responsiblegaming
AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT

जवाबदेह जुआ आचार-संहिता

संस्करण 7, मई 2021

CROWN

विषय-वस्तु

प्रस्तावना 1

जवाबदेह गेमिंग के प्रति क्राउन की प्रतिबद्धता 2

संहिता की उपलब्धतता 4

जवाबदेह जुआ संबंधी जानकारी 5

जुआ उत्पाद जानकारी 10

ग्राहक ईमानदारी कार्यक्रम संबंधी जानकारी 10

पूर्व-प्रतिबद्धता – स्वयंसेवी धन और/या समय सीमाएँ 12

ग्राहकों के साथ बातचीत 13

स्टाफ से बातचीत 17

गेम्बलिंग समस्या सहायता सेवाएँ 18

ग्राहकों की शिकायतें 19

नाबालिग/18 वर्ष से कम उम्र के व्यक्तियों द्वारा जुआ खेलने पर प्रतिबंध का अनुपालन 20

जुआ माहौल 21

वित्तीय लेन-देन 23

जवाबदेह विज्ञापन एवं प्रचार 25

संहिता का क्रियान्वयन तथा समीक्षा 27

शब्दावली 28

जवाबदेह जुआ आचार-संहिता

प्रस्तावना

क्राउन मेलबोर्न लिमिटेड (**क्राउन**) कॉम्पलेक्स में कैसिनो सहित क्राउन मेलबोर्न रिसॉर्ट का संचालक है। क्राउन अपनी सेवाओं और सुविधाओं के सभी पहलुओं में श्रेष्ठता प्रदान करने के लिए प्रसिद्ध है। नुकसान को कम से कम करने के साथ, हमारे ग्राहकों को जवाबदेह ढंग से गेमिंग सेवाएँ प्रदान करने की हमारी प्रतिबद्धता में कोई कमी नहीं छोड़ी जाती है। यह जवाबदेह जुआ आचार-संहिता (**संहिता**) इस प्रतिबद्धता को महत्वपूर्ण तौर पर दर्शाती है।

हमारे मनोरंजनात्मक और गेमिंग अनुभवों का आनन्द हमारे अधिकांश ग्राहक लेते हैं। परन्तु, हम यह स्वीकार करते हैं कि हमारे कुछ ग्राहकों को गेम खेलने से जुड़े अपने संबंध में कभी-कभी कठिनाईयों का अनुभव हो सकता है और इससे उन्हें निजी व वित्तीय कठिनाईयों का सामना करना पड़ सकता है, और संभावित रूप से उनका परिवार, उनके मित्र और व्यापक समुदाय पर भी इसका असर पड़ सकता है।

यद्यपि जुआ खेलने का निर्णय उनका व्यक्तिगत है तथा व्यक्ति की परिस्थितियों के आधार पर उनके निर्णय को दर्शाता है। हम जानते है कि उनके निर्णय को लेने के लिए हमारे द्वारा ग्राहकों को हमारे गेमिंग उत्पादों और उपलब्ध सेवाओं व सहायताओं संबंधी जानकारी देना आवश्यक है जिससे कि वह अपनी गेमिंग संबंधी व्यवहारों तथा इससे संबंधित सहायताओं को प्राप्त कर सकते हैं।

संहिता की समय समय पर समीक्षा की जाएगी और उसे अद्यतन किया जाएगा। हमारा यह लक्ष्य है कि हम समुदाय के सभी वर्गों के साथ मिलकर जिसमें सरकार, परामर्शदाता तथा स्वयं गेमिंग ग्राहक शामिल है, मिलकर इसमें ठोस सुधार लाने के समुचित उपाय सुनिश्चित करें।

यह संहिता हमारे ग्राहकों और जवाबदेह गेमिंग से सम्बन्धित कर्मचारियों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को दर्शाती है। हम चाहते है कि आप अपने अनुभवों का आनंद हमारे साथ लें।

हमेशा की तरह, हम किसी भी समय किसी भी मुद्दे पर आपकी राय का स्वागत करते है तथा विशेषत: वह सभी जो इसमें भाग लेने के इच्छुक है उनके द्वारा हमारी गेमिंग सेवाओं का आनन्द लिया गया है यह सुनिश्चित करने के लिए हमारे प्रयास निरंतर जारी रहेंगे।

सादर सहित,
क्राउन रिसॉर्ट्स

जवाबदेह जुआ के प्रति क्राउन की प्रतिबद्धता

क्राउन की जवाबदेह गेमिंग और नुकसान को कम से कम करने से संबंधी पहलों के अंतर्गत उन ग्राहकों के लिए जिनके अपने गेमिंग व्यवहार के कारण उनकी कठिनाइयां बढ़ सकती है उनके संभावित जोखिमों को कम करने पर अपना ध्यान केंद्रित किया जाता है।

जवाबदेह गेमिंग नियंत्रण रखना और सोचे-समझे विकल्प लेना है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि जुआ खेलने को धन और समय की किफायती सीमाओं के अंतर्गत रखा जाता है, और यह अन्य गतिविधियों के साथ संतुलन बनाते हुए आनन्दायक है, और इससे जुए से सम्बन्धित नुकसान से बचा जाता है (प्रोफैसर. एन. हिंग, 2016)।

क्राउन जवाबदेह गेमिंग से सम्बन्धित मामलों के बारे में जानकारी, सहायता और संसाधन उपलब्ध कराके जवाबदेह गेमिंग सेवाएँ प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है।

क्राउन की संहिता के अंतर्गत हमारी प्रतिबद्धताओं को किस प्रकार निष्पादित किया जाता है, को इसमें वर्णित एवं प्रदर्शित किया गया है तथा यह कि हम कैसीनो कंट्रोल एक्ट 1991 (विक्टोरिया) तथा गेंम्बलिंग रेगुलेशन एक्ट 2003 (विक्टोरिया) में उल्लिखित जिम्मेदार गेमिंग से संबंधित कानूनी अपेक्षाओं का पूर्णत: अनुपालन करते है।

क्राउन की नुकसान को कम से कम करने की और गेमिंग संबंधी जवाबदेह सेवाओं के प्रति अपनी प्रतिबद्धता के अंतर्गत जवाबदेह जुआ केन्द्र (**आर.जी.सी**), प्रयोजनीय रूप से निर्मित सुविधा शामिल है, जहाँ जिम्मेदाराना गेमिंग कार्यक्रम, सेवाएँ और संसाधन उपलब्ध कराए जाते हैं जिसमें एक समर्पित व व्यवसायिक ग्राहक सहायता टीम शामिल है। ये क्राउन के गेमिंग प्रयासों से संबंधित जवाबदेह सेवा तथा उन ग्राहकों के लिए संपर्क का मुख्य केन्द्र स्थान प्रदान करते हैं जिन्हें इनकी सहायता की ज़रूरत हो सकती है।

क्राउन का जवाबदेह गेमिंग संदेश

क्राउन का जवाबदेह गेमिंग संदेश सरल होने के साथ-साथ अर्थपूर्ण भी है – 'जागरूकता सहायता समर्थन'। यह कम से कम नुकसान पहुँचाने और ग्राहकों के लिए समर्थन प्रदान करने की प्रतिबद्धता है, ऐसी निम्नलिखित के द्वारा किया जाता है:

- जागरूकता – कर्मचारियों और ग्राहकों के लिए जवाबदेह गेमिंग कार्यक्रमों और सेवाओं की जागरूकता का निर्माण करके न्यूनीकरण को नुकसान पहुँचाने का समर्थन करना;
- सहायता – ग्राहकों को अपने गेमिंग संबंधी आचरण का प्रबंध करने में सहायता देकर न्यूनीकरण को नुकसान पहुँचाने में योगदान देना;
- समर्थन – एक समर्थित परिसर प्रदान करना जहाँ नुकसान पहुँचने की संभावना को कम से कम करना और जवाबदेह गेमिंग समर्थन की संस्कृति संस्था में स्थापित है।

हमारा संदेश हमारे लोगो का भाग हैं और इसे पूरी कैसिनो में साफ-साफ देखा जा सकता है।

responsiblegaming
AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT
Gambler's/Gambling Help 1800 858 858
Responsible Gaming Centre 1800 801 098

'जागरूकता सहायता समर्थन' संदेश के अलावा, क्राउन 'नियंत्रण में रहें' का भी प्रयोग करता है, जो क्राउन के मूल जवाबदेह गेमिंग संदेश का भाग है। इसे समय के साथ-साथ नए संदेश में अपडेट कर दिया जाएगा।

