



# المقامرة المسؤولة

## قواعد السلوك

النسخة 2 - 23 حزيران/يونيو 2023

tabcorp

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## التزامنا بالمقامرة المسؤولة

إنّ شركة Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd ("نحن")، ملتزمة بأن تكون رائدة في تعزيز المقامرة الأكثر أماناً، وفي التقليل من الضرر. إنّ هدفنا هو تمكين عملائنا ودعمهم بالمعلومات والموارد، وذلك لمساعدتهم على اتخاذ قرارات عن بيئة حول كيفية قيامهم بالمقامرة. نحن نسعى إلى تطبيع ممارسات وأدوات مقامرة أكثر أماناً.

نحن نجتهد في التقليل من الضرر المحتمل لكم أنتم عملاؤنا، وذلك عبر الحفاظ على معايير أفضل الممارسات في أرجاء العمل، وحيثما كان ذلك ممكناً؛ في أرجاء الصناعة. إنّ موظفينا وأطقم الأماكن لدينا، مديرون لدعم هذا الالتزام.

وتعكس قواعد سلوك المقامرة المسؤولة هذه ("القواعد")، التزامنا بإيصال منتجات المراهنات بأعلى مستويات النزاهة ومسؤولية الشركة، وذلك للعمل بالتوافق مع التشريعات المعنية، وتعزيز المقامرة الأكثر أماناً.

تمكين عملائنا لاتخاذ قرارات واعية وعن بيئة، وذلك

لتقليل الضرر

الاهتمام بعملائنا من أجل

تشكيل صناعتنا للأفضل

عندما نقوم بدعم عملائنا بشكل فاعل،

فنحن نوجد شركات ومجتمعات مستدامة

## 1. مقدمة

نحن جزء من شركة Tabcorp Holdings Limited، وهي مجموعة متنوعة وعالمية للترفيه بالمقامرة.

نحن نعقد الرهانات:

1. على الإنترنت؛
2. على الهاتف؛
3. على المضمار في لقاءات سباقات الريف والمدن الكبرى في ولاية فيكتوريا؛ و
4. لدى شبكة من الوكالات، والأماكن المرخصة والنوادي.

## 1. الأهداف

إن هدفنا من هذه القواعد هو:

5. أن نوفر وثيقة واحدة لعملائنا توضح كيفية قيامنا بإيصال منتجاتنا وخدماتنا بطريقة مسؤولة؛
6. أن نبرهن على التزامنا الراسخ بتقليل الضرر المحتمل والمرتبط بالمقامرة، وتعزيز المقامرة الأكثر أماناً؛
7. أن نمكن عملائنا من اتخاذ قرارات عن بيئة حول المقامرة، بالإضافة إلى تسهيل الوصول إلى الأدوات لإدارة مقامرتهم، أو إلى خدمات المساعدة الخاصة بالمقامرة، وحيث تكون المساعدة مطلوبة، و
8. أن نضمن الالتزام بأية التزامات تشريعية أو تنظيمية، ومن ضمنها التوجيه الوزاري لقواعد سلوك المقامرة المسؤولة في ولاية فيكتوريا.

## 1. تطبيق القواعد

تنطبق القواعد:

9. علينا وعلى موظفينا؛
10. على أماكن شركة TAB وعلى جميع الأشخاص الموظفين لدى هذه الأماكن، والمسؤولين عن تقديم خدمات المراهنات لدينا؛ و
11. خدمات أو منتجات المقامرة المقدمة منا، وتشمل تلك المقدمة على الإنترنت ضمن أستراليا.

## 1. مراجعة القواعد

نحن نراجع التزامنا بالقواعد بشكل دوري (ومن ضمن ذلك الالتزام ضمن أماكن شركة TAB). وسوف نسعى للحصول على التعليقات من المتعاملين الرئيسيين ونضعها باعتبارنا، ومن ضمنهم أطقم أماكن شركة TAB ووكلاؤها، وعمالؤها وموظفوها، ومقدمو خدمات المساعدة في المقامرة، وذلك بشأن فاعلية القواعد.

كما وقد يتم تحديد القواعد أيضاً من وقت لآخر، وسوف نقدم نسخة عن القواعد المحدثة إلى الجهة التنظيمية للمقامرة في ولاية فيكتوريا قبل النشر.

## 1. التعريفات الرئيسية

12. تطبيق شركة TAB يعني تطبيق شركة TAB على الهاتف الجوال.
13. إن مكان شركة TAB بحسب القواعد، هو عبارة عن وكالة، أو مكان مرخص، أو نادي سباق في ولاية فيكتوريا، يتم فيه بيع خدماتنا ومنتجاتنا.
14. الموقع الإلكتروني لشركة TAB يعني الموقع الإلكتروني لشركة TAB على العنوان [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).

## 15. تَوْقُر القواعد والتواصل بشأنها

نحن نتواصل بشأن القواعد ونروج لها، وأين يمكن العثور عليها، وذلك على اللافتات في أنحاء أماكن شركة TAB، وعلى الموقع الإلكتروني لشركة TAB، وعلى تطبيق شركة TAB.

إنّ القواعد متوفرة على:

16. الموقع الإلكتروني لشركة TAB [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au)؛

17. الموقع الإلكتروني للمقامرة المسؤولة لدى شركة TAB [www.responsiblegambling.tab.com.au](http://www.responsiblegambling.tab.com.au)؛

18. الموقع الإلكتروني لشركة Tabcorp [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au)؛

19. تطبيق شركة TAB؛ و

20. أماكن شركة TAB.

إنّ القواعد متوفرة باللغة الإنجليزية، كما أنها مترجمة إلى اللغات الإيطالية والعربية والصينية (التقليدية والمبسطة)، والتركية واليونانية، والفيتنامية والإسبانية. وتتوفر النسخ المترجمة من القواعد على الإنترنت وفي أماكن شركة TAB.

وتستطيع طلب نسخة مطبوعة من القواعد عبر الاتصال هاتفياً على مركز خدمة العملاء على الرقم 131 802.

## 21. التزام نقاط التجزئة بالقواعد

نحن نزود أماكن شركة TAB بالأدوات والمعلومات والتدريب الخاص بالالتزام، والذي يدعم القواعد والإيصال المسؤول لمنتجات وخدمات المراهنات الخاصة بنا.

وسوف نتأكد من أنّ أماكن شركة TAB تلتزم بالقواعد، وذلك عبر إجراء عمليات تحقق دورية للالتزام. وتتطلب اتفاقياتنا مع أماكن شركة TAB، منهم بأن يلتزموا بجميع القوانين المعنية، والقواعد وبإجراءات المقامرة المسؤولة.

ويتم التحقيق في أية حوادث تتعلق بالمقامرة المسؤولة أو أية خروقات محتملة من قبل أماكن شركة TAB. ونستطيع اتخاذ إجراء ضد أماكن شركة TAB التي لا تلتزم بها – ويشمل ذلك إنهاء اتفاقياتهم معنا بسبب خرق التزامات المقامرة المسؤولة.

## 22. رسائل المقامرة المسؤولة

نحن نضمّن رسائل المقامرة المسؤولة في جميع مواد التسويق الترويجية المتعلقة بالمقامرة، وفي كلّ تواصلنا الذي نرسله إلى عملائنا، وبالتوافق مع الإطار الوطني لحماية المستهلك للمقامرة على الإنترنت. كما ونضمن بأن موادنا الدعائية تلتزم بأية متطلبات قانونية، ومن ضمنها متطلبات حماية المستهلك من التوجيهات الوزارية، مثل التوجيه الوزاري المؤرخ بتاريخ 24 أيار/ مارس لعام 2023.

وسوف تكون لدينا دائماً رسائل حول المقامرة المسؤولة على الموقع الإلكتروني لشركة TAB، وعلى اللافتات في أنحاء أماكن شركة TAB. كما وسوف نقوم بالترويج بشكل فاعل لرسائل المقامرة المسؤولة على موقعنا الإلكتروني لشركة ATB، وعلى تطبيق شركة TAB.

## 23. معلومات المقامرة المسؤولة ومنتجات المقامرة

### 1. المعلومات المتوفرة

نحن نوفر طائفة من المعلومات حول المقامرة المسؤولة، وذلك يتم إعلام عملائنا وعائلاتهم والمجتمع، حول ممارسات المقامرة المسؤولة، وحتى يكون عملاؤنا مدركين لمنتجات وخدمات المقامرة الخاصة بنا.

