bir Keno Hesabı açtığını ve 18 yaşın altında olduğunu veya bir kişinin Reşit Olmayan bir kişiye Keno Hesabını kullanarak kumar oynamasına izin verdiğini belirlersek, bu Keno Hesaplarını derhal kapatır ve konuyu Risk ve Uyum Komitesine bildiririz.

Bir Keno Hesabınız varsa ve Reşit Olmayanlar İnternet sitemize veya Keno Uygulamalarımıza erişmek için kullandığınız cihaza erişebiliyorsa, müşterilerin çocuk koruma yazılımı paketlerini indirmelerini ve yüklemelerini öneririz. Bu yazılım, İnternet sitemize veya Keno Uygulamalarına Reşit Olmayanların erişmesini önlemeye yardımcı olabilir.

Tüm müşterilerin, İnternet sitemiz veya Keno Uygulamaları aracılığıyla çevrimiçi Keno oynarken bir yaş ve kimlik kontrolü doldurmaları gerekmektedir. Bu kontrol, katıldıktan sonraki 14 gün içinde tamamlanmalıdır, aksi takdirde Keno Hesabı askıya alınacaktır. Keno Hesaplarının, yaş ve kimlik doğrulanana kadar, para yatırma, harcama ve çekme sınırları da dahil olmak üzere işlevselliği azaltmıştır .

30. Ön-yükümlülük

KENO (VIC), Keno oynayan tüm müşterileri koşullarına göre bir zaman ve para sınırı belirlemeye teşvik etmeleri için Mekânları teşvik eder ve destekler. Mekânlar, Keno Self Servis Terminallerinin bulunduğu yerde müşterilere "bir sınır belirlemelerini ve buna uymalarını" öneren tabelalar koyar.

İnternet sitemiz ve Uygulamalarımız, tüm müşterilerimizi bir para yatırma sınırı belirlemeye teşvik eder. Ek olarak, Keno Oyun Kılavuzu aşırı harcamaya yol açabilecek durumlar hakkında bilgi içerir.

Sorumlu kumar göstergeleri şunları içerir:

- her gün kumar oynamak veya kapanış saatinde durmakta zorlanmak;
- uzun süreler, yani ara vermeden üç saat veya daha fazla kumar oynamak;
- kumar oynarken temastan kaçınmak, çok az iletişim kurmak, etrafında olup biten olaylara çok az tepki vermek;
- personelden veya diğer müşterilerden borç para almaya çalışmak veya kazanılan büyük paraları kumar oynamada kullanmaya devam etmek;
- kumar oynarken agresif, anti-sosyal veya duygusal davranışlar; ve/veya
- stresli veya mutsuz hissettiğinizde kumar kayıplarını geri kazanmaya çalışmak.

Acentalar ve çalışanları, ön-yükümlülük kararlarına bağlı kalmaları için onları teşvik ederek, ön-yükümlülük kararını kendilerine bildiren müşterileri destekleyecektir.

31. Tabelâlar

KENO (VIC), Mekânların sorumlu kumar mesajları görüntülemesini zorunlu kılar ve bir kumar sorununu yönetmek için nereden yardım alabilecekleri konusunda kişiler ve/veya aileleri için kumar destek hizmetleri konusunda bilgi sağlar. Bu tabelâlardan bazıları yasalarca zorunludur ve bazıları KENO (VIC) tarafından oluşturulur ve Mekân içinde görüntülenir. Mevcut bilgiler ve mesajlar gözden geçirilecek ve gerekirse yıllık olarak güncellenecektir. Tabela kaynakları, Mekân personeli tarafından Keno Connect çevrimiçi platformu üzerinden indirilebilir.

Sorumlu kumar tabelâları, Keno girişlerinin yapıldığı tüm noktalarda görüntülenir ve Mekânın bir ATM veya EFTPOS tesisi varsa, sorumlu kumar tabelası bu noktada görüntülenir. İnternet sitemizde, sorumlu kumar oynama ve kumarla ilgili bir sorun konusunda nereden ve nasıl yardım isteneceği hakkındaki bilgileri sunuyoruz.

32. Toplumla İşbirliği

KENO (VIC), yerel sorunlu kumar yardım hizmetleriyle düzenli toplantıları teşvik etmek de dahil olmak üzere, Mekânlar ve yerel sorunlu kumar destek hizmetleri arasındaki güçlü bağlantıları kolaylaştırmaya kararlıdır .

