Responsible Gambling Code of Conduct

Hindi

July 2020

जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने की आचार-संहिता

1. जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने से सम्बन्धित संदेश

यह स्थान यहाँ गेमिंग मशीनों के संचालन से होने वाले नुकसान की रोकथाम करने और उसे कम से कम करने के लिए सभी यथोचित कदम उठाएगा, इसमें ग्राहकों के कल्याण पर नज़र रखकर, गहन और लंबी अवधि तक गेमिंग मशीन पर खेलने को हतोत्साहित करके और उस परिस्थिति में हस्तक्षेप करके ऐसा करना शामिल है, यदि कोई ग्राहक ऐसे व्यवहार का प्रदर्शन करता है, जो जुआ खेलने से होने वाले नुकसान के अनुरूप हो।

स्थान की आचार-संहिता हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी (जहाँ वेबसाइट है) और ग्राहकों द्वारा निवेदन किए जाने पर लिखित तौर पर इसकी प्रति उन्हें दी जाएगी। इसकी सूचना देता हुआ संकेत ग्राहकों के लिए गेमिंग क्षेत्र में प्रदर्शित किया जाएगा।

यह आचार-संहिता हमारी वेबसाइट पर सामुदायिक भाषाओं में भी उपलब्ध होगी (जहाँ वेबसाइट है)। निम्नलिखित भाषाएँ शामिल हो सकती हैं।

- अरबी
- कैंटोनीज़
- ग्रीकी
- हिन्दी
- इतालवी
- मंडारिन
- पंजाबी
- वियतनामी

2. ग्राहक के साथ बातचीत और संचार

2.1 यह स्थान सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों के साथ संचार करने से निम्नलिखित नहीं होता:

(أ) ऐसा करना किसी ग्राहक को गेमिंग मशीन क्षेत्र में प्रवेश करने या बने रहने के लिए प्रेरित नहीं करता

(ب) ऐसा करना गेमिंग मशीन खेलने के लिए प्रेरित नहीं करता (उस संचार के अलावा जो लॉयल्टी प्रोग्राम के भाग का प्रकार न हो), अथवा

(ج) ऐसा करना गेमिंग मशीनों के बारे में भ्रम या गलतफहमियों को सुदृढ़ या प्रेरित नहीं करता, इसमें निम्नलिखित करना शामिल है पर यह इन्हीं कार्यों तक सीमित नहीं है:

i. ग्राहक को यह बताना कि वे गेमिंग मशीन खेलकर पैसे कमा सकते हैं

ii. ग्राहक को यह बताना कि गेमिंग मशीन या गेमिंग मशीन जैकपॉट ने अभी जीत का भुगतान किया या नहीं किया है, या इसका भुगतान होने वाला है

iii. किस्मत या अंधविश्वास के बारे में चर्चा करना

iv. ग्राहक को यह बताना कि 'नीयर मिस' का मतलब यह है कि गेमिंग मशीन जीत का भुगतान करने वाली है

v. इस विचार का सुझाव या बढ़ावा देना कि गेमिंग मशीन पर स्पिन उस गेमिंग मशीन पर किसी दूसरी स्पिन से स्वतंत्र नहीं है

vi. इस विचार का सुझाव या बढ़ावा देना कि ऐसी कार्यनीतियाँ होती हैं, जिनका प्रयोग ग्राहक गेमिंग मशीन खेलते समय जीतने के लिए कर सकता है (जैसे उस एक लाइन या कई लाइनों पर बाजी लगाई राशि को बढ़ाना या घटाना जिस पर बाजी लगाई जाती है), अथवा

vii. ग्राहक को यह बताना कि उनका जीतना बनता है।

2.2 यह स्थान यह सुनिश्चित करने के लिए यथोचित कदम उठाएगा कि ग्राहक के साथ किए जाने वाले संचार गहन और लंबी अवधि तक गेमिंग मशीन खेलने को हतोत्साहित करते हैं।

2.3 EFTPOS संकेत के अलावा, यह स्थान किसी ग्राहक को निम्नलिखित के लिए प्रेरित नहीं करेगा:

(أ) कैश फैसिलिटी से पैसे निकालने, या फिर से और पैसे निकालने के लिए, अथवा

(ب) पैसे लेने या फिर से और पैसे लेने के लिए यह स्थान छोड़कर जाने के लिए, ताकि वह ग्राहक गेमिंग मशीन खेलने या इसे खेलना जारी रखने में समर्थ हो सके।