تعني المقامرة المسؤولة، استخدام منتجاتنا أو خدماتنا بطريقة لا تسبب الضرر لعملائنا، أو لعائلاتهم، أو مجتمعهم، أو لأي شخص آخر.

وإذا كنت عميلاً، فحن نهدف إلى التأكد من أن بوسعك اتخاذ قرارات عن بيّنة حول كيفية مقامرتك، وبالاتساق مع تفضيلاتك الشخصية، وظروفك الفردية.

ويشمل ذلك معلومات حول التالي:

24. هذه القواعد؛

25. قواعد المراهنات التي تحكم ألتنا للرهان المشترك، والرهان على الرياضة، ومنتجات Trackside؛

26. منتجاتنا وخدماتنا مع مواد الشرح المصاحبة؛

27. كيف يمكن للعملاء إدارة مقامرتهم عبر اتخاذ قرار بالالتزام المسبق والحفاظ عليه؛

28. كيف يمكن للعملاء استخدام أدوات المقامرة المسؤولة الأخرى لإدارة مقامرتهم؛

29. كيف يمكن للعملاء استثناء أنفسهم على الإنترنت وفي أماكننا التابعة لشركة TAB؛

30. خدمات المقامرة المساندة المتوفرة للأفراد وأو عائلاتهم للحصول على المساعدة في إدارة إدمان القمار؛

31. منع المقامرة من قبل الفُصْر؛

32. منع تقديم الدين للمقامرة؛ و

33. آليات حل الشكاوى.

### 1. أين يمكنك العثور على المعلومات

لدينا معلومات حول المقامرة المسؤولة متوفرة للعامّة، وذلك على موقع شركة TAB المكرس للمقامرة المسؤولة على العنوان [responsiblegambling.tab.com.au](http://responsiblegambling.tab.com.au)، وعلى ملصقاتٍ وكُرّاساتٍ في أرجاء أماكن شركة TAB، أو عبر الاتصال بمركزنا لخدمة العملاء على الرقم 131 802.

ويجب على أماكن شركة TAB، عرض لافتات المقامرة المسؤولة في جميع النقاط التي تقبل المراهنات عندها.

إنّ قواعدنا للمراهنات ومعلومات منتجاتنا متوفرة على الموقع الإلكتروني لشركة TAB، وفي أنحاء أماكن شركة TAB. وتستطيع قراءة شروط الحساب لدينا، والتي تشمل شروط وأحكام العروض الترويجية، وذلك على الموقع الإلكتروني لشركة TAB. وعندما تكون لدينا عروض ترويجية محددة، فسوف نصنّم الأحكام والشروط التي تنطبق.

كما وتستطيع أيضاً الاتصال بمركز خدمة العملاء الخاص بنا على الرقم 131 802 للحصول على المساعدة.

## 34. قرارات الالتزام المسبق

### 1. ما هو الالتزام المسبق

إنّ الالتزام المسبق عبارة عن طريقة يمكن للعملاء استخدامها لإدارة مقامرتهن ومنع ضرر المقامرة. وهو يتضمن وضع العملاء لحدّ أعلى قبل بدئهم المقامرة. ويمكن لهذا الحدّ أن يكون زمنياً وأو مالياً، أي "الالتزام مسبقاً" بمقدار الزمن والمال الذي تكون مستعداً لإنفاقه قبل أن تبدأ المقامرة.

إنّ قرارات الالتزام المسبق فردية لكل عميل، وينبغي على العملاء وضع حدود بالتوافق مع ظروفهم الشخصية.

### 2. عملاء نقاط التجزئة

نحن نحضّن ونشجع جميع عملاء التجزئة على وضع حدّ أعلى للوقت والمال، وذلك عن طريق وضع لافتة حول كيفية وضع الحدود والالتزام بها في أماكن شركة TAB.

كما وتتوفر المعلومات على الموقع الإلكتروني للمقامرة المسؤولة من شركة TAB:

[responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au)

### كيفية اتخاذ قرار بالالتزام المسبق:

تستطيع اتخاذ قرار بالالتزام المسبق عند المراهنة لدى نقاط التجزئة، وذلك عن طريق:

1. عمل خطة لمقامرتك – كم ستراهن وتودع، وكم ستمكث في مكان شركة TAB؛
2. تحديد ميزانية لإنفاقك على المقامرة؛
3. التقرير حول ما تريد المراهنة عليه – مثلاً، إذا كنت ستراهن فقط على سباق الأحصنة؛
4. التخطيط مسبقاً حول كيفية وضعك للرهانات. فإذا كنت ستراهن نقداً فقط، فأحضر فقط المبلغ النقدي الذي تخطط للمراهنة به، واترك أية بطاقات مصرفية في البيت؛
5. الذهاب إلى أماكن شركة TAB التي لديها فعاليات أخرى تستطيع المشاركة بها؛ أو
6. التخطيط لكيفية وضع الأموال جانباً عند تحصيل أية أرباح.

وتشمل بعض الإستراتيجيات التي تستطيع استخدامها لتسجيل قرارك بالالتزام المسبق التالي:

7. تدوين ملحوظة على هاتفك بماهية قرارك بالالتزام المسبق؛
8. إخبار الشخص الذي تكون معه، بأنك قد اتخذت قراراً بالالتزام المسبق، ومشاركة تلك التفاصيل مع ذلك الشخص؛
9. وإذا كنت قد وضعت حدّاً أعلى للوقت للمكوث في مكان شركة TAB، فاضبط المنبه على هاتفك حتى يتم تنبيهك إلى زمن مكوثك في مكان شركة TAB لتلك الفترة من الوقت؛
10. تدوين ملحوظة بوقت وصولك إلى مكان شركة TAB ومتابعة الوقت؛ و
11. إخبار عضو طاقم مكان شركة TAB بأنك قد اتخذت قراراً مسبقاً بالالتزام.

إذا كان لديك حساب لدى شركة TAB، فبوسعك وضع حدّاً أعلى للودائع للالتزام المسبق على حسابك لدى شركة TAB، والتعامل باستخدام حسابك أثناء مكوثك في مكان شركة TAB. ولن تكون قادراً على إيداع ما يزيد على الحدّ الأعلى للودائع للالتزام المسبق، والذي حدّدته على حسابك.

### كيفية الحفاظ على قرار بالالتزام المسبق

تستطيع الحفاظ على قرار بالالتزام المسبق عند قيامك بالمراهنة لدى نقاط التجزئة، وذلك عن طريق:

12. متابعة مقدار ما راهنت به، ومن ضمن ذلك استخدام قسائم المراهنات؛
  13. استخدام الوقت المعروض في مكان شركة TAB لمتابعة مرور الوقت؛
  14. إذا قمت بضبط منبه على هاتفك، فاترك مكان شركة TAB أو منطقة المراهنات عندما ينطلق هذا المنبه؛
  15. إعلام أحد أعضاء طاقم مكان شركة TAB بأنك قد وصلت إلى حدك الأعلى الخاص بقرار الالتزام المسبق، وسوف يقوم برفض وضع أيّ من رهاناتك الإضافية، وسيشجعك على مغادرة مكان شركة TAB أو منطقة المراهنات؛ و
- مغادرة مكان شركة TAB أو منطقة المراهنات، عندما تكون على وشك الوصول إلى حدك الأعلى الخاص بقرار الالتزام المسبق، أو إذا ما وصلت إليه بالفعل.

إذا كان لديك حساب لدى شركة TAB، وقمت بوضع حدّاً أعلى للالتزام المسبق، فبوسعك المراهنة في مكان شركة TAB باستخدام حسابك لدى شركة TAB، وسوف ينطبق الحدّ الأعلى للودائع بالتواؤم مع قرارك بالالتزام المسبق.

### كيف ندعم قرارك بالالتزام المسبق

إنّ أماكن شركة TAB وأطقمها، مدربون على دعمك لاتخاذ قرارك بالالتزام المسبق والحفاظ عليها. وسوف تجري محادثات تفاعلية معك حول كيفية اتخاذ قرارك بالالتزام المسبق والحفاظ عليه. وسوف سيقومون أيضاً بإجراء هذه المناقشات مع أيّ من أفراد العائلة أو الأصدقاء القلقين بشأن سلوكك في المراهنة.