RESPONSIBLE GAMING
STAY IN CONTROL
Crown Responsible Gaming Support Centre: 1800 801 098
Gambler's Help: 1800 858 858

संहिता की उपलब्धतता

इस संहिता की प्रतियां ग्राहकों के लिए लिखित रूप में और उनके अनुरोध किए जाने पर उपलब्ध हैं। इसकी प्रतियां Crown Rewards डेस्कों के नजदीक, कैशियर स्थलों के पास तथा आर.जी.सी स्थित ब्रौशर स्टैण्डस पर या जिम्मेदार गेमिंग सलाहकार (**आर.जी.ए**) के साथ 1800 801 098 पर संपर्क करके उपलब्ध हैं। क्राउन की वैबसाइट *www.crownmelbourne.com.au* पर भी यह संहिता उपलब्ध है।

ग्राहकों को संहिता के विषय में तथा इसकी उपलब्धतता के बारे में आर.जी.सी और Crown Rewards डेस्कों पर स्थित साइनेज (पहचान-सूचक) के माध्यम से निम्नानुसार सूचित किया जाता है। इस साइनेज (पहचान-सूचक) की उदाहरण नीचे दी गई है:

क्राउन की जवाबदेह जुआ आचार-संहिता क्राउन रिस्पोन्सिबल गेमिंग सेंटर पर, क्राउन रिवॉर्ड्स डेस्क पर, निवेदन किए जाने पर और क्राउन मेलबोर्न की वेबसाइट *www.crownmelbourne.com.au* पर उपलब्ध है।

हमारी संहिता निम्नलिखित भाषाओं में हमारी वेबसाइट पर (तथा अनुरोध किए जाने पर लिखित रूप में) उपलब्ध कराई जाती है:

- चीनी (परंपरागत और सरलीकृत)
- वियतनामी
- अरबी भाषा
- ग्रीक
- ईटालियन
- हिन्दी

क्रॉउन में ग्राहकों की सहायता के लिए संहिता की व्याख्या करने हेतु विविध भाषायी पृष्ठभूमि में सक्षम कर्मचारी कार्यरत हैं। हम अपने ग्राहकों को यदि उन्हें कुछ जानने की आवश्यकता है तो उनकी सहायता लेने हेतु उन्हें प्रेरित करते है।

जवाबदेह जुआ सूचना

हमारे निजी जवाबदेह गेमिंग सन्देश के अतिरिक्त, क्राउन द्वारा कसीनो में गेमिंग संबंधी सूचना विभिन्न माध्यमों से दी जाती है जिसमें, ब्रोशर, पोस्टर, मोशन ट्रांस व ऑन स्क्रीन प्लेयर इंफोरमेशन डिस्पले (**PIDs**) एवं इ.जी.एम तथा पूर्ण रूप से स्वचालित टेबल गेम्स (**एफ.ए.टी.जी**) पर स्क्रीन पर प्रदर्शित की जाने वाली जानकारी शामिल है।

क्राउन वर्तमान समय की और भविष्य की सांकेतिक ज़रूरतों का अनुपालन करता है।

अतिरिक्त सूचना या सहायता प्राप्त करने के लिए ग्राहकों को आर.जी. सी या आर.जी.ए. से 1800 801 098 पर संपर्क करने हेतु प्रेरित किया जाता है।

जवाबदेह गेमिंग जागरूकता, सहायता और समर्थन

क्राउन के जवाबदेह गेमिंग कार्यक्रमों में शामिल हैं:

- आर.जी.ए. टीम, और आर.जी.सी., जो कि सप्ताह में सात दिन और दिन में 24 घंटे उपलब्ध है;
- ग्राहकों के लिए स्व-प्रतिरोध कार्यक्रम उपलब्ध है जो उन्हें स्वयं को क्राउन मेलबोर्न और क्राउन पर्थ कैसीनो से निषेध करता है और जो आवेदकों को परामर्श तथा सहायता प्राप्त करने के लिए सूचित और प्रेरित करता है;
- तृतीय पक्ष बहिष्करण कार्यक्रम, जहाँ परिवार का कोई सदस्य, कोई मित्र या अन्य व्यक्ति क्राउन को किसी व्यक्ति के गेमिंग आचरण की समीक्षा करने के लिए आवेदन कर सकता है क्योंकि उन्हें चिंता है कि उस व्यक्ति के गेमिंग संबंधी आचरण का उनपर और/या अन्य लोगों पर असर पड़ रहा है;

- YourPlay के बारे में जानकारी। विक्टोरियाई राज्य सरकार की एक राज्य-व्यापी स्वैच्छिक धन और/या समय की सीमाओं के निर्धारण एवं ट्रैकिंग की योजना है जिसे YourPlay कहते हैं। यह ई.जी.एम ग्राहकों के लिए उपलब्ध है। क्राउन ई.जी.एम खेलने वाले ग्राहकों को प्रोत्साहित व समर्थित करता है कि वे धन और/या समय की सीमाएँ निर्धारित करें। ई.जी.एम ग्राहक कैजुअल कार्ड चुन सकते हैं और इसका प्रयोग कर सकते हैं, जहाँ Voucher Issuance Kiosk (VIK) पर सीमाएँ निर्धारित की जा सकती और बदली जा सकती हैं, अथवा वे रजिस्टर्ड कार्ड का चयन व प्रयोग कर सकते हैं, जहाँ ऑनलाइन yourplay.com.au पर या Crown Rewards डेस्कों या VIK पर सीमाएँ निर्धारित की जा सकती और बदली जा सकती हैं। YourPlay पुस्तिकाएँ पूरे कैसीनो में उपलब्ध हैं और निवेदन करके प्राप्त की जा सकती हैं।

- क्राउन के Play Safe Limits (प्ले सैफ लिमिट्स) प्रोग्राम का संचालन प्ले सैफ लिमिट्स क्राउन द्वारा संचालित एक अलग धन और/या समय संबंधी सीमा निर्धारण कार्यक्रम है जो केवल एफ.ए.टी.जी के लिए उपलब्ध है। Play Safe Limits Crown Rewards के सदस्यों को एफ.ए.टी.जी खेलते समय स्वैच्छिक धन और/या समय की सीमाएँ निर्धारित करने के लिए सक्षम बनाता है और यह ई.जी.एम धन और/या समय की सीमाओं की योजना, YourPlay के साथ संघटित नहीं होता है। क्राउन एफ.ए.टी.जी. खेलने वाले ग्राहकों को प्रोत्साहित व समर्थित करता है कि वे धन और/या समय की सीमाएँ निर्धारित करें। Play Safe Limits पुस्तिकाएँ पूरे कैसीनो में उपलब्ध हैं और निवेदन करके प्राप्त की जा सकती हैं।

- इ.जी.एम प्ले तथा एफ.ए.टी.जी प्ले के लिए प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट का प्रावधान (इस संहिता में "ग्राहक ईमानदारी कार्यक्रम" संबंधी जानकारी देखें);

- ग्राहकों तथा परिवार सदस्यों की सहायता के लिए जुआ खेलने से संबंधित समस्याओं को पहचानने में अनुभवी मनोचिकित्सक की सेवाएं उपलब्ध करवाना;

- यह एक मजबूत प्रक्रिया है जो ग्राहकों को उनके स्व-प्रतिरोध से बहाल करने हेतु लागू की जाती है। इस प्रक्रिया के अंतर्गत ग्राहकों द्वारा मानदंडों की पूर्ति करनी पड़ती है जिसमें आवेदक यह सिद्ध करते है कि उन्होंने अपनी गेमिंग की आदतों को किस प्रकार सुधार लिया है;

- जो ग्राहक अपने निजी-प्रतिरोध को हटवाने में सफल हो जाते है उनके लिए गेमिंग पुर्नारम्भ सूचना कार्यक्रम ('ग्रिप') डिज़ाइन किया गया है जिससे उन्हें क्राउन में पुन: जुआ खेलना आरम्भ करते समय, रणनीतियों को विकसित करने में सहायता मिलती है;