2.4 तथापि, यह स्थान किसी ग्राहक द्वारा यह पूछे जाने पर कि कैश फैसिलिटी कहाँ है, उन्हें इसका पता बता सकता है।

3. ग्राहकों के साथ बातचीत – परेशान दिखाई देने के संकेत

3.1 यह स्थान यह सुनिश्चित करने के लिए सभी यथोचित कदम उठाएगा कि गेमिंग मशीन क्षेत्र और गेमिंग मशीन क्षेत्र के प्रवेश द्वारों पर हर उस समय नज़र रखी जाती है, जब गेमिंग मशीनें खेलने के लिए उपलब्ध हों।

3.2 यह स्थान यह सुनिश्चित करने के लिए सभी यथोचित कदम उठाएगा कि गेमिंग मशीन क्षेत्र में बैठे ग्राहकों का नियमित रूप से ऐसे व्यवहार पर नज़र रखने के लिए अवलोकन किया जाता है, जो जुआ खेलने से होने वाले नुकसान के अनुरूप हो।

3.3 यह स्थान ग्राहक को गहन या लंबी अवधि के लिए गेमिंग मशीन खेलने के लिए प्रेरित या प्रलोभित नहीं करेगा।

3.4 इस स्थान पर कर्मचारी उस परिस्थिति में ग्राहक को गेमिंग मशीन क्षेत्र से दूर जाने के लिए कहेंगे, यदि हस्तक्षेप किया गया हो और उस हस्तक्षेप से यह निर्धारित हुआ हो कि गेमिंग खेलते हुए ग्राहक क्रोधित हुआ है या जुआ खेलने की अपनी लत के फलस्वरूप उसने सहायता की मांग की है।

3.5 इस स्थान पर कर्मचारी किसी ऐसे ग्राहक से बातचीत करेंगे, जिसके बारे में यह देखा गया हो कि वह बिना ब्रेक लिए लंबी अवधि से गेमिंग मशीनें खेल रहा हो और कर्मचारी उस ग्राहक को गेमिंग मशीन क्षेत्र से दूर जाने के लिए कहेंगे।

3.6 इस स्थान पर कर्मचारी किसी ऐसे ग्राहक से बातचीत करेंगे, जिसे:

(أ) ब्रेक लेने के लिए कहा गया हो और वह गेमिंग मशीन क्षेत्र से ब्रेक लेने से मना करे

(ب) जो एक साथ कई गेमिंग मशीनों पर खेलता हो, या

(ج) किसी गेमिंग मशीन को आरक्षित रखता हो, ताकि वह अन्य गेमिंग मशीन खेल सके।

4. गेमिंग स्थान के कर्मचारी

4.1 इस स्थान पर कर्मचारियों को इस स्थान पर उनके काम करने की शिफ्ट के दिन गेमिंग मशीन खेलने की अनुमति नहीं है।

4.2 यह स्थान कर्मचारियों को जानकारी प्रदान करता है ताकि वे जुआ खेलने से होने वाले नुकसान के अपने अधिक खतरे से अवगत रहें।

5. जुआ खेलने संबंधी समस्या के लिए समर्थन सेवाओं के साथ बातचीत

यह स्थान यह सुनिश्चित करेगा कि वे कर्मचारी, जिनकी प्रतिदिन स्थान का संचालन करने की जिम्मेदारी होती है और साथ ही जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलना प्रबंधित करने के लिए नियुक्त अधिकारी (रिसपांसिब्ल गेमब्लिंग ऑफिसर) इस स्थान के नामांकित स्थान समर्थन कर्मी से हर छह महीने में कम से कम एक बार मुलाकात करते हैं।

6. जुआ खेलने का परिसर

6.1 यह स्थान ग्राहक को एक साथ कई गेमिंग मशीनें खेलने के लिए बढ़ावा नहीं देगा।

6.2 यह स्थान यह सुनिश्चित करने के लिए सभी यथोचित कदम उठाएगा कि ग्राहक को इस कारण गेमिंग मशीन को आरक्षित करने के लिए हतोत्साहित किया जाए, ताकि वह गेमिंग मशीन क्षेत्र में कोई दूसरी गेमिंग मशीन खेल सके।