نحن ندرب أماكن شركة TAB وأطقمهم، على التعرف على العلامات المحتملة بأنك قد تكون تنفق أكثر من اللازم، أو أنك تفقد السيطرة، وأنك قد تحتاج إلى اتخاذ قرار بالالتزام المسبق والحفاظ عليه. وتشمل العلامات المحتملة التي نبحث عنها التالي:

16. المقامرة كلّ يوم، أو مواجهة صعوبة في التوقف عند وقت الإغلاق؛
17. المقامرة لفترات طويلة، أي لثلاث ساعات أو أكثر دون استراحة؛

18. المقامرة خلال فترات وجبات الطعام المعتادة؛
19. تجنب الاتصال أثناء المقامرة، والتواصل المحدود للغاية، والتفاعل بالكاد مع الأحداث الجارية حولهم؛
20. زيادة الإنفاق؛
21. محاولة استئانة المال من أطقم أماكن شركة TAB أو من العملاء الآخرين؛
22. مواصلة المقامرة بعوائد الأرباح الكبيرة؛ و
23. إظهار علامات الكرب أو الغضب.

وعندما يقوم طاقم أماكن شركة TAB بتحديد العملاء الذين لديهم هذه السلوكيات، فيجب عليهم التحدث مباشرة مع العميل. ولدعم هؤلاء العملاء، فسيقوم طاقم مكان شركة TAB بالتالي:

1. سؤال العميل إذا ما قام بوضع أية حدود عليا للالتزام المسبق؛
2. تقديم المعلومات للعميل حول الحدود العليا للالتزام المسبق، وكيفية وضع واحد؛
3. تشجيع العميل على وضع حد أعلى للوقت والمال؛
4. تشجيع العميل على أخذ استراحة من المقامرة، عن طريق مغادرة منطقة المراهنات والمشاركة في الفعاليات الأخرى في المكان، أو تناول فترة استراحة لتناول المرطبات أو الغداء؛
5. تشجيع العميل على أخذ استراحة من المقامرة عن طريق مغادرة المكان؛
6. تقديم معلومات للعميل حول برنامج BetCare (وهو برنامجنا للاستثناء الذاتي من نقاط التجزئة في ولاية فيكتوريا)؛
7. تقديم المعلومات حول خدمات دعم المقامرة المتوفرة، وتسهيل الوصول إلى إحدى الخدمات عند اللزوم.

وحيثما قام أحد العملاء باتخاذ قرار بالالتزام المسبق، عن طريق وضع حد أعلى للوقت أو المال، فسوف يقوم طاقم مكان شركة TAB بدعم العميل للحفاظ على التزامه المسبق، وذلك عن طريق:

1. تشجيعه على الحفاظ على قراره بالالتزام المسبق؛
2. تزويد العميل بإستراتيجيات للحفاظ على قراره بالالتزام المسبق؛ و
3. رفض الخدمة عندما يخبر أحد العملاء، عضو طاقم مكان شركة TAB، بأنه قد تجاوز حدود الوقت والمال التي قام بوضعها.

وإذا كان لديك حساب لدى شركة TAB للتو، فسوف يقوم طاقم مكان شركة TAB بتشجيعك على استخدام الأدوات المتوفرة على حسابك، وذلك لاتخاذ قرارك بالالتزام المسبق والحفاظ عليها.

#### 1. عملاء الحسابات

نحن نحض ونشجع جميع عملاء الحسابات، على وضع حد للودائع للالتزام المسبق. ويسمح لك حد الودائع للالتزام المسبق، بالحد من المقدار الأعلى الذي تستطيع إيداعه في حسابك على امتداد فترة محددة من الوقت. ونحن نقدم لك خيار الفترات الزمنية. فمثلاً، قد يكون ذلك حداً يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً.

وتستطيع تحديد أو تغيير قراراتك للالتزام المسبق، عبر تسجيل الدخول في حسابك لدى شركة TAB، وذلك إما على تطبيق شركة TAB أو على موقعها الإلكتروني. إن مركزنا لخدمة العملاء لدى شركة TAB، متوفر على الرقم 131 802، وذلك لمساعدتك على اتخاذ قرار بالالتزام المسبق.

وسوف نساعدك على اتخاذ قرار بالالتزام المسبق عن طريق التالي:

4. إلزام جميع عملاء الحسابات بوضع حد للإيداع، أو اختيار عدم القيام لذلك، وذلك عند فتح حساب لدينا؛
5. الترويج بشكل فاعل لوضع حد للإيداع على الموقع الإلكتروني لشركة TAB لدينا، وعلى تطبيق شركة TAB، بالإضافة إلى البريد الإلكتروني المرسل إليك؛
6. أن نعرض عليك القدرة على وضع حد للإيداع في أي وقت، وذلك عن طريق تسجيل الدخول إلى حسابك لدى شركة TAB على الإنترنت؛
7. أن ننصحك بوضع حد للإيداع بالتوافق مع ظروفك الشخصية، وما تقدر على المراهنة عليه - إن مركز خدمة العملاء لدينا، وفرقنا للمقامرة المسؤولة، متوفرة لمساعدتك على وضع حد للإيداع؛
8. عند مراجعة الحسابات العائدة إلى عملاء تم تحديدهم على أنه من المحتمل أنهم يعانون من ضرر المقامرة، فسوف يقوم فريقنا للمقامرة المسؤولة لدى شركة TAB، بمراجعة نشاطك السابق في الإيداع، وسجل مراهنتك، وما إذا قمت بوضع حد أعلى للإيداع، أو إذا استخدمت أدوات أخرى للمقامرة المسؤولة، وذلك لتحديد ما إذا كان من اللازم اتخاذ إجراء إضافي. وقد يشمل ذلك إجراء مكالمة لمناقشة سلوكك وظروفك المحددة، وتقديم النصيحة حول وضع حد أعلى للإيداع؛
9. عند التحدث مع العملاء الذين يعانون من الضرر بسبب القمار، فسوف يقوم فريقنا للمقامرة المسؤولة لدى شركة TAB، بتشجيعك على وضع حد، وتقديم النصيحة لك حول الحد المناسب لوضعه، وسوف يقوم بوضع الحد إذا ما وافقت؛
10. يتولى فريقنا للمقامرة المسؤولة لدى شركة TAB، الرقابة على الزيادات في حدود ودائع العملاء، وذلك لتحديد ما إذا كانت أية زيادات تتطلب إجراء مكالمة مع العميل؛ و
11. تزويدك بموجه أوامر سنوياً عندما تقوم بتسجيل الدخول إلى حسابك لدى شركة TAB، لوضع حد للإيداع، أو تحديث حدك للودائع إذا ما قمت بإعادته للتو. ولن يكون بإمكانك الوصول إلى الخصائص الأخرى في حسابك حتى تجيب على موجه الأوامر ذلك.

وإذا ما اتخذت قراراً بالالتزام المسبق، فسوف نساعدك على الالتزام به عبر القيام بالتالي:

12. سوف نقوم بمنعك من الإيداع في حسابك عندما تصل إلى حد الإيداع الخاص بك.
13. نحن نسمح لك بتغيير حد الإيداع الخاص بك في أي وقت، وذلك عبر تسجيل الدخول إلى حسابك لدى شركة TAB على الإنترنت. إن أي تخفيض على الحد الأعلى نافذ فوراً، وأية زيادة ستصبح نافذة بعد 7 أيام. ويوفر ذلك لك الوقت لتغيير رأيك - نحن ندعو ذلك فترة "التهدئة".
14. سوف نقوم بتذكيرك سنوياً بمراجعة الحد الأعلى للإيداع الخاص بك.

وتستطيع العثور على معلومات إضافية حول ماهية حدّ الإيداع للالتزام المسبق، وفوائد إعداد الحدّ وكيفية القيام بذلك، وذلك على الموقع الإلكتروني للمقامرة المسؤولة لشركة TAB على العنوان [responsiblegambling.tab.com.au](http://responsiblegambling.tab.com.au)، وعبر تسجيل الدخول إلى حسابك لدى شركة TAB على الإنترنت.