- पुरोहिताई सहायता सेवा; और

- जुआरी सहायता, साथी संपर्क और अन्य कल्याण एवं सामुदायिक संगठनों को रेफरल

इसके अतिरिक्त, ग्राहक व्यक्तिगत रूप से आर.जी.सी में आ सकते है या हमारे अनुभवी स्टॉफ से फोन 1800 801 098 पर संपर्क कर सकते है या हमारी किसी भी सेवा से संबंधित विस्तृत जानकारी प्राप्त कर सकते है या संहिता में उल्लिखित सूचना प्राप्त कर सकते है।

स्व-बहिष्करण और स्व-बहिष्करण को समाप्त करने के लिए जानकारी और आवेदन फॉर्म ऑनलाइन *www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming* वेबसाइट पर भी उपलब्ध हैं।

क्राउन द्वारा गेमिंग की जवाबदेह सेवाओं से संबंधित सभी सरकारी कानूनों का अनुपालन किया जाता है।

क्राउन चाहता है कि इसके ग्राहक जवाबदेही से जुआ खेलने का आनन्द लें तथा ग्राहकों को अपने संसाधनों तथा बजट के बीच में खेलने के लिए प्रेरित किया जाता है।

ग्राहक विभिन्न वेबसाइटों से घरेलू बजट से संबंधित सूचना नि:शुल्क प्राप्त कर सकते है जैसे कि कॉमनवेल्थ सरकार की वेबसाइट 'अंडरस्टैण्डिंग मनी' *www.moneysmart.gov.au*

राज्य सरकारों की गेम्बलिंग समस्या सहायता वैबसाइट *www.problemgambling.vic.gov.au* को भी देखा जा सकता है।

Gambler's Help
1800 858 858
gamblershelp.com.au
Many ways to get support

जीत का भुगतान, क्रेडिट और उधार

कानूनी अपवादों के अलावा, $$2,000 से अधिक ई.जी.एम जीत या संग्रहित क्रेडिट का भुगतान चैक से किया जाना चाहिए और इसपर नकद नहीं दी जानी चाहिए। क्राउन गेमिंग के प्रयोजन के लिए ऑस्ट्रेलियाई ग्राहकों को क्रेडिट प्रदान नहीं करेगा या पैसे उधार नहीं देगा।

क्राउन विधान में बताई परिस्थितियों में गैर-ऑस्ट्रेलियाई निवासियों को क्रेडिट पर चिप्स दे सकता है और यह ऐसा जुआ एवं शराब विनियमन के लिए विक्टोरियाई आयोग (**VCGLR**) द्वारा अनुमोदित नियंत्रणों और कार्यविधियों के अनुसार ऐसा करेगा।

ग्राहकों के पास बड़ी जीत के भुगतान चैक द्वारा आंशिक तौर पर या पूरे लेने का अवसर होता है।

और अधिक विस्तृत जानकारी निवेदन पर उपलब्ध है।

स्व-बहिष्करण कार्यक्रम

स्व-बहिष्करण एक प्रक्रिया है जो ग्राहकों को अपनी इच्छा से क्राउन मेलबोर्न और क्राउन पर्थ के कैसिनो से अपने आप पर प्रतिबंध लगाने के लिए उपलब्ध है।

स्व-बहिष्करण आर.जी.सी में किसी प्रशिक्षित कर्मचारी द्वारा सुगम किए जाते हैं और ये प्रति सप्ताह सात दिन, दिन में 24 घंटे उपलब्ध हैं।

क्राउन स्व-बहिष्करण को सुगम बनाने के दौरान इकट्ठी की गई जानकारी का खुलासा क्राउन ग्रुप के बाहर किसी तृतीय पक्ष को नहीं करेगा बशर्ते कि कानूनन ऐसा करने की बाध्यता हो या ग्राहक ने ऐसा करने की सहमति दी हो।

क्राउन जानबूझकर स्व-बहिष्कार करने वाले या बहिष्कृत ग्राहकों को गेमिंग से सम्बन्धित कोई विज्ञापन या अन्य प्रचारक सामग्री नहीं भेजेगा।

स्व-बहिष्करण से सम्बन्धित जानकारी वाली पुस्तिकाएँ ग्राहकों को निवेदन किए जाने पर प्रदान की जाती हैं, और ये आर.जी.सी तथा पूरे कैसीनो पर विभिन्न स्थानों पर उपलब्ध हैं।

स्व-बहिष्करण के लिए जानकारी और आवेदन फॉर्म ऑनलाइन *www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming* वेबसाइट पर भी उपलब्ध हैं।

तृतीय पक्षीय बहिष्करण एक प्रक्रिया है जहाँ परिवार का कोई सदस्य, कोई मित्र या अन्य महत्वपूर्ण व्यक्ति क्राउन को किसी व्यक्ति के गेमिंग आचरण की समीक्षा करने के लिए आवेदन कर सकता है क्योंकि उन्हें चिंता है कि उस व्यक्ति के गेमिंग संबंधी आचरण का उनपर और/या अन्य लोगों पर प्रतिकूल असर पड़ रहा है;

तृतीय पक्षीय बहिष्करण आवेदन जमा करना एक बहुत गंभीर मामला है और क्राउन हमेशा तृतीय पक्ष को यह प्रोत्साहित करता है कि वह आवेदन जमा करने से पहले स्वैच्छिक स्व-बहिष्करण की चर्चा उस व्यक्ति के साथ कर लें जिसे वह बहिष्कृत करवाना चाहते हैं।

बहिष्करण के बाद इसका खण्डन करना

क्राउन तब तक स्व-बहिष्करण या तृतीय पक्षीय बहिष्करण को बनाए रखेगा जब तक कि लिखित रूप में क्राउन द्वारा इसका खण्डन नहीं किया जाता है। स्व-बहिष्करण या तृतीय पक्षीय बहिष्करण को खण्डित किए जाने का आवेदन बहिष्करण की न्यूनतम अवधि के गुजर जाने के बाद और आवेदन जमा कराके किया जा सकता है। क्राउन कैसीनो में वापस आने की अनुमति दिए जाने से पहले आवेदकों के यह आवश्यक है कि वे खण्डन प्रक्रिया सफलतापूर्वक पूरी करें।

स्व-बहिष्करण के लिए जानकारी और आवेदन फॉर्म ऑनलाइन *www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming* वेबसाइट पर भी उपलब्ध हैं।

स्व-बहिष्करण या तृतीय पक्षीय बहिष्करण को खण्डित करने के आवेदन की स्वीकृति करने का अधिकार केवल क्राउन के पास होता है। क्राउन को इस बात से संतुष्टि होनी चाहिए कि खण्डन चाहने वाले व्यक्ति ने उन मामलों पर उचित रूप से ध्यान दिया है जिनके कारण उनका स्व-बहिष्करण या तृतीय पक्षीय बहिष्करण हुआ था।

गेम्बलिंग उत्पाद सूचना

कसीनो के Crown Rewards डैस्क पर चिह्न प्रदर्शित किये गये है जिसमें सूचित किया गया है कि ग्राहकों के मांगने पर क्राउन द्वारा सूचना उपलब्ध करवाई जाएगी। कसीनो में खेलने हेतु सभी टेबल खेल तथा इजीएम खेलनियमों को प्रस्तुत किया जाता है ।

यह नियम क्राउन की वैबसाईट *www.crownmelbourne.com.au* पर भी उपलब्ध है।

कसीनो में वे ब्रोशर उपलब्ध हैं जो ई.जी.एम पर जीतने की संभावनाओं का विवरण करते हैं।

जीतने के आसारों को शामिल कर इलेक्ट्रानिक गेमिंग मशीन तथा एफ.ए.टी.जी गेम सूचना, को प्रत्येक इ.जी.एम तथा एफ.ए.टी.जी की पी.आई.डी स्क्रीन के द्वारा देखा जा सकता है जो कि खिलाड़ी को उनकी ई.जी.एम मशीन एवं एफ.ए.टी.जी खेल के विषय में सूचित करता रहता है। पी.आई.डी स्क्रीन को कैसे देखे तथा इसे कैसे एक्सेस करे इसकी सूचना हमारे स्टाफ सदस्य या पी.आई.डी ब्रोशर (ई.जी.एम के लिए) द्वारा ली जा सकती है। इसके अतिरिक्त संबंधित सूचना Crown Rewards डैस्क तथा आर.जी.सी पर उपलब्ध है।