Bu toplantılara örnek olarak şunlar verilebilir:

- yerel Kumarbaza Yardım servisi tarafından yürütülen yıllık Mekân çalışanları için eğitim oturumları düzenlemek; ve/veya
- Acenteler veya Vardiya Yöneticisi ile Kumarbaza Yardım servisi arasında yılda iki kez düzenli olarak yapılan toplantılar .

Bu toplantıların ayrıntıları, oyun odasında/Mekânda bulunacak bir Sorumlu Kumar Dosyasında/Sicilinde tutulmalıdır. Toplantı ayrıntıları şunları içerebilir:

- toplantının saati ve tarihi;
- toplantıya katılanlar;
- görüşülen konular;
- toplantıdan elde edilen sonuç/eylem maddeleri; ve
- bir sonraki toplantı tarihi.

Mekânlarda, Vardiya Yöneticisinin sorunlu kumar destek hizmetleri ve sorumlu kumarla ilgili konular hakkında bilgi almak için bir iletişim noktası olarak hareket etmesini şart koşuyoruz.

Victoria Kumarın Zararları Farkındalık haftası, Victoria toplumunda kumar ve kumarın zararları konusundaki farkındalığı artırmak için her yıl desteklenmektedir. Sözü edilen hafta, toplumun riskli kumar davranışı anlayışını artırmak, insanları kumar oynamanın onları ne zaman zarar görme riskine sokabileceğini fark etmeye teşvik etmek, kumar oynamayı kontrol altında tutmanın pratik yolları ve ihtiyaç duyduklarında nasıl yardım alacakları hakkında bilgi sağlamak için bir fırsattır. Keno Mekânları, ağırları aracılığıyla Kumarın Zararları Farkındalık Haftası'nı tanıtmak için kampanya mesajlarını ve dijital içeriği paylaşmaya ve Victoria hükümeti ve kumar destek hizmetleri tarafından düzenlenen Kumarın Zararları Farkındalık haftası etkinliklerine katılmaya teşvik edilir .

33. Sorunlu Kumar Destek Servisleri

En yüksek müşteri hizmetleri standartlarının takibi ve sorunlu kumar anlayışımızı güçlendirmek için, üç ayda bir veya gerektiğinde daha sık olarak, sorunlu kumarla ilgili destek hizmetleri, toplum grupları, hükümet ve sektör gruplarının tüm ilgili katmanlarıyla bağlantı kuruyoruz. Bu Victoria sorunlu kumar örgütleri, Kumarbazlara Yardımı, Salvation Army, Victoria Kumar Konseyi ve sorunlu kumar danışmanlarının şemsiyesi altına girebilecek diğer örgütleri içerir, ancak bunlarla sınırlı değildir.

Sorunlu kumar danışmanlarıyla aşağıdaki yollardan temas kurarız:

- kendini yasaklama, yönlendirme programlarımıza ve Davranış Kurallarımıza atıfta bulunarak tavsiye ve geri bildirimlerini almak için gayri resmi ve devam eden telefon ve e-posta iletişimi
- Kurallarla ilgili tavsiye ve geri bildirim almak için resmi telefon ve e-posta teması (Davranış Kurallarının Yıllık Gözden Geçirmesini üstlenme yükümlülüğümüz uyarınca): ve
- KENO (VIC), yıl boyunca Victoria'daki sorunlu kumar danışmanlığı forumlarında temsil edilir, sunum yapar ve temas kurar ve ayrıca yıllık bazda Ulusal Kumar İncelemeleri Birliği (NAGS) konferansına katılır.

34. Davranış Kurallarının Uygulanması

Kurallar, KENO (VIC) veya bir Acente ile çalışmaya başladıktan sonra tüm yeni Keno çalışanlarına ve Mekân personeline verilen işe alıştırma programı malzemelerine dahil edilmiştir. Davranış Kurallarıyla ilgili personel veya müşteriler tarafından belirlenen sorunlar KENO'ya (VIC) yönlendirilecektir.

35. Müşteri Şikâyetleri

Müşteriler KENO (VIC)'in Sorumlu Kumar Davranış Kuralları hakkında şikâyetinde bulunmak isterse, bize bildirmelerini teşvik ediyoruz. Müşterilerimizin şikâyetlerinin uygun şekilde değerlendirilmesi ve ele alınmasını sağlamak için resmi bir şikâyet yönetimi politikamız vardır.