6.3 गेमिंश मशीन फ्लोर के बाहर खाद्य या पेय पदार्थ सुविधाओं के कार्य करने के समय के दौरान, यह स्थान यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक गेमिंग मशीन क्षेत्र में प्रवेश करने की ज़रूरत के बिना खाद्य व पेय पदार्थ ऑर्डर कर सके और उसे यह सर्व किए जा सकें।

6.4 यह स्थान गेमिंश मशीन पर बैठे या खेल रहे ग्राहक को खाद्य या पेय पदार्थ की पेशकश कर सकता है, बशर्ते कि यह उस ग्राहक के साथ बातचीत के भाग के तौर पर किया जाए।

7. जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलना प्रबंधित करने के लिए नियुक्त अधिकारी (रिसपांसिबल गेमब्लिंग ऑफिसर)

7.1 इस स्थान पर रिसपांसिब्ल गेमब्लिंग ऑफिसर नियुक्त किए गए हैं।

7.2 रिसपांसिब्ल गेमब्लिंग ऑफिसर गेमिंग मशीन क्षेत्र में हर उस समय उपलब्ध होगा, जब गेमिंग मशीनें गेम खेलने के लिए उपलब्ध हों।

7.3 यह स्थान गेमिंग मशीन क्षेत्र में मुख्य रूप से नोटिस प्रदर्शित करेगा, जो यह सूचित करेगा कि रिसपांसिब्ल गेमब्लिंग ऑफिसर हर समय सहायता के लिए उपलब्ध है।

7.4 इस स्थान का रिसपांसिब्ल गेमब्लिंग ऑफिसर निम्नलिखित करने के लिए सभी यथोचित कदम उठाएगा:

(ا) गेमिंग मशीन क्षेत्र पर नज़र रखने और अधिनियम, विनियमों तथा इस संहिता के साथ अनुपालन सुनिश्चित करना

(ب) यह सुनिश्चित करना कि कर्मचारी जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने से जुड़ी घटनाओं व हस्तक्षेपों को जुआ खेलने के रजिस्टर में जिम्मेदाराना ढंग से रिकॉर्ड करते हैं

(ج) उन ग्राहकों पर नज़र रखना, जो ऐसा व्यवहार प्रदर्शित करते हैं, जो जुआ खेलने से होने वाले नुकसान के अनुरूप हों और वह ऑफिसर आवश्यकतानुसार सहायता प्रदान करेगा

(د) कर्मचारियों को जुआ खेलने से होने वाले नुकसान के बारे में और यह सलाह देना कि जुआ खेलने से होने वाले नुकसान के संकेतों पर प्रतिक्रिया कैसे करनी है, तथा

(ه) स्वीकृत स्थान में जुआ खेलने की आपूर्ति के बारे में ग्राहक की पूछताछ और शिकायतों पर प्रतिक्रिया करना।

7.5 इस स्थान का रिसपांसिब्ल गेमब्लिंग ऑफिसर जुआ खेलने से सम्बन्धित प्रशिक्षण के लिए निर्धारित जिम्मेदाराना सेवा पूरी करेगा, यदि कोई हो।

8. जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने का रजिस्टर

8.1 यह स्थान जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने का रजिस्टर रखता है। जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने की घटनाओं और हस्तक्षेपों के सभी विवरण इस रजिस्टर में रिकॉर्ड हैं, जिनमें शामिल हैं:

(أ) घटना की दिनांक और समय
(ب) घटना के विवरण
(ج) घटना पर प्रतिक्रिया करने के दौरान हुए हस्तक्षेप के विवरण
(د) हस्तक्षेप पर ग्राहक की प्रतिक्रिया के विवरण, यदि ज्ञात हों
(ه) वह दिनांक और समय जब जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने के रजिस्टर में एंट्री रिकॉर्ड की गई थी, और
(و) उस व्यक्ति का नाम, यदि यह उस व्यक्ति द्वारा अपनी इच्छा से बताया गया हो।

8.2 यह स्थान जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने के रजिस्टर में जानकारी कम से कम छह महीने तक बनाए रखता है और यह छह महीने जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने के रजिस्टर में रिकॉर्ड की गई दिनांक से शुरू होते हैं।

8.3 यह स्थान निवेदन किए जाने पर जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने के रजिस्टर की प्रति Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation को प्रदान करेगा।