ग्राहक निष्ठा कार्यक्रम सूचना

क्राउन द्वारा पूरे कॉम्पलैक्स में ग्राहक निष्ठा कार्यक्रम चलाया गया है जिसे Crown Rewards के नाम से जाना जाता है जो कि इसके सदस्यों को कुछ लाभ तथा सुविधाएँ प्राप्त करने का पात्र बनाता है। इजीएम लोयल्टी योजना जिसके अंतर्गत Crown Rewards प्रोग्राम का निर्माण इसके एक भाग के रूप में किया गया है, को संबंधित कानून के अनुसार ग्राहकों को उपलब्ध करवाया जाता है।

Crown Rewards प्रोग्राम में किस प्रकार शामिल हुआ जाए या इसे किस प्रकार छोड़ा जाए, इसके लाभ किस प्रकार के हो सकते हैं, एकाउंट बैलेन्स तथा पुरस्कार हेतु प्वाइन्ट को रिडीम करने का तरीका क्या है – इससे संबंधी जानकारी ग्राहक को यहाँ प्राप्त हो सकती है;

- Crown Rewards के किसी डैस्क पर;
- Crown Rewards सूचना होट-लाईन 1300 8 CROWN (1300 827 696) से संपर्क करने पर; तथा
- सदस्यता हेतु आवेदन पत्र में दी नियम एवं शर्तों पर (या अनुरोध पर)।

Crown Rewards की सदस्यता लेने पर इ.जी.एम ग्राहकों को अपेक्षित सूचना प्रदान की जाती है और उन्हें इ.जी.एम से संबंधित YourPlay सीमा निर्धारित करने का अवसर दिया जाता है। इसके अलावा, एफ.ए.टी.जी. खेल से संबंधित क्राउन की Play Safe सीमा कार्यक्रम के बारे में जानकारी उपलब्ध है।

क्राउन जानबूझकर किसी ऐसे व्यक्ति को गेमिंग से सम्बन्धित विज्ञापन या अन्य प्रचार सामग्री नहीं भेजेगा या निर्देशित करेगा जिसे कैसिनो से बहिष्कृत किया गया हो या जिसने स्वयं कैसिनो से बहिष्करण किया हो।

प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट प्रत्येक सदस्य के ई.जी.एम या एफ.ए.टी.जी. प्ले से सम्बन्धित जानकारी प्रदान करती है, इसमें स्टेटमेंट की अवधि के लिए सभी जीत और हार शामिल है, और ये ई.जी.एम प्ले और/या एफ.ए.टी.जी. प्ले के लिए उपलब्ध हैं तथा ये अलग-अलग स्टेटमेंट्स हैं वर्ष में कम से कम एक बार, प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट्स ई.जी.एम Crown Rewards के सदस्यों को उपलब्ध कराई जाती हैं। सदस्य Crown Rewards के डेस्क या VIKs पर निवेदन करने पर भी प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट्स प्राप्त कर सकते हैं।

सदस्य जो एफ.ए.टी.जी खेलते हैं वह Crown Rewards डैस्क पर अनुरोध द्वारा अपना प्लेयर एक्टिविटी स्टेटमेंट प्राप्त कर सकते है।

पूर्व प्रतिबद्धता - स्वैच्छिक धन और.या समय संबंधी सीमाएँ

विक्टोरियाई राज्य सरकार की राज्य-व्यापी स्वैच्छिक धन और/या समय की सीमाओं के निर्धारण एवं ट्रैकिंग की योजना है जिसे YourPlay कहते हैं। यह ई.जी.एम ग्राहकों के लिए उपलब्ध है। क्राउन ई.जी.एम खेलने वाले ग्राहकों को प्रोत्साहित व समर्थित करता है कि वे धन और/या समय की सीमाएँ निर्धारित करें।

ई.जी.एम ग्राहक कैजुअल कार्ड चुन सकते हैं और इसका प्रयोग कर सकते हैं, जहाँ (VIK) पर सीमाएँ निर्धारित की जा सकती और बदली जा सकती हैं, अथवा वे रजिस्टर्ड कार्ड का चयन व प्रयोग कर सकते हैं, जहाँ ऑनलाइन yourplay.com.au पर या Crown Rewards डेस्क या VIK पर सीमाएँ निर्धारित की जा सकती और बदली जा सकती हैं। YourPlay पुस्तिकाएँ पूरे कैसीनो में उपलब्ध हैं और निवेदन करके प्राप्त की जा सकती हैं।

इसके अतिरिक्त, एक कार्ड-आधारित व्यक्तिगत गेमिंग ट्रैकर है जो कैसिनो सहित विक्टोरिया में सभी गेमिंग स्थलों पर इ.जी.एम खेलते हुए खर्च किए धन का रनिंग सम या बिताया गया रनिंग सम प्रदान करता है।

ग्राहक अपनी निर्धारित सीमा में बन रहने के लिए व्यक्तिगत स्मरण संदेश भी तय कर सकते हैं।

क्राउन ग्राहकों को उनके निजी धन और समय सीमाओं की मात्रा नहीं बता सकता है। यह एक विकल्प है जिसे व्यक्ति को अपनी खुद की परिस्थितियों के अनुसार लेना चाहिए। क्राउन के पास किसी व्यक्ति का निजी YourPlay डेटा नहीं होता है।

Play Safe Limits (प्ले सैफ लिमिट्स) प्रोग्राम क्राउन द्वारा संचालित एक अलग धन और/या समय संबंधी सीमा निर्धारण कार्यक्रम है जो केवल एफ.ए.टी.जी के लिए उपलब्ध है। Play Safe Limits Crown Rewards के सदस्यों को एफ.ए.टी.जी खेलते समय स्वैच्छिक धन और/या समय की सीमाएँ निर्धारित करने के लिए सक्षम बनाता है और यह ई.जी.एम धन और/या समय की सीमाओं की योजना, YourPlay के साथ संघटित नहीं होता है। क्राउन एफ.ए.टी.जी. खेलने वाले ग्राहकों को प्रोत्साहित व समर्थित करता है कि वे धन और/या समय की सीमाएँ निर्धारित करें। Play Safe Limit पुस्तिकाएँ पूरे कैसीनो में उपलब्ध हैं और निवेदन करके प्राप्त की जा सकती हैं।

Crown Rewards योजना में शामिल होने वाले सभी ग्राहकों के लिए YourPlay ब्रोशर उपलब्ध है। Crown Rewards में शामिल होने वाले उन ग्राहकों के लिए Play Safe Limits ब्रोशर उपलब्ध है जो यह दर्शाते हैं कि वे टेबल गेम्स खेलेंगे। पूरे कैसिनो में Crown Rewards डैस्क अथवा आर.जी.सी सहित पूरे कसीनो के विभिन्न स्थलों पर YourPlay और Play Safe सीमाओं संबंधी सूचना उपलब्ध करवाने हेतु स्टाफ भी उप्लब्ध है।

क्राउन ग्राहकों को उनके निजी धन और समय-सीमाओं की मात्रा से सम्बन्धित सलाह नहीं दे सकता है। यह एक विकल्प है जिसे व्यक्ति को अपनी खुद की परिस्थितियों के अनुसार लेना चाहिए।

ग्राहकों के अनुरोध पर YourPlay और Play Safe सीमा के भीतर रहने या कोई अन्य पूर्व-प्रतिबद्ध रणनीति पर सहायता या सुविधा प्रदान करने हेतु आर.जी.ए उनके पास उपलब्ध होते हैं।

इसके अतिरिक्त, सभी इ.जी.एम एवं एफ.ए.टी.जी पर खिलाड़ी के प्रयोग के लिए पी.आई.डी होता है जो कि खेल के दौरान खेल-समय तथा कुल नुकसान या जीत का हिसाब रखता है। सैशन को किस प्रकार सक्रिय करना है संबंधी सूचना स्टाफ द्वारा प्राप्त की जा सकती है या अनुरोध पर पी.आई.डी ब्रौशर (इ.जी.एम हेतु) उपलब्ध है।

ग्राहकों के साथ बातचीत

क्राउन अपने ग्राहकों को जुआ खेलने संबंधी विश्वस्तरीय मनोरंजन व्यवहार उपलब्ध करवाने तथा सभी क्षेत्रों में ग्राहकों को विशिष्ट स्तरीय ग्राहक सेवा प्रदान करने हेतु प्रतिबद्ध है। इसके अंतर्गत ग्राहकों से परिचित होना तथा जवाबदेह गेमिंग को बढ़ावा देने और नुकसान को कम से कम करने के प्रति हमारी जिम्मेदारी भी शामिल है। सभी संबंधित कर्मचारियों को उस समय गेमिंग की जवाबदेह से संबंधित प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है जब वे व्यापार में शामिल किए जाते हैं और निरंतर आधार पर भी ऐसा किया जाता है, जहाँ लागू हो।