## 15. أدوات المقامرة المسؤولة

بالإضافة إلى حدود الإيداع للالتزام المسبق، فهناك أدوات أخرى للمقامرة المسؤولة تمكّنك وتدعمك في إدارة مقامرتك، ولذلك لتقامر بشكل آمن ومسؤول. نحن نروج للأدوات التالية بشكل فاعل على موقعنا الإلكتروني لشركة TAB وتطبيق شركة TAB.

وصف	داة المقامرة المسؤولة
تستطيع أخذ استراحة من حسابك لفترة محددة من الوقت. ولديك خيارات لفترات مختلفة من الوقت. وخلال هذا الوقت، فلن تكون قادراً على الوصول إلى حسابك أو استلام أية مواد تسويقية أو ترويجية.	<b>حدّ استراحة</b>
كما وتستطيع وضع حدّ على المبلغ اليومي الذي تستطيع إيداعه في حسابك عن طريق البطاقة الائتمانية/ بطاقة السحب المباشر من الرصيد.	<b>حدود البطاقات الائتمانية/ بطاقات لسحب المباشر من الرصيد</b>
نحن نقدم لجميع عملاء حسابات شركة TAB بيانات نشاط شهرية، وذلك للأشهر التي كانت لديهم فيها معاملات على الحساب. وسيوضح بيان النشاط إجمالي ودائعك وسحوباتك، وإنفاقك وأرباحك وخسائرک للشهر، بالإضافة على صافي ربحك أو خسارتك عن ذلك الوقت. كما ويقدم البيان أيضاً ملخصاً عن صافي ربحك أو خسارتك عن الأشهر الستة الماضية. كما ونقدم لك أيضاً قوائم مفصلة عن كلّ معاملة من معاملاتك في الشهر. كما وبوسعك الوصول إلى كلّ من بيان النشاط والمعاملات السابقة في أيّ وقت، وذلك من خلال حسابك على الموقع الإلكتروني لشركة TAB وتطبيق شركة TAB، أو عبر الاتصال بمركز خدمة العملاء. تستطيع مراجعة ما يصل إلى 7 سنوات من المعاملات السابقة وبيانات النشاط على الموقع الإلكتروني لشركة TAB وعلى تطبيق شركة TAB، أو عبر الاتصال بمركز خدمة العملاء.	<b>بيانات النشاط والمراهنة</b>
تستطيع اختيار عدم استلام البريد الإلكتروني والرسائل التسويقية والترويجية..	<b>إلغاء الاشتراك من التسويق</b>
تستطيع إغلاق حسابك على الإنترنت بسهولة عبر الموقع الإلكتروني لشركة TAB، أو عبر تطبيق شركة TAB، أو عبر الاتصال هاتفياً بمركز شركة TAB لخدمة العملاء على الرقم 131 802. وبمجرد معالجة طلبك، فسوف نقوم بإغلاق حسابك، وستتم إعادة الأموال المتبقية لك (بمجرد إنهاء المراهنة المعلقة).	<b>إغلاق الحساب على الإنترنت</b>

## 16. برامج الاستثناء الذاتي

### 1. نقاط التجزئة

نحن نشغل وندير برنامجاً للاستثناء الذاتي يُدعى BetCare في ولاية فيكتوريا. ويسمح برنامج BetCare لك باستثناء نفسك من المقامرة لدى أماكن مختارة ومن المقامرة على الإنترنت. إنّ المشاركة في البرنامج طوعية ومبنية على أساس النية السليمة.

لقد قمنا بتضمين ملخص عن برنامج BetCare أدناه.

وتستطيع العثور على معلومات حول كيفية عمل برنامج BetCare:

17. في كراسة برنامج BetCare على موقعنا الإلكتروني للمقامرة المسؤولة والخاص بشركة TAB

[www.responsiblegambling.tab.com.au/help](http://www.responsiblegambling.tab.com.au/help) ؛

18. عبر زيارة أحد أماكن شركة TAB؛

19. عبر الاتصال هاتفياً بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802؛

20. عبر الاتصال بموظفي دعم العملاء في برنامج BetCare على الرقم 1800 882 876؛ أو

21. عبر إرسال بريد إلكتروني إلى فريق برنامج BetCare على العنوان [BetCare@tabcorp.com.au](mailto:BetCare@tabcorp.com.au).

ويمكن لفريق برنامج BetCare المكرّس، مساعدتك في أية أسئلة حول برنامج BetCare، ومن ضمنه ماهية برنامج الاستثناء الذاتي، وكيفية التقدم بطلب للاستثناء الذاتي، وما سيحدث خلال الاستثناء الذاتي، وما هي الوثائق التي يتوجب عليك تقديمها، ومعلومات الاتصال لخدمات دعم المقامرة.

إنّ أطقم أماكن شركة TAB مدربون لتقديم معلومات حول برنامج BetCare إذا كنت تسعى لاستثناء نفسك.

إنّ لدينا سياسات وإجراءات لتشغيل برنامج BetCare.



## لمحة عامة عن برنامج BETCARE

1. تشارك جميع وكالات شركة TAB وأماكنها المرخصة في برنامج BetCare.
2. تستطيع اختيار أن يتم استئناؤك مما يصل إلى 15 وكالة و15 مكاناً مرخصاً ("النقاط المرشحة") في أنحاء ولاية فيكتوريا.
3. تستطيع ترشيح نفسك للاستثناء الذاتي لفترة 12 أو 18 أو 24 شهراً، أو بشكل مفتوح.
4. يجب على الموظفين العاملين في النقاط المرشحة، مراقبة أي عملاء مستثنين ذاتياً بشكل فاعل. وإذا كنت مستثنى ذاتياً، فسوف يطلبون منك مغادرة منطقة المقامرة. كما ونطلب من العملاء المستثنين ذاتياً والداخلين إلى أحد النقاط المرشحة، تعريف أنفسهم للموظفين، والذين يستطيعون مساعدتهم على عدم خرق حالة الاستثناء الذاتي الخاصة بهم.
5. إذا خالفت حالة الاستثناء الذاتي الخاصة بك، فيجب على المكان المعنى الإبلاغ عن ذلك لنا.
6. وعندما تقوم بالاستثناء الذاتي باستخدام برنامج BetCare، فسوف نقوم بإغلاق حساباتك لدى شركة TAB.
7. لن نرسل أية مواد دعائية أو تسويقية لك بمجرد أن تستثنى نفسك.
8. إذا رغبت في الخروج من برنامج BetCare، فيجب عليك استكمال إجراء إلغاء، يشمل تزويدنا برسالة تقييم من مقدم خدمة استشارات المقامرة في ولاية فيكتوريا أو ولاية نيو ساوث ويلز، تظهر بأنك قد سعت للحصول على المساعدة في إدمان القمار الخاص بك.

يمكن الحصول على المزيد من المعلومات حول برنامج BetCare عبر التالي:

عبر الهاتف: 1800 882 876

عبر البريد الإلكتروني: [Betcare@tabcorp.com.au](mailto:Betcare@tabcorp.com.au)

على الإنترنت: <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>

لدى أي مكان تابع لشركة TAB

### 1. الحساب

تستطيع استثناء نفسك من حسابك عبر الموقع الإلكتروني لشركة TAB، أو عبر تطبيق شركة TAB، أو عبر الاتصال هاتفياً بمركزنا لخدمة العملاء على الرقم 131 802. وبمجرد المعالجة، فسوف نقوم بإغلاق حسابك وإعادة أموالك المتبقية (بمجرد الانتهاء من المراهات المعلقة).

وبمجرد إغلاق حسابك بداعي الاستثناء الذاتي، فسيتم إقفال معلوماتك لمنعك من استخدامها لفتح حسابات في المستقبل معنا. كما ونتحقق من الأماكن التي يمكن أن تكون الحسابات قد فُتحت فيها باستخدام معلومات مشابهة لعملاء مستثنين ذاتياً.

ولن نرسل أية مواد دعائية أو تسويقية لك بمجرد أن تستثنى نفسك.

وإذا طلبت إلغاء استئناؤك الذاتي من على الإنترنت، فيجب عليك تزويدنا برسالة تقييم من مقدم خدمة استشارات المقامرة في ولاية فيكتوريا أو ولاية نيو ساوث ويلز، تظهر بأنك قد سعت للحصول على المساعدة في إدمان القمار الخاص بك.