8.4 यह स्थान प्रशिक्षण और विकास प्रयोजनों के लिए स्थान समर्थन कर्मी को जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने के रजिस्टर में शामिल जानकारी प्रदान करेगा, बशर्ते उस जानकारी में किसी ग्राहक का नाम या पहचान संबंधी विशिष्टताएँ शामिल न हों।

जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने की आचार-संहिता

परिशिष्ट-परिभाषाएँ

परिभाषाएँ

संहिता प्रबंधक उस औद्योगिक संघ को संदर्भित करता है जिसने इस संहिता को तैयार किया है और जो इसका प्रबंध करता है।

बातचीत का अर्थ है स्थान के कर्मचारी द्वारा मामला-दर-मामला आकलन के आधार पर सोची-समझी सहायता। बातचीत निम्नलिखित प्रकार की हो सकती है:

- ग्राहक को स्थान पर उपलब्ध खाद्य व पेय पदार्थों के प्रयोग पर विचार करने के लिए बढ़ावा देना जिससे उसे गेमिंग मशीन खेलने से ब्रेक मिले
- ग्राहक को गेमिंग स्थान के किसी ऐसे अधिक शांत व निजी स्थान में कुछ अल्पाहार (जैसे चाय या कॉफी) देने की पेशकश करना जहाँ ग्राहक के पास गोपनीय तरीके से उचित समर्थन जानकारी का निवेदन करने का अवसर हो
- स्थान से जाने के लिए यात्रा प्रबंध करने में ग्राहक की सहायता करना
- ग्राहक को जुआ खेलने से सम्बन्धित समर्थन सूचना देना, तथा
- यह विवरण देना कि आत्म-निषेध कार्यक्रम कैसे काम करता है और यह सूचना देना कि इस कार्यक्रम तक पहुँच कैसे प्राप्त करनी है।

लोयलिटी प्रोग्राम का अर्थ है अधिनियम की धारा 1.3 में परिभाषित 'लोयलिटी योजना'।

जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने का प्रबंध करने के लिए नियुक्त अधिकारी (रिसपांसिबल गेमब्लिंग ऑफिसर) स्थान के ऑपरेटर की निम्नलिखित काम करने में सहायता करने के लिए नियुक्त कर्मचारी को उल्लिखित करता है:

- स्थान में जुआ खेलने से होने वाले नुकसान हो कम से कम करने के लिए, और
- जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने की विनियामक और संहिता आवश्यकताओं के साथ अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए
- स्थान में जुआ खेलने की आपूर्ति के बारे में कर्मचारियों और ग्राहकों की पूछताछ पर प्रतिक्रिया करने के लिए।

जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने से सम्बन्धित रजिस्टर गेमिंग क्षेत्र में स्थित लॉग का विवरण देता है, जिसकी स्थान के कर्मचारियों को ऐक्सेस (पहुँच) होती है ताकि वे ग्राहकों के साथ जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने से सम्बन्धित बातचीत को रिकॉर्ड कर सकें।

स्थान समर्थन कर्मी जुआरी की सहायता स्थान समर्थन कार्यक्रम (Gambler's Help Venue Support Program) के कर्मचारियों का विवरण देते हैं। ये कर्मचारी स्थानों को निम्नलिखित जिम्मेदारियाँ पूरी करने में मदद देते हैं:

- उन ग्राहकों की पहचान करना और प्रतिक्रिया करना जो जुआ खेलने से जुड़ी समस्याओं का प्रदर्शन कर रहे हों
- स्थान के कर्मचारियों को Gambler's Help सेवाओं, आत्म-निषेध कार्यक्रमों और अन्य सामुदायिक समर्थन सेवाओं के बारे में अवगत कराना और इनके रेफरल के लिए प्रेरित करना
- जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने की आचार-संहिता की आवश्यकताओं को पूरा करना
- जिम्मेदाराना ढंग से जुआ खेलने के परिसरों का निर्माण करना और इनका रखरखाव करना
- आवश्यक Responsible Service of Gaming (RSG) प्रशिक्षण पूरा करना सुनिश्चित करना।

अस्वीकरण

इस संहिता को प्रभावित करने वाले कोई वैधानिक परिवर्तन इस संहिता को अवैध नहीं बनाते हैं। कोई राज्य या फेडरल वैधानिक या विनियामक प्रबंध इस संहिता के विषय-वस्तु से सर्वोपरि हैं।