क्राउन कर्मचारियों को यह हिदायत दी गई है कि, किसी ग्राहक द्वारा जिसने गेमिंग समस्या से संबंधित कोई सूचना या सहायता मांगी है; या निजी-प्रतिरोध हेतु कोई सूचना लेने हेतु अनुरोध किया है; या परेशानी को दर्शाने वाले अन्य चिह्न जो कि उसके गेमिंग व्यवहार से संबंधित हो सकता है, ऐसे मामलों को व्यवहार्यत: तुरन्त आर.जी.सी को सुपरवाईजर/प्रबन्धक के माध्यम से क्राउन विशेषज्ञ को भेजा जाता है।

क्राउन का आर.जी.सी परिसर के भीतर स्थापित है, लेकिन कसीनो से दूर है, जोकि ग्राहकों एवं अन्य लोगों को विभिन्न सेवाएं देता है।

आर.जी.सी में आर.जी.ए अधिकारीगण नियुक्त है जो क्राउन के जिम्मेदार गेमिंग कार्यक्रमों के सभी पहलुओं में विशेषरूप से प्रशिक्षित है जिसके अंतर्गत अवलोकन किए जाने वाले चिह्नों को पहचानना शामिल है जो गेमिंग के आचरण से संबंधित समस्या हो सकती है। आर.जी.ए उन ग्राहकों को, जो अपने गेमिंग व्यवहार से परेशानियों में उलझे हुए है उनको सहायता पहुंचाने के लिए मनोचिकित्सक एवं पुरोहित (चेप्लिन) का सहयोग प्रदान करते है।

आर.जी.सी द्वारा:

- ग्राहकों के लिए उनके गेमिंग व्यवहार को व्यवस्थित करने हेतु रणनीति तैयार की जाती है जिससे कि इसके कारण उत्पन्न होने वाली समस्याओं से बचा जा सके तथा जवाबदेह गेमिंग खेलने का प्रोत्साहन मिलें और कम से कम नुकसान पहुँचे;
- दिन में चौबीस घंटे, सप्ताह में सातों दिन नि:शुल्क पेशेवर सहयोग, सहायता तथा निर्दिष्ट करना संबंधी सेवाएं प्रदान की जाती है;
- जुआ समस्या तथा वित्तीय परामर्श सहायता सेवाओं एवं कल्याण संगठनों हेतु रेफरल जारी किया जाता है तथा इन निकायों के बारे में सूचना देने के साथ-साथ उनसे कैसे सम्पर्क किया जाए इस संबंध में सहयोग प्रदान किया जाता है;
- सुनिश्चित किया जाता है कि सहायता तथा निर्दिष्ट करने संबंधी सेवाएं पूर्णत: गोपनीय आधार पर संचालित की गई है;
- ग्राहकों तथा उनके परिवार के सदस्यों को सहायता प्रदान करने हेतु जुआ-समस्या के क्षेत्र में अनुभवी मनोचिकित्सक उपलब्ध है;
- उन ग्राहकों को जो स्वयं को कसीनो से बाहर रखना चाहते है तथा क्राउन के स्व-प्रतिरोध कार्यक्रम की देख-रेख में रहना चाहते है उन्हें स्व-प्रतिरोध संबंधी अपेक्षित सूचना प्रदान की जाती है;
- तृतीय पक्ष के प्रतिरोध कार्यक्रम के बारे में जानकारी प्रदान की जाती है;
- इ.जी.एम के लिए YourPlay के बारे में जानकारी प्रदान की जाती है;
- एफ.ए.टी.जी. के लिए Play Safe सीमाओं के बारे में जानकारी प्रदान की जाती है;
- चयनित सामुदायिक भाषाओं में एक्सेस तथा सूचना उपलब्ध करवाने में निपुण है; और
- ग्राहकों तथा स्टाफ हेतु पुरोहिताई सहायता सेवा उपलब्ध करवाई जाती है।

ग्राहकों को विशेष सेवा दिए जाने हेतु हमारे द्वारा स्टाफ को ग्राहक के आस-पास रहने के लिए प्रेरित किया जाता है। कोई ग्राहक जिसमें अवलोकन किए जाने वाले संकेत दिखाए पड़ते हैं जो गेमिंग व्यवहार की संभावित समस्या से या अस्वीकार्य व्यवहार से जुड़े हो सकते हैं, तो स्टाफ सदस्य द्वारा उससे संपर्क किया जाता है तथा सहायता दी जाती है यदि आवश्यक हो तो उसे विशेषज्ञ सहायता के लिए भेजा जाता है।

सुस्पष्ट संकेत देखे गए या सूचित किए गए आचरण अथवा आचरण के उदाहरण हैं जो कि इस बात के संभवनीय सूचक होते हैं कि कोई व्यक्ति सम्भवत: अपने गेमिंग के आचरण को लेकर कठिनाई का अनुभव कर रहा है। इनको संदर्भ में देखा या सूचित किया जाता है और आम-तौर पर गेमिंग से होने वाली संभवनीय समस्याओं को स्पष्ट करने के लिए एक से अधिक संकेत दर्शाए जाते हैं। सुस्पष्ट संकेतों को क्राउन के जवाबदेह गेमिंग सेवा के प्रशिक्षण में शामिल किया जाता है और इसमें निम्नलिखित शामिल हो सकता है, पर यह केवल इसी तक सीमित
नहीं हैं*:

- गेमिंग से संबंधित समस्या या समस्याओं का स्वयं प्रकटीकरण या

आत्म-निष्कासन का अनुरोध

- परिवार और/या मित्रों से सहायता के लिए अनुरोध किए जाने जो कि किसी व्यक्ति के गेमिंग के आचरण को लेकर चिंतित हों
- माता/पिता या अभिभावक के जुआ खेलने के दौरान बच्चों को अकेले छोड़े जाना
- गेमिंग करते हुए क्रोधित होना या गेमिंग के दौरान या इसके बाद परेशान दिखना
- अक्सर बिना विराम लिए लम्बी अवधियों तक जुआ खेलता है
- इस बात का गवाह या यह सुना कि ग्राहक को गेमिंग के लिए पैसे उधार मांगते हुए पाया गया
- निजी दिखावट या रूप-रंग में महत्वपूर्ण गिरावट
- परिवार के सदस्यों या मित्रों के बीच गेमिंग सम्बन्धी विवाद देखे
- गेमिंग के बारे में अवास्तविक टिप्पणियाँ करना
- हारने के लिए कर्मचारियों को शिकायत करनी या हार के लिए कैसीनो या गेमिंग उत्पाद को दोष देना
- कैसीनो में अपनी उपस्थिति गुप्त करना या इससे शर्मिंदा महसूस करना या मित्रों के परिसर से जाने के बाद जुआ खेलने के लिए रूकना
- अपने आसपास होने वाली घटनाओं पर ध्यान दिए बिना जुआ खेलना और अन्य लोगों के साथ आँख न मिलाना या बातचीत न करना
- बार-बार ए.टी.एम जाना

इन प्रकार के व्यवहारों का प्रदर्शन करने वाले व्यक्तियों को आर.जी.ए को रेफर किया जाएगा या प्रबन्धन वर्ग को आगे आर.जी.ए को रेफर करने के लिए रेफर किया जाएगा।

जवाबदेह गेमिंग के पारस्परिक व्यवहारों को रिस्पोंसिब्ल गेमिंग रजिस्टर में रिकॉर्ड किया जाता है। क्राउन द्वारा रिकार्ड की गई व्यक्तिगत जानकारी तथा इस रजिस्टर का रख-रखाव आस्ट्रेलियन गोपनीयता कानून के अनुसार किया जाता है।

* इन संकेतों को 'Validation study on in-venue problem gambler indicators', Thomas, A., Delfabbro, P. and Armstrong, A. (2014), Gambling Research Australia; 'Identifying Problem Gamblers in Gambling Venues', Delfabbro et al, 2007 और 'Current Issues related to identifying the problem gambler in the gambling venue' various authors, Australian Gaming Council, 2002 से रूपान्तरित किया गया है।