وإذا رغبت في استثناء نفسك من جميع خدمات المراهة الأسترالية على الإنترنت، فبوسعك أيضاً التسجيل لدى سجل Betstop الوطني للاستثناء الذاتي (National Self-Exclusion Register Betstop)، وذلك على العنوان الإلكتروني [Betstop.gov.au](http://Betstop.gov.au)، أو عبر الاتصال هاتفياً على الرقم 1800 238 786 بمجرد أن تصبح نافذة.

### 9. التفاعل مع عملائنا والأشخاص المهتمين

#### 1. التفاعلات لدى نقاط التجزئة

يتم تدريب أطقم أماكن شركة TAB بشكل دوري لتحديد السلوكيات، أو الاستجابة للملاحظات التي قد تدل على أنك تعاني من صعوبة في إدارة مقامرتك، أو تعاني من ضرر بسبب القمار.

وقد تشمل هذه التالي:

فقدان السيطرة

10. المقامرة خلال فترات وجبات الطعام المعتادة؛

11. مواجهة صعوبة في التوقف عند وقت الإغلاق؛

12. بدء المقامرة عندما يفتح المكان أبوابه، أو التوقف فقط عندما يغلق المكان أبوابه؛

13. البقاء لمتابعة المقامرة حتى عندما يغادر الأصدقاء؛ أو

14. إصدار التعليقات لنا التي قد تدل على الإنفاق الزائد بشكل خطير.

السعي وراء المال

15. استئانة المال لتمويل المقامرة،

16. مغادرة المكان للعثور على المال لمتابعة المقامرة؛

17. مواصلة المراهة بالأرباح بدلاً من تحصيلها؛

18. نفاذ جميع المال عند مغادرة المكان؛ أو

19. إظهار القلق لنا حول الخسائر والمدفوعات.

الشدة والفترة

20. المقامرة لفترات طويلة دون استراحة مناسبة؛

21. زيادة كبيرة في نمط الإنفاق؛

22. المقامرة في معظم الأيام التي يفتح فيها المكان أبوابه؛
  23. المقامرة دون التفاعل مع ما يجري في المكان؛ أو
  24. إخبارنا بأنك تحتاج إلى استراحة من المقامرة.  
الاستجابات العاطفية
  25. إظهار علامات الكرب، ومن ضمنها البكاء؛
  26. إظهار علامات الغضب، ومن ضمنها الشتم، وإظهار الغضب على الموظفين؛ أو
  27. إخبارنا بأنك تشعر بالذنب أو الندم للمقامرة.  
السلوك الاجتماعي
  28. تجنب الاتصال أو المحادثات مع الآخرين؛
  29. تجنب التفاعل مع الموظفين؛
  30. انحذار العناية الشخصية والمظهر أو التغييرات عليهما؛ أو
  31. التعليق لنا بشكل متكرر بأنك تعاني من مشاكل عائلية.
- كما ويستطيع العملاء إخبار الموظفين مباشرة بأنهم يعانون من ضرر بسبب القمار.

#### كيف نساعدك

وعند تحديد مؤشرات الكرب، أو عند اقترابك من أحد أعضاء طاقم مكان شركة TAB لطلب المساعدة أو الإشارة إلى حاجتك إليها، فسوف يستجيب أعضاء طاقمنا المدربون عبر اتخاذ الخطوات التالية:

1. تشجيعك على أخذ استراحة من المقامرة، عبر المشاركة في الفعاليات الأخرى في المكان، أو أخذ استراحة لتناول المرطبات أو الغداء؛
2. تشجيعك على أخذ استراحة من المقامرة، عبر مغادرة مكان شركة TAB، أو الانتقال إلى قسم آخر من المكان يكون بعيداً عن منطقة خدمة TAB؛
3. تزويدك بمعلومات حول أدواتنا وخدماتنا للمقامرة المسؤولة، ومن ضمنها الحدود العليا للالتزام المسبق؛
4. تقديم المعلومات لك حول كيفية الوصول إلى خدمات الدعم للمقامرة، وتسهيل الوصول إلى هذه الخدمات إن لزم الأمر؛ و
5. تقديم المعلومات لك حول برنامج BetCare (برنامجنا للاستثناء الذاتي من نقاط التجزئة في ولاية فيكتوريا).

سيقوم طاقم مكان شركة TAB بالاستجابة لك ودعمك بشكل خاص وحساس وسري ومناسب، ولكنهم غير مدربين لتقديم الاستشارات. وسيقوم طاقم مكان شركة TAB بالتفاعل معك بطريق تحترم خصوصيتك، مع التأكد من عدم قدرة العملاء الآخرين على سماع أية محادثة.

وإذا اعتقد طاقم مكان شركة TAB بأنك تبدي علامات على الضرر بسبب المقامرة، فهم ملزمون برفض تقديم الخدمة لك، ومن ضمن ذلك وضع رهاناتك أو تسديدها.

يجب على أماكن شركة TAB وأطقمها عدم القيام بالتالي:

6. تشجيع شخص ما أو حثه على المقامرة بشكل مكثف أو لفترات طويلة دون استراحة؛
7. تشجيع أو حث العملاء على سحب أموال من منشأة للنقد لأغراض المقامرة؛
8. تشجيع شخص ما أو حثه على مواصلة وضع الرهانات، وذلك عندما يبدي العميل واحداً أو أكثر من المؤشرات السلوكية المرتبطة بضرر المقامرة؛
9. إثراء شخص ما عن مغادرة المكان من أجل التوقف عن المقامرة؛ و
10. إثراء شخص ما عن طلب المساعدة من خدمة دعم المقامرة.

نحن نقوم بشكل دوري، بتقييم وصيانة المعلومات المتوفرة للعمامة على الموقع الإلكتروني لشركة TAB، وعلى الموقع الإلكتروني للمقامرة المسؤولة التابع لشركة TAB، وذلك لضمان أن المعلومات والدعم اللازمين لعملائنا، أو عائلاتهم، أو المجتمع، أو الأشخاص الآخرين، محدثة ويمكن الوصول إليها.

#### 1. تعاملات الحساب

نحن نراقب بشكل فاعل سلوكيات الإيداع والرهانة في حسابك، وذلك باستخدام أنظمة وأدوات لتحديد العملاء المعرضين لمخاطر ضرر المقامرة.

وتشمل الأمثلة على السلوكيات التي قد تدل على ضرر المقامرة التالي:

11. التغييرات على سلوكيات الإيداع – التكرار والمقدار، والمبالغ المتصاعدة من المال المودع؛
12. التغييرات في سلوكيات المقامرة – متوسط حجم الرهان، التكرار، عدد الرهانات؛
13. التغييرات في أنماط المقامرة، مثل المراهنات في فعاليات مختلفة، والمراهنة في أوقات مختلفة؛
14. المقامرة لفترات ممتدة من الوقت؛
15. الاعتراف بكونك ثملاً أو واقعاً تحت تأثير المخدرات؛
16. إظهار علامات الكرب، مثل البكاء أو الشتم؛
17. إظهار الذنب أو الندم بسبب المقامرة؛
18. إصدار التعليقات التي قد تدل على الإنفاق الزائد بشكل خطير؛
19. التعليق بشكل متكرر حول المشاكل العائلية؛
20. إظهار القلق بسبب الخسائر والمدفوعات؛
21. الإشارة إلى الحاجة إلى استراحة من المقامرة؛
22. إغلاق حسابهم وإعادة فتحه بشكل متكرر؛ و
23. إفشاء أنهم يعانون من ضرر المقامرة.