Aşağıdaki Keno Şikâyetleri Ele Alma Sözleşmesi uyarınca, şikâyetler şu adrese gönderilmelidir :

KENO (VIC) Responsible Gambling Contact Officer
GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001
Telefon: 1800 056 066

Alternatif olarak, müşteriler "Bize Ulaşın" sayfasını kullanarak internet sitemiz aracılığıyla bizimle iletişime geçmek isteyebilirler.

Telefonla bir şikâyetinde bulunulursa, şikâyetçiden şikâyetin ayrıntılarını yazılı olarak göndermesi istenebilir.

Olay veya şikâyet, makul bir süre içinde ve yazılı şikâyetler 21 gün içinde soruşturulacaktır .

KENO (VIC) Olay Yönetim Ekibi bir çözümü araştırır, belirler ve uygular, şikâyetçiyi ve şikâyet edileni (varsa) şikâyetle ilgili sonuç ve bu sonucun nedeni hakkında bilgilendirir ve ayrıca şikâyetin ayrıntılarını ve sonucunu kaydeder. Sorun çözülürse, başka bir işlem yapılmaz.

Şikâyetçi kararın gözden geçirilmesini talep ederse , aşağıdaki önlemleri içerebilecek bir iç inceleme yapılabilir :

- Şikâyetle ilgili tüm malzemeler incelenir.
- Şikâyetçi, şikâyet edilen ve/veya şikâyetin yönetimi ile ilgili personel ile bir görüşme yapılabilir

Şikâyetçi iç kararın gözden geçirilmesini talep ederse, konu KENO (VIC) tarafından bağımsız arabulucular panelinin bir üyesine, ya sunulan evraklara dayalı bir tespit veya gerekirse arabuluculuk düzenlemek için sevk edilir. Bu işlemin masrafları KENO (VIC) ve şikâyetçi tarafından eşit olarak paylaşılacaktır.

Bu Davranış Kurallarının işleyişi ile ilgili olarak yapılan herhangi bir inceleme işleminin şikâyet ve karar kayıtları, Sorumlu Kumar Sicilinde yedi yıllık bir süre boyunca tutulacak ve KENO (VIC) kayıt tutma yükümlülüklerine uygun olarak talep üzerine Tüketici İşleri, Kumar ve İçki Yönetmeliği Bakanı veya Victoria Kumar Ve Gazino Kontrol Kurumu tarafından incelenmek üzere hazır bulundurulacaktır.

Tüm şikâyetlerle ilgili belgeler, gerektiğinde VGCCC tarafından erişim için Sorumlu Kumar Sicilinde tutulmalıdır.

36. Tanımlamalar

Aktif Keno Hesabı, önceki 12 ay içinde bir KENO (VIC) ürününe giriş satın almak için kullanılan, kapatılmamış bir Keno Hesabı anlamına gelir.

Acente, Keno oyunlarında bilet satmak için *2003 Kumar Düzenleme Yasası'nın* (Vic) 6A.2.4 (3) bölümü uyarınca KENO (VIC) tarafından akredite edilmiş kişi veya kişiler anlamına gelir.

Acente çalışanı, Acentenin bir çalışanı anlamına gelir.

Uygulamalar, KENO (VIC) tarafından kullanıma sunulan İnternet özellikli akıllı telefon, cihaz ve/veya platform uygulamaları anlamına gelir.

Vardiya Yöneticisi, bir Mekânda belirli bir temas zamanında görevli üst düzey yönetici anlamına gelir.

Keno, bu Davranış Kurallarında kendisine verilen anlama sahiptir.

Keno Hesabı, KENO (VIC) tarafından internet platformu üzerinden sunulan bir müşteri hesabı anlamına gelir.

Keno Connect, KENO (VIC) tarafından Acentelere ve Mekân personeline, diğer şeylerin yanı sıra, Mekân satış verilerine erişmek, teşvik ve kırtasiye malzemeleri sipariş etmek ve pazarlama ve sorumlu kumar varlıklarını indirmek için sağlanan çevrimiçi platform anlamına gelir .

KENO (VIC), Level 21, Tower 2, 727 Collins Street, Melbourne, Victoria adresinde bulunan Keno lisans sahibi Keno (Vic) Pty Ltd şirketi anlamına gelir.

Reşit olmayan, 18 yaşın altındaki bir kişi anlamına gelir.

Mekân, bu Davranış Kurallarında kendisine verilen anlama sahiptir.

Mekân personeli, bir Mekânla ilgili olarak bir Acentenin çalışanı anlamına gelir.

İnternet sitesi, www.Keno.com.au adresindeki Keno internet sitesi anlamına gelir.