स्टाफ से बात-चीत

क्राउन कर्मचारियों को कसीनो में कभी भी जुआ खेलने की अनुमति नही है। कुछ स्टाफ को सम्बद्ध संपत्ति पर गेमिंग पर प्रतिबंध लगाने संबंधी क्राउन में यह नीति भी विद्यमान है।

क्राउन का यह मानना है कि कुछ कर्मचारियों में, समुदाय के अन्य सदस्यों की तरह ही, क्राउन में अपने रोज़गार से बाहर, उन्हें गेमिंग से जुड़े अपने आचरण से सम्बन्धित कठिनाईयाँ पैदा हो सकती है। क्राउन के इस प्रकार के प्रभावित कर्मचारियों को क्राउन के कर्मचारी सहायता कार्यक्रम के माध्यम से पेशेवर सहायता लेने के लिए प्रेरित किया जाता है। यह सभी कर्मचारियों तथा उनके परिवार को प्रदान की जाने वाली नि:शुल्क सेवा है जिसे स्वतंत्र रूप से नियोजित पेशेवर परामर्शकों द्वारा चलाया जाता है तथा हुई सभी चर्चाओं को गोपनीय रखा जाता है।

जैसा भी उचित हो, कर्मचारियों को बाह्य सहायता सेवाओं से पेशेवर सहयोग लेने के लिए प्रेरित किया जाता है तथा आर.जी.सी स्टाफ द्वारा संबंधित सूचना उपलब्ध करवाई जा सकती है।

गेम्बलिंग समस्या सहायता सेवाएं

गेमिंग उद्योग का मुख्य स्टैकहोल्डर होने के कारण क्राउन उच्च निकायों तथा परामर्श समूहों का सदस्य है और उनमें भाग लेता है ताकि वह कम से कम नुकसान पहुँचने के कार्यक्रमों और जवाबदेह जुआ से संबंधित मामलों, अभ्यासों और कार्यविधियों के प्रति जागरूकता बनाए रखे।

क्राउन मुख्य गेम्बलिंग समस्या सहायता सेवाओं और अन्य संबंधित निकायों के साथ निरन्तर संपर्क बनाए रखता है। इसके उदाहरणों में शामिल है:

- गैम्बलर सहायता कर्मचारियों की सहमति और दोनों तरफ उचित समय पर गैम्बलर सहायता सेवाओं पर बैठकों में भागीदारी;
- जब आवश्यक हो, विभिन्न गैम्बलर सहायता सेवाएँ यह बैठकें सुनिश्चित तथा आयोजित करती हैं;
- गैम्बलिंग अध्ययन हेतु राष्ट्रीय मंडल की सदस्यता और वार्षिक कांफ्रेंस पर उपस्थिति;
- विक्टोरियन जिम्मेदाराना गेम्बलिंग फाउंडेशन; और
- गैम्बलर्स हेल्प एवं अन्य सहायक एजेंन्सियों से तदर्थ टेलीफोन संपर्क।

समुदाय संपर्क रजिस्टर के अंतर्गत समस्या जुआ सहायता सेवाओं के साथ आयोजित सभी बैठकों का विवरण रखा जाता है।

गैम्बलर्स हेल्प का संपर्क नम्बर 1800 858 858 है और ऑनलाइन सहायता *www.gamblinghelponline.org.au* पर उपलब्ध है।

Gambler's Help
1800 858 858
gamblershelp.com.au
Many ways to get support

ग्राहकों की शिकायतें

क्राउन को प्राप्त हुई ग्राहक शिकायतों से सम्बन्धित मामलों को प्रबन्धित एवं सुलझाने हेतु एक विस्तृत प्रक्रिया बनाई गई है जिसमें गेमिंग के प्रावधान तथा इसकी संहिता संबंधी शिकायतें भी शामिल है।

सभी संबंधित स्टाफ ग्राहकों की शिकायतों को प्रबन्धित करने तथा सुलझाने में प्रशिक्षित है।

ग्राहकों से शिकायतें, क्राउन के ग्राहक लौक-संपर्क विभाग, क्राउन के अन्य विभागों में सीधे, या फ्रंटलाइन स्टाफ को सीधे प्राप्त हो सकती है।

ग्राहक अपनी शिकायतें दर्ज़ कराने हेतु निम्नलिखित कर सकते हैं:

- क्राउन से टेलीफोन पर संपर्क;
- फैक्स, पत्र या इ-मेल भेजें; या
- व्यक्तिगत संपर्क करें।

प्राप्त शिकायतों पर:

- समुचित प्रकार से तथा समय पर प्रबन्ध तथा कार्रवाई की जाती है;
- बारीकी से छानबीन की जाती है;
- आस्ट्रेलियन मानकों के अनुसार प्रबन्धित तथा सुलझाया जाता है।

सभी ग्राहकों की शिकायतों की पावती भेजी जाती है, जहां संभव हो, शिकायत प्राप्त होने के 72 घंटों के भीतर या 10 कार्यदिवसों के भीतर शिकायतों को सुलझाने का प्रयास किया जाएगा।

प्रबन्धन तथा ग्राहक की शिकायतों को सुलझाने में, क्राउन संबंधित विधिक कर्तव्यों का अनुपालन करेगा जिसमें ग्राहकों की गोपनीयता को सुरक्षित रखने का कर्तव्य भी शामिल है।

समाधान न किए गए सभी गेमिंग विवादों के शिकायतकर्ताओं को वी.सी.जी.एल.आर इंस्पेक्टर की उपस्थिति के बारे में या इंस्पेक्टर से परामर्श किए जाने के शिकायतकर्ता के अधिकार के बारे में सूचित किया जाएगा।

वी.सी.जी.एल.आर के अनुरोध पर उन्हें शिकायतों से संबंधित सूचना उपलब्ध करवाई जाएगी। स्वतंत्र निकाय के रूप में वी.सी.जी.एल. आर द्वारा भी जांच तथा समाधान हेतु गेमिंग से संबंधित ग्राहकों की शिकायतें प्राप्त की जाएगी तथा उन पर जांच तथा समाधन हेतु कार्रवाई की जाएगी।

नाबालिग/18 वर्ष से कम उम्र के व्यक्तियों द्वारा जुआ खेलने पर प्रतिबंध का अनुपालन

18 वर्ष से कम उम्र के व्यक्तियों द्वारा गेमिंग कानून द्वारा प्रतिबंधित है। कसीनो के प्रत्येक प्रवेश केन्द्र में नाबालिगों के प्रवेश पर निषेध से संबंधित चिह्न लगाए गये है। कसीनो में प्रत्येक प्रवेश केन्द्र के प्रवेश स्थलों पर कैसीनो के ग्राहकों की मॉनिटरिंग करने हेतु सप्ताह में सातों दिन व चौबीसो घंटे स्टाफ नियुक्त है जो कि ग्राहकों की आयु का समुचित प्रमाण देने वाले दस्तावेज़ देखने के लिए उत्तरदायी है तथा सदैव सतर्क रहते है। यदि समुचित पहचान प्रस्तुत नही की जाती है तो उन्हें कसीनो में प्रवेश की अनुमति नही दी जाती है।

इसके अतिरिक्त सभी स्टाफ की यह संयुक्त जिम्मेदारी है कि वह ग्राहक से उसकी आयु का प्रमाण मांग सकते हैं, यदि उन्हें कुछ स्पष्ट नही होता है कि ग्राहक नाबालिग है या नही तो ऐसी परिस्थितियों में सुरक्षा सेवा प्रतिनिधि को सचेत करने हेतु सभी स्टाफ को प्रशिक्षित किया गया है। यदि ग्राहक द्वारा समुचित पहचान प्रस्तुत नही किया जाता है तो उसे कैसीनो से बाहर जाने के लिए कहा जाता है या जैसे भी हालात हो उसे बाहर निकाल दिया जाता है।

बच्चों को अकेला छोड़ना

कोई भी माता-पिता या अभिभावक जो अपने बच्चों या अल्पायु व्यक्ति को परिसर में लाते है उनके द्वारा अपने बच्चों या अल्पायु व्यक्तियों को परिसर में या परिसर के आस-पास अकेला नही छोड़ा जाना चाहिए।

क्राउन के स्टाफ एवं किरायेदारों को यह हिदायत दी गई है कि यदि उन्हें परिसर में या परिसर के आस-पास अकेला बच्चा या अल्पायु व्यक्ति नज़र आता है तो वह सुरक्षा सेवा प्रतिनिधि को सूचित करें।