- لدى فريقنا للمقامرة المسؤولة، مجموعة من أشكال التدخل المتواجدة عندما يتم تحديد هذه السلوكيات.
- إنّ الكيفية التي يقوم فريق المقامرة المسؤولة بالتدخل فيها، خاصةً بسلوكك وظروفك. وتشمل الخطوات التي قد يتخذها الفريق التالي:
1. إرسال بريد إلكتروني لك وأو رسالة نصية قصيرة، تحوي معلومات حول أدوات المقامرة المسؤولة الخاصة بنا، ومن ضمنها الاستثناء الذاتي؛
  2. إرسال بريد إلكتروني لك وأو رسالة نصية قصيرة، تحوي معلومات حول خدمات دعم المقامرة المتوفرة؛
  3. مراجعة حسابك لمعرفة ما إذا كان علينا اتخاذ إجراء إضافي. ويشمل ذلك البحث عن التعاملات سابقة، ونشاط مراهنات، ونشاط الإيداع، ونشاط السحب، وما إذا استخدمت أية أدوات للمقامرة المسؤولة مسبقاً.
  4. الاتصال بك – سيكون ما ستعطيه المكالمات خاصاً بك، وسوف يشمل مناقشةً حول ما لاحظناه، ومن ضمن ذلك المؤشرات المحتملة على ضرر المقامرة، وفهم ظروفك الشخصية، وتقديم المعلومات حول أدوات المقامرة المسؤولة ومن ضمنها حدود الإيداع للالتزام المسبق، والاستثناء الذاتي، وخدمات دعم المقامرة.
  5. وحيثما لم نستطع الاتصال بك بمكالمة حول المقامرة المسؤولة، فسوف نقوم بشكل استباقي بتجميد حساباتك؛ و
  6. إغلاق حساباتك بشكل استباقي.

إذا ما أشرت لنا بأنك تعاني من ضرر شديد بسبب المقامرة، فسوف نقوم بإغلاق حسابك فوراً، وعندما نغلق حسابك، فسوف تمنعك أنظمتنا من فتح حسابات في المستقبل باستخدام المعلومات نفسها. كما نقوم أيضاً بالتحقق من فتح الحسابات باستخدام معلومات مشابهة لعملاء تم إغلاق حساباتهم. نحن ندرّب أطقمنا الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء، على كيفية تحديد سلوكيات العملاء التي تدل على الكرب. وحيثما يتم تحديد هذه المؤشرات، فإن أطقمنا مدربة على كيفية إدارة العميل بشكل مناسب، وتصعيد المسألة إلى فريقنا للمقامرة المسؤولة. ويمكن للعملاء، أو عائلاتهم، أو مجتمعهم، أو أي شخص آخر، الاتصال بفريقنا للمقامرة المسؤولة:

عبر البريد الإلكتروني: [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

عبر الهاتف: 02 9218 1111

نحن نقوم بشكل دوري بتقييم المعلومات وصيانتها على الموقع الإلكتروني لشركة TAB، وعلى تطبيق شركة TAB، وذلك لضمان أنّ المعلومات والدعم الذي تحتاجهما محدثان ويمكن الوصول إليهما.

**1. إلى من تتوجه إذا كنت قلقاً بشأن شخص ما**

إذا كنت قلقاً بشأن مقامرة شخص ما، فبوسعك إعلامنا من خلال الاتصال بنا عبر التالي:

7. فريقنا للمقامرة المسؤولة عبر التالي:

عبر البريد الإلكتروني: [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

عبر الهاتف: 02 9218 1111

8. عبر الاتصال على مركز خدمة العملاء على الرقم 131 802؛ أو

9. لدى أيّ من أماكن شركة TAB الخاصة بنا.

وسوف يقوم فريقنا للمقامرة المسؤولة، بإرشادك حول الكيفية التي يمكنهم من خلالها المساعدة وتقديم المعلومات حول خدمات الدعم المناسبة.

## 10. التعامل مع الأطقم

### 1. سياسة مقامرة الموظفين

يجب على جميع الموظفين الالتزام بسياستنا الخاصة بمقامرة الموظفين. وهذا متطلب صارم على موظفينا ومتعاقدينا. إنّ عدم الالتزام يمثل خرقاً خطيراً، وقد يعني تأديب الموظف أو إنهاء توظيفه، أو إنهاء عقد التعاقد.

وتضع هذه السياسة مجموعة من القيود على أعضاء الفريق المشاركين أو المنخرط بأيّ شكل آخر في أنشطة المراهنات التي تشغلها شركة Tabcorp.

### 2. سياسة المقامرة الخاصة بالأماكن في ولاية فيكتوريا

**وكالات شركة TAB:** يُمنع على جميع الموظفين، ومن ضمنهم الوكلاء وأطقمهم، من المقامرة في أيّ وقت لدى الوكالة التي يعملون فيها، أو في أيّ مكان أثناء دوامهم، ومن ضمن ذلك فترات الاستراحة المُجدولة والمدفوعة وغير المدفوعة.

**الأماكن المرخصة من شركة TAB:** يُسمح لجميع حملة تراخيص أماكن شركة TAB، بالمقامرة فقط في المكان الخاص بهم عبر أحد القنوات الرقمية، وعندما يكونون خارج الدوام فقط.

**أطقم الأماكن المرخصة من شركة TAB:** تُمنع جميع الأطقم من المقامرة في أيّ مكان أثناء الدوام، ومن ضمن ذلك فترات الاستراحة المُجدولة والمدفوعة وغير المدفوعة.

وقد تفرض الأماكن المرخصة المملوكة والمُدارة بشكل مستقلّ عنّا، قيوداً إضافية على مقامرة موظفيهم في المكان الخاص بهم.

### 3. تقديم المعلومات والمساعدة للأطقم

حيثما أظهر أحد الموظفين، ومن ضمنهم أعضاء طاقم المكان، أو أبدى علامات تمكن ملاحظتها على الكرب، أو السلوك الدال على صعوبات في إدارة المقامرة لديهم، فسوف نقدم معلومات حول:

11. أدوات وخدمات المقامرة المسؤولة؛

12. كيفية الوصول إلى خدمات دعم المقامرة، وتسهيل الوصول إلى مثل هذه الخدمات إن لزم الأمر؛ و

13. برنامج BetCare.

سوف نقوم بدعم أطقمنا بشكل خاص وحساس وسري ومناسب. وسوف نتفاعل مع الأطقم بطريقة تحترم حق عضو الطاقم في الخصوصية، مثل اتخاذ الخطوات للتأكد من التعامل مع أية محادثات بحساسة.

#### 14. تدريب المقامرة المسؤولة

تستكمل جميع أطقم شركتنا تدريب المقامرة المسؤولة عندما يبدؤون وظيفتهم، وكجزء من برنامج تدريب الالتزام الإيجابي السنوي.

ويخضع أعضاء الفريق الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء إلى تدريب مختص إضافي على المقامرة المسؤولة، والذي يشمل:

15. كيفية تحديد المؤشرات المحتملة لضرر المقامرة؛

16. كيفية التدخل والتصدي لمؤشرات ضرر المقامرة التي تم تحديدها، ومن ضمنها تقديم معلومات حول أدواتنا وخدماتنا للمقامرة المسؤولة، وتقديم معلومات حول برامج الاستثناء الذاتي على الإنترنت وفي نقاط التجزئة، وتقديم معلومات حول خدمات المساعدة الخاصة بالمقامرة، وتعليق أو إغلاق الحسابات بشكل استباقي؛ و

17. كيفية تصعيد المخاوف المتعلقة بضرر القمار إلى فريق المقامرة المسؤولة.

إنّ أطقم أماكن شركة TAB ملزمون باستكمال تدريب على المقامرة المسؤولة، وذلك عندما يبدؤون مهامهم لدى شركة TAB، وكجزء من تدريب الالتزام الإيجابي السنوي لدينا. ويشمل هذا التدريب التالي:

18. كيفية تحديد المؤشرات المحتملة لضرر المقامرة لدى عملاء نقاط التجزئة؛

19. كيفية التدخل والتصدي لمؤشرات ضرر المقامرة التي تم تحديدها، ومن ضمنها تقديم معلومات حول أدواتنا وخدماتنا للمقامرة المسؤولة، وتقديم معلومات حول برامج الاستثناء الذاتي على الإنترنت وفي نقاط التجزئة، وتقديم معلومات حول خدمات المساعدة الخاصة بالمقامرة؛

20. المتطلبات المتعلقة بالثمالة ومنع مراهنه الفُصْر؛ و

21. كيفية تصعيد المخاوف إلى شركة TAB.

يتم تزويد أماكن شركة TAB برسائل تذكير دورية بالتزاماتهم بالمقامرة المسؤولة، وذلك بمعية كتيبات المقامرة المسؤولة.