जो माता-पिता या अभिभावक अपने बच्चों या अल्पायु व्यक्तियों को परिसर में (विशेषकर गेमिंग गतिविधियों में भाग लेने के उद्देश्य से) या परिसर के आस-पास अकेला छोड़ देते है, क्राउन उन लोगों पर परिसर में प्रवेश हेतु प्रतिबंध लगा सकता है।

सुरक्षा सेवा प्रतिनिधि की सहायता के साथ आर.जी.ए के प्रयास होंगे कि वह;

- बच्चे या अल्पायु व्यक्ति की पहचान करें
- उन्हें मिलाने के उद्देश्य से उनके माता-पिता या अभिभावक को ढूंढ़े; तथा
- प्रमाण लें कि उपस्थित व्यस्क बच्चे के माता-पिता या अभिभावक है।

मामला आगे पुलिस को भी भेजा जा सकता है।

जुआ माहौल

ब्रेक लेकर खेले

ग्राहकों को नियमित ब्रेकों में गेमिंग के लिए प्रेरित किया जाता है। इसके विभिन्न रूपों में शामिल है:

- मनोरंजन, ड्रा की घोषणा करना, जिसमें ट्रेड प्रोमोशन भी सम्मिलित है;
- स्टाफ द्वारा ग्राहकों को अल्पाहार ब्रेक या अन्य महत्वपूर्ण बेक्र लेने के लिए मुंह-ज़बानी प्रेरित करना;

- 'क्या आपने ब्रेक ली है?' ई.जी.एम, एफ.ए.टी.जी एवं ई.जी.एम के सिरों के डिस्पले पर चेतावनियाँ;
- जीती गई बड़ी राशि के भुगतान को हिस्सों में या पूर्ण रूप से चेक द्वारा प्राप्त करने का अवसर;
- पूरे कसीनो व कॉम्पलेक्स में उपलब्ध लाउंज सुविधाएँ; और
- आर.जी.सी के कैसीनो से दूर स्थित होने की उपलब्धतता।

घड़ियां

प्रत्येक इ.जी.एम पर घड़ियां लगाई गई है जिससे कि ग्राहकों बीतते समय की जानकारी दी जा सकें। कैसीनो में आयोजित होने वाली मनोरंजन गतिविधियों के समय की घोषणा स्टाफ द्वारा की जाएगी।

प्रकाश व्यवस्था

कैसीनो में समुचित प्रकाश उपलब्ध करवाने हेतु संबंधित जुआ कानून के अनुसार समुचित व्यवस्था की जाएगी।

शराब की जवाबदेह सेवा

क्राउन शराब की जवाबदेह सेवा प्रदान करने हेतु प्रतिबद्ध है तथा कैसीनो में नशे की अवस्था में जुआ खेलने या शर्त लगाने वाले किसी व्यक्ति को जुआ खेलने की अनुमति नही दी जाएगी। संबंधित कानून के तहत् कोई व्यक्ति जिसकी ज़ुबान लड़खड़ा रही है, जिसका संतुलन बिगड़ रहा है, शारिरिक ताल-मेल ठीक नही है या जिसका व्यवहार ध्यान देने योग्य है तो वह नशे में है। यह सब प्रर्याप्त आधार है जो यह विश्वास दिलाते है कि यह शराब लेने के परिणाम है।

एटीएम

कैसीनो से दूर एटीएम को लगाया गया है तथा संबंधित कानून के तहत् इन्हें अवस्थित एवं/और प्रतिबन्धित किया गया है।

क्रैडिट

गेमिंग के उद्देश्य से क्राउन किसी भी आस्ट्रेलियन ग्राहक को क्रेडिट पर या उधार पैसा नही देगा। गैर-आस्ट्रेलियन निवासी ग्राहकों को वी.सी.जी.एल.आर द्वारा अनुमोदित प्रक्रिया के अनुसार क्रेडिट सुविधा लेने हेतु आवेदन भरना होगा तथा उस पर अनुमोदन मिलने पर ही उन्हें क्रेडिट सुविधा मिल सकती है।

एजेन्सियां

क्राउन के कैसीनो में एक TAB एजेन्सी (और TAB इलेक्ट्रानिक बैटिंग टर्मिनल्स) है, और TAB को Tabcorp Wagering जवाबदेह जुआ आचरण संहिता का अनुपालन करना पड़ता है। ग्राहक, TAB एजेंसी से Tabcorp Wagering जवाबदेह जुआ आचरण संहिता को एक्सेस करने के विषय में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

अधिक जानकारी के लिए *www.responibslegambling.tab.com.au/tab-assist* देखें.

वित्तीय लेन-देन

चैक कैश करने की सुविधाएं

क्राउन की आंतरिक प्रक्रिया तथा संबंधित विनियामक नियमों के अनुसार चैक भुनाने की सुविधा लेने हेतु ग्राहकों को आवेदन भरना होगा तथा उस पर अनुमोदन मिलने पर ही उन्हें यह सुविधा मिल सकती है।

चैक कैश करने हेतु लागू होने वाले नियमों के विवरण को संबंधित आवेदन पत्र के अंदर देखा जा सकता है। ग्राहकों द्वारा कैशियर के पास नियुक्त क्राउन स्टाफ से चैक कैश करने की सुविधा हेतु आवेदन सम्बन्धी जानकारी प्राप्त की जा सकती है।

चैक कैश करने की सुविधा के माध्यम के अलावा चैकों को स्वीकारना

क्राउन के ग्राहक कुछ परिस्थितियों में परक्राम्य लिखत को, जो कि, बैंक-चैक, बैक-ड्राफ्ट एवं व्यक्तिगत-चैक (जो चैक के रूप में सामूहिक रूप से उल्लिखित हो) तक सीमित नही है, नकद राशि के तौर पर प्राप्त कर सकते हैं। ग्राहक जो क्राउन में चैकों को भुनाना चाहते है वह कैसीनो में भी अपना स्वयं का डिपोसिट एकाउंट खोल सकते हैं।

ग्राहक अपने डिपोजिट एकाउंट में से क्राउन द्वारा जारी चिप पर्चेस वाऊचर से अथवा ग्राहक अपने डिपाजिट एकाउंट में कुल जमा राशि तक नकद (या नकद समान) निकाल सकते हैं।

ग्राहक कैशियर स्थित स्थान पर नियुक्त क्राउन स्टाफ से डिपोसिट अकाउंट खोलने और चैकों को कैश कराने संबंधी जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

ग्राहकों के चैकों को कैसीनो की कानूनगत अपेक्षाओं के अनुसार कैश किया जाता है। ग्राहक जोकि इस प्रकार के चैकों को कैश करवाना चाहते है उन्हें कैशियर स्थित स्थान पर नियुक्त स्टाफ द्वारा क्राउन की पॉलिसी के बारे में चैक को प्रस्तुत करते समय बताया जाएगा।

क्राउन द्वारा जारी कोई भी चैक जोकि इजीएम पर खेलने से जीती गई बड़ी राशि के रूप में दिया गया हो उसे क्राउन में कैश नहीं किया जा सकता है। कोई ग्राहक जोकि इ.जी.एम के बड़े चैकों को कैश करवाना चाहते है उन्हें कैशियर स्थित स्थान पर नियुक्त स्टाफ द्वारा क्राउन की पॉलिसी के बारे में उस समय बताया जाएगा जब वे चैक प्रस्तुत करेंगे।

सभी चैक जोकि क्राउन द्वारा कैश किए जाते है उन ग्राहकों के नाम क्राउन के गोपनीय रिकार्ड में लिख लिया जाता है तथा ग्राहक के डाटाबेस को सुरक्षित रखा जाएगा एवं/और चैक की कॉपी क्राउन के रिकार्ड में रखा जाता है।

जीत राशि का भुगतान

ग्राहक जो जीत राशि को प्राप्त करने वाले है वह अपना भुगतान हिस्सों में या पूरा ले सकते है:

- नकद (या नकद के समान)
- चैक
- इलेक्ट्रॉनिक फंड्स ट्रांसफर (जहाँ लागू हो)
- चिप्स; या
- क्रेडिट्स।