## 22. خدمات دعم المقامرة

### 1. كيفية تعاملنا مع الخدمات

بالتوافق مع التزامنا بالمقامرة المسؤولة، ولتعزيز إدراكنا بضرر المقامرة، فنحن نقوم بالارتباط مع مجموعة من الخدمات والمتعاملين الرئيسيين المرتبطين بالمقامرة، وذلك بشكل ربع سنوي على الأقل.

وتشمل هذه المؤسسات مؤسسة مساعدة المقامر (Gambler's Help)، ومؤسسة المقامرة المسؤولة في ولاية فيكتوريا (Victorian Responsible Gambling Foundation)، ومؤسسة علاقات أستراليا (Relationships Australia)، ومؤسسة الاستشارات المالية في أستراليا (Financial Counselling Australia)، ومؤسسة مجلس المقامرة الأسترالي (Australasian Gaming Council).

نحن نرتبط بالخدمات المساندة وبالمتعاملين الرئيسيين المعنيين بالمقامرة، وذلك من خلال:

23. الاتصال غير الرسمي والمستمر عبر الهاتف والبريد الإلكتروني، وذلك لطلب نصائحهم وتعليقاتهم فيما يتعلق بمبادراتنا لتحسين المقامرة المسؤولة، وبرنامجنا للاستثناء الذاتي، وهذه القواعد؛
  24. الاتصال الرسمي عبر الهاتف والبريد الإلكتروني لطلب التعليقات فيما يتعلق بفاعلية هذه القواعد، وذلك كجزء من مراجعتنا الدورية للقواعد؛ و
  25. حضور المؤتمر السنوي للمؤسسة الوطنية لدراسات القمار.
- كما ونحضر منتديات استشارات ضرر المقامرة في أنحاء ولاية فيكتوريا خلال العام، ونقوم بالتقديم فيها والارتباط معها.
- نحن نروج بشكل فاعل لأسبوع التوعية بالمقامرة المسؤولة في ولاية فيكتوريا، وذلك في أماكن شركة TAB الخاصة بنا، وغيرها من المحتوى الرقمي.

### 1. خدمات دعم المقامرة المتوفرة

نحن نقدم للعملاء الذين تم تحديدهم على أنهم يحتاجون إلى الدعم، معلومات حول خدمات دعم المقامرة أدناه.

ويستطيع العملاء، أو عائلاتهم، أو مجتمعهم، أو أي شخص آخر التواصل مع هذه الخدمات.

26. الخط الوطني للمساعدة في القمار (National Gambling Helpline) 1800 858 858 (متوفر 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع)

27. مؤسسة مساعدة المقامرين (Gambler's Help) 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>

28. الخط الساخن للشباب تحت 25 سنة من مؤسسة مساعدة المقامرين (Gambler's Help Youth Hotline) 1800 262 376

29. خدمة الترجمة الشفوية التابعة لخط مساعدة المقامرة (Gambling Helpline Interpreter Service) 131 450

30. مؤسسة المقامرة المسؤولة في ولاية فيكتوريا (Victorian Responsible Gambling Foundation)

<https://responsiblegambling.vic.gov.au/>

31. المقامرون مجهولو الهوية (Gambler's Anonymous) <https://gaaustralia.org.au/>

32. علاقات أستراليا (Relationships Australia) 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>

33. خط الحياة (Lifeline) 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

كما ونقدم إحالات لمجموعة من خدمات الدعم المستقلة.

وإذا اتصلت بواحدة من هذه الخدمات، فسيكون بوسعهم تزويدك بمعلومات ونصائح ودعم مجاني. كما وبوسعهم أيضاً توجيهك إلى أفضل مقدم خدمات لظروفك المحددة.

## 34. الفُصْر

نحن نمنع الأشخاص تحت سن 18 من المقامرة، ونتخذ جميع الخطوات المعقولة للتأكد من عدم قدرة الفُصْر على استخدام منتجات وخدمات المراهنات الخاصة بنا، ومن ضمنها الحصول على حساب لدى شركة TAB.

### 1. نقاط التجزئة

سوف نتخذ الخطوات التالية في أماكن شركة TAB، لمنع بيع منتجات وخدمات المقامرة للفُصْر:

1. سوف نعرض لافتات تشير إلى أنّ الفُصْر ممنوعون من المقامرة.
2. إنّ أطقم أماكن شركة TAB ملزمون بطلب إثبات العمر منك إذا كنت تبدو أصغر من 25 عاماً. وذلك لجميع معاملات المراهنات (على الكاونتر أو على شاشات الخدمة الذاتية)، ومن ضمن ذلك تحصيل الأرباح. وإذا لم يتم إبراز الإثبات المعني، فسيتم رفض الخدمة، وستُطلب منك مغادرة الوكالة أو منطقة المراهنات في المكان المرخص. إنّ عضو الطاقم ملزم بعدم إعادة أية بطاقة لأحد الفُصْر، أو لشخص يشبه بأنه قاصر.
3. تراقب أطقم أماكن شركة TAB آلات المقامرة (من خلال خط النظر المباشر، أو من خلال تسجيلات كاميرات المراقبة CCTV)، وذلك لضمان عدم استخدامها من قبل الفُصْر.
4. إنّ أطقم أماكن شركة TAB مدربون على رفض المراهنات أو السماح بتحصيل الأرباح، وهم سيقومون بذلك؛ إذا ما علموا أنّ الشخص يتصرف نيابة عن قاصر.
5. سيتم وضع شاشات الخدمة الذاتية الخاصة بنا على بعد مترين على الأقل من جميع المداخل والمخارج، وذلك لضمان إمكانية مراقبتها بفاعلية.
6. عند استخدام شاشات الخدمة الذاتية الخاصة بنا، فيجب على العملاء تأكيد أنهم أكبر من 18 عاماً، وذلك قبل أن يكون بوسعهم المراهنات.
7. إنّ لدى أطقم أماكن شركة TAB، القدرة على تعطيل شاشات الخدمة الذاتية عن بعد، وذلك من شاشة المشغل لديهم، إذا ما شاهدوا شاشة خدمة ذاتية تتم إساءة استخدامها، مثلاً من قبل شخص قد يكون قاصراً.
8. إنّ أطقم أماكن شركة TAB، مدربون على تصعيد جميع الحوادث المحتملة لمراهنات القاصرين إلى شركة TAB.

ليس هناك حظر عام على دخول القُصْر إلى أحد أماكن شركة TAB. ولكن يجب أن يرافقهم أحد الوالدين أو الأوصياء طيلة الوقت قرب مرافق المقامرة. وسيطلب طاقم مكان شركة TAB من أي قُصْر يتواجدون دون مرافقين بالقرب من مرافق المقامرة، بأن يغادروا المكان.

### 1. الحساب

- سوف نتخذ خطوات لضمان أن القُصْر لا يفتحون حسابات لدى شركة TAB. ويشمل ذلك، ولكن لا يقتصر على الخطوات التالية:
1. نحن نلزم العملاء الذين يفتحون حساباً بتأكيد هويتهم، وبأنهم أكبر من 18 عاماً. ويتم تجميد الحسابات التي لا يتم التحقق منها بالتوافق مع الأطر الزمنية التنظيمية بشكل تلقائي، ويتم منعها من التعامل.
  2. سوف تكون لدينا تحذيرات مناسبة على موقعنا الإلكتروني لشركة TAB وعلى تطبيق شركة TAB، بأن القُصْر غير مسموح لهم بفتح حساب أو بالمقامرة معنا.
  3. تحدد شروط وأحكام الحسابات لدينا، بأن القُصْر لا تمكنهم المقامرة معنا، وتضع التزامات على عملنا بعدم السماح للقُصْر بالمراهنة عبر حساباتهم، أو إنشاء معلوماتهم السرية لأحد القُصْر.
- وإذا قررنا بأن أحد الأفراد قد فتح حساباً لدينا وكان دون الثامنة عشرة، أو أن شخصاً قد سمح لقاصر بالمراهنة باستخدام حسابه، فسيتم إغلاق الحساب فوراً.
- نحن نبلغ عن أية حالات لمراهنات القُصْر إلى الهيئة التنظيمية للمقامرة في ولاية فيكتوريا.

### 1. ماذا تفعل إذا كنت قلقاً بشأن أحد القُصْر

تستطيع الاتصال بنا إذا كنت قلقاً بشأن احتمال مقامرة شخص دون الثامنة عشرة، وذلك عبر زيارة أحد أماكن شركة TAB، أو عبر الاتصال بفريقنا للمقامرة المسؤولة على البريد الإلكتروني [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) أو على الرقم 9218 1111 (02)، أو عبر الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802.

#### 4. بيئة المقامرة

##### 1. نقاط التجزئة

- نحن ملتزمون بأن تكون مدركاً لمرور الوقت عندما تكون في أحد أماكن شركة TAB. وللقيام بذلك، فلدينا الأمور التالية موضوعة:
1. يستطيع العملاء التحقق من الوقت بعدة طرق:
    1. يتم عرض الوقت على الشاشات الإلكترونية لشركة TAB لعرض المعلومات، وذلك في أماكن شركة TAB؛
    2. تُظهر آلات المقامرة وقت السباقات وغيرها من الأحداث؛ و
    3. عن طريق سؤال أطقم أماكن شركة TAB.
  2. سيكون بمقدور العملاء الذين يراهنون على شاشات الخدمة الذاتية، الحكم على مرور الوقت باستخدام المعلومات على الآلة، مثل أوقات السباقات.
  3. وحيثما يقوم أحد العملاء بالمرافقة على شاشة يتم تشغيلها من قبل أحد أطقم مكان شركة TAB، فسيكون بوسع العمل استخدام تلك التفاعلات لتكون مدركاً لمرور الوقت. وسيقوم طاقم مكان شركة TAB، بالمراقبة بشكل فاعل بحثاً عن العملاء الذين يكون في مكانهم أو يستخدمون شاشات المراهنات لفترات متطولة من الوقت، وأو الذين ينخرطون في مقامرة متطولة ومكثفة. مثلاً إذا كنت تقامر لفترة طويلة، أي لثلاث ساعات أو أكثر دون انقطاع.
  4. يكون وقت الشراء أو الإصدار، مطبوعاً جميع بطاقات وقسائم المراهنات.
- إذا تم تحديدهم على أنك تُظهر علامات على الضرر المحتمل للمقامرة (إن القائمة الكاملة للمؤشرات موضحة في القسم 9.1)، فسيقوم طاقم مكان شركة TAB، بإثباتك عن المشاركة في المقامرة المتطولة والمكثفة، وذلك عبر:
1. التحدث معك مباشرة لجعلك تدرك مرور الوقت؛
  2. تشجيعك على أخذ استراحة من المقامرة؛ و
  3. تزويدك بالمعلومات حول خدمات دعم المقامرة المتوفرة.
- وسيتيم رفض تقديم خدمة منتجات المقامرة لك، إذا ما كان رأي طاقم مكان شركة TAB، بأنك تعاني من ضرر المقامرة.

##### 1. الحساب

- كما ونريد أن نضمن بأن عملاء الحسابات لدينا مدركون لمرور الوقت. وللقيام بذلك، فلدينا الأمور التالية موضوعة:
4. يحتوي الموقع الإلكتروني لشركة TAB وتطبيق شركة TAB، على معلومات حول السباقات والأحداث الرياضية المجدولة القادمة. وتستطيع استخدام هذه المعلومات لضمان إدراكك لمرور الوقت.
  5. نحن نراقب سلوكيات المراهنات بشكل فاعل، وذلك باستخدام عدد من الأنظمة والأدوات، وذلك لتحديد العملاء الذين ينخرطون في مقامرة متطولة وممتدة. مثلاً، إذا كنت تراهن لفترات متطولة من الوقت.
- وإذا تم تحديدهم على أنك تبدي علامات الانخراط في المقامرة المتطولة والممتدة، (إن القائمة الكاملة للمؤشرات موضحة في القسم 9.2)، فسيقوم فريقنا للمقامرة المسؤولة بالتدخل واتخاذ إجراءات قد تشمل، ولكن لا تقتصر على، التالي:
1. إرسال بريد إلكتروني لك وأو رسالة نصية قصيرة، تحوي معلومات حول أدوات المقامرة المسؤولة الخاصة بنا، ومن ضمنها الاستثناء الذاتي؛
  2. تزويدك بالمعلومات حول خدمات دعم المقامرة المتوفرة؛
  3. مراجعة حسابك لمعرفة ما إذا كان علينا اتخاذ تدخلات إضافية - ويشمل ذلك مراجعة التعاملات سابقة، ونشاط مرافقة، ونشاط الإيداع، ونشاط السحب، وما إذا استخدم العميل أية أدوات للمقامرة المسؤولة مسبقاً.
  4. الاتصال بك؛
  5. تجميد حساباتك بشكل استباقي؛ و
  6. إغلاق حساباتك بشكل استباقي.

وعندما نقوم بتجميد حسابك أو إغلاقه بسبب نصيحة فريق المقامرة المسؤولة، فسوف نتوقف عن تلقي المواد التسويقية. وإذا قمنا بإغلاق حسابك بسبب يتعلق بالمقامرة المسؤولة، فسوف نضع حواجز تمنعك من فتح حسابات معنا في المستقبل باستخدام المعلومات ذاتها. كما ونقوم بالتحقق من فتح الحسابات باستخدام معلومات مشابهة لعملاء تم إغلاق حساباتهم.

#### 7. الثمالة

لن نسمح لك باستخدام منتجات وخدمات المراهنات، إذا أدركنا بأنك تمل أو واقع تحت تأثير المخدرات. لقد تم تدريب جميع الموظفين المواجهين للعملاء، ومن ضمنهم أولئك المتواجدين في أماكن شركة TAB، على تحديد علامات الثمالة أو وقوع شخص ما تحت تأثير المخدرات، وعلى رفض الخدمة، ومن ضمن ذلك تجميد حسابك لدى شركة TAB بشكل استباقي.

## 8. المعاملات المالية

يجب عليك الدفع مقابل الرهانات عندما شرائها. نحن لا نقدم ائتمناً أو نقرض المال للمقامرة.

نحن لا نقبل شيكات العملاء كدفعات، أو نسمح لك بصرف الشيكات لقاء النقد. وسيتم إعلامك حول هذه القيود إذا ما قمت بتقديم شيك.

يتم تسديد جميع الأرباح (تبعاً لتقدير مكان شركة TAB) إما نقداً أو عبر شيك، أو قسيمة مقامرة، أو عبر إيداع الأرباح في حساب شركة TAB، أو في بطاقة EFTPOS للسحب مباشرة من الرصيد، وبالتوافق مع القوانين التنظيمية التي تنطبق، ومع قواعد أو سياسات الصناعة، ومع قواعدنا في المراهنة. إن قواعد المراهنة متوفرة على الموقع الإلكتروني لشركة TAB وفي أنحاء أماكن شركة TAB.

سوف نستخدم أفضل مساعينا المعقولة لإصدار الدفعات عن المراهات الرابحة والموضوعة لدينا، وذلك من خلال حسابك وإلى حساب المراهنة الخاص بك، وبأسرع ما يتم تأكيد النتائج الرسمية.

## 9. الدعاية والترويج المسؤولان

### 1. الدعاية والتسويق والحملات الترويجية

نحن نضمن بأن الدعاية والحملات الترويجية المسموح بها بحسب قانون تنظيم المقامرة لعام 2003 (في ولاية فيكتوريا)، والمرتبطة بالمقامرة سوف تقوم بالتالي:

10. تلتزم بجميع قوانين الكومنولث والولاية، ونظمها وقواعدها المعنية بالدعاية أو الترويج لمنتجات المراهنة، ومن ضمنها قواعد أخلاقيات الدعاية التي تم تبنيها من جانب المؤسسة الأسترالية للمعلنين الوطنيين (Australian Association of National Advertisers)؛

11. ألا تكون خاطئة، أو مضللة، أو مخادعة بشأن الاحتمالات، أو الجوائز، أو فرص الربح، وألا تسيء تمثيل احتمالية الربح أو العائد المالي؛

12. ألا تقوم بادعاءات مرتبطة بالربح أو الجوائز التي يمكن ربحها، والتي لا تكون مبنية على الحقائق، أو التي لا يمكن إثباتها، أو التي تمت المبالغة فيها؛

13. ألا تصرح أو تشير بشكل ضمني إلى أن مهارة اللاعب يمكنها التأثير