कर्मचारी जीत के भुगतान के उपलब्ध विकल्पों से सम्बन्धित सूचना प्रदान कर सकते हैं।

कानूनी तौर पर इ.जी.एम पर खेलने की पूर्ण जीत राशि या संचित क्रेडिट जो $2,000 से अधिक है, उनका भुगतान चैक या इलेक्ट्रॉनिक फंड्स ट्रांसफर (जहाँ लागू हो) द्वारा किया जाना आवश्यक है (अन्यथा संबंधित इ.जी.एम उस विशिष्ट क्षेत्र में वी.सी.जी.एल.आर की अनुमति से कानूनी तौर पर चलाया गया हो)।

जवाबदेह विज्ञापन एवं प्रचार

विक्टोरिया के कानून के मुताबिक कैसीनो के बाहर सार्वजनिक रूप से इजीएम के विज्ञापन एवं प्रचार संबंधी सामग्री लगाने पर प्रतिबंध है।

सभी अनुमति प्राप्त गेमिंग विज्ञापन एवं प्रचार:

- नैतिक विज्ञापन संहिता, (राष्ट्रीय विज्ञापनदाताओं की आस्ट्रेलियन एसोसिएशन (ए.ए.एन.ए) द्वारा अंगीकृत) तथा सभी लागू नियमों का अनुपालन करते हो;

- जीतने की संभावना की अयथार्थ उम्मीद या गैर-जिम्मेदार जुआ व्यवहार को प्रोत्साहन न देती हो;

- वित्तीय सुधार के लिए जुआ एक उचित रणनीति है यह भाव न प्रकट करती हो;
- झूठे, गुमराह करने वाले और पुरस्कार या जीतने के आसार झूठे या भ्रामकपूर्ण न हो;
- परिणाम के प्रकाशित किए जाने से पहले, पुरस्कार जीतने वाले किसी व्यक्ति की मंजूरी का लिया जाना;
- ज्यादा अक्रामक या प्रकृति में अशोभनीय न हो;
- जुआ खेलने के दौरान शराब के गैर-जिम्मेदाराना उपभोग को प्रोन्त न करता हो;
- शैली अच्छी हो तथा प्रचलित सामाजिक मानकों को न तोड़ा गया हो और
- जानबूझकर प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से नाबालिगों या कमजोर या सुविधाहीन समूहों को निशाना न बनाया गया हो।

जुआ छोड़ चुके ग्राहकों या निलंबित ग्राहकों को या Crown Rewards से निकाले गए ग्राहकों को जुआ खेलने से संबंधी किसी भी प्रकार के विज्ञापन या अन्य प्रोन्ति सामग्री न भेजी जाए।

प्रत्येक प्रत्याशित विज्ञापन तथा प्रचार सामग्री की जांच संबंधित मार्किटंग स्टाफ द्वारा प्रासंगिक संहिताओं व मानकों पर की जाती है तथा क्राउन के कानूनी विभाग द्वारा संबंधित कानूनी अपेक्षाओं के निमित्त भी इसकी जांच की जाती है, जिसमें ऑस्ट्रेलियाई उपभोक्ता कानून का अनुपालन करना शामिल है।

संहिता का क्रियान्वयन तथा समीक्षा

क्राउन में कार्य प्रारम्भ करने वाले सभी नये गेमिंग स्टाफ को संहिता उपलब्ध करवाई जाती है।

वर्ष में कम से कम एक बार, संहिता की आंतरिक रूप से, यह सुनिश्चित करने के लिए कि समय समय पर लागू संबंधित वैधानिक तथा अन्य संबंधित मंत्रालय संबंधी निर्देश तथा दिशा-निर्देशों का अनुपालन हो रहा है या नही, समीक्षा की जाएगी।

ग्राहक एवं स्टाफ सभी को फीडबैक देने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है जिसे वार्षिक समीक्षा हेतु किसी भी समय नीचे पते पर लिखत रूप में दिया सकता है:

General Manager
Responsible Gaming
Level 6
8 Whiteman Street
Southbank Vic 3006

शब्दावली

परिसर का अर्थ क्राउन मनोरंजन परिसर और एकीकृत रिसॉर्ट और कैसीनो तथा इसमें स्थित वह सभी भाग है जिसमें जुआ खेलने व गैर जुआ खेलने वाले क्षेत्रों, होटल और खुदरा किरायेदारी, उस स्थान पर स्थित सभी स्थल जिसे विक्टोरिया राज्य में 8 Whiteman Street, Southbank के रूप में जाना जाता है, शामिल है।

कैसीनो का अर्थ परिसर में उपलब्ध वह क्षेत्र है जिसके अंतर्गत जुआ खेलने के लिए वी.सी.जी.एल.आर द्वारा लाइसेंस दिया गया है जिसे कैसीनो गेमिंग फ्लोर के रूप में जाना जाता है।

गेमिंग का अर्थ कैसीनो पर कानूनी रूप से गेमिंग की दी गई अनुमति है जिसका संचालन क्राउन द्वारा किया जाता है और जुआ खेलने के संदर्भ में दोनों का अर्थ समान है।

निष्ठा कार्यक्रम (लॉयल्टी प्रोग्राम) का अर्थ Crown Rewards है, यह एक सदस्यता कार्यक्रम है जिसके अंतर्गत सदस्यों को कुछ लाभ और विशेषाधिकार मिलते है।

इमानदारी योजना (लॉयल्टी स्कीम) का अर्थ है Crown Rewards के क्राउन संचालित ईजीएम(इलैक्टानिक गेमिंग मशीन) घटक है जोकि संबंधित कानून के अनुसार संचालित होते है।

नियंत्रक नियम का अर्थ उन नियमों से है जिन्हें वी.सी.जी.एल.आर द्वारा कैसीनो के संचालनों व इसकी प्रक्रियाओं का सम्मान करते हुए सहमत या लागू किया जाता है।

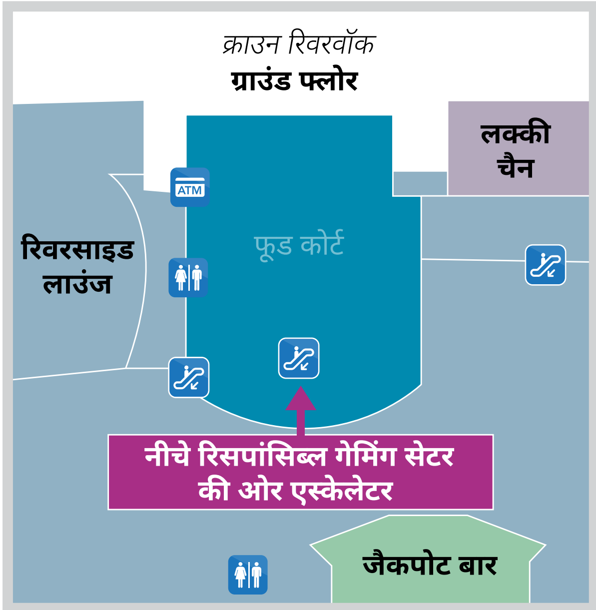
अस्वीकार्य व्यवहार का अर्थ किसी भी ग्राहक का आपत्तिजन्क व्यवहार है जोकि किसी भी ग्राहक की सुरक्षा को, खुद को या दूसरों को, या क्राउन में दूसरों के आनंद को प्रभावित करता है।

क्राउन मेलबोर्न रिस्पांसिबल गेमिंग सेंटर क्राउन मेलबोर्न कॉम्पलेक्स में स्थित है।

सेंटर दिन में 24 घंटे, सप्ताह में सात दिन खुला होता है और विभिन्न प्रकार की नि:शुल्क और गोपनीय सेवाएँ प्रदान करता है जिनमें शामिल हैं:

जवाबदेह गेमिंग संबंधी जानकारी
स्व-प्रतिरोध
सलाह
चैप्लेनसी सपोर्ट सर्विस
तृतीय पक्ष बहिष्करण
बाहरी समर्थन सेवाओं को रेफरल

आवश्यकता पड़ने पर दुभाषियों की व्यवस्था की जा सकती है।



क्राउन मेलबोर्न
रिस्पांसिबल गेमिंग सेंटर
1800 801 098
ई-मेल: rgc@crownmelbourne.com.au
www.crownmelbourne.com.au/responsible-gaming

क्राउन मेलबोर्न
चैप्लेनसी सपोर्ट सर्विस
1800 456 228

गैम्बलर्स हेल्प
1800 858 858
www.gamblinghelponline.org.au

responsiblegaming

AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT

GG21_392351 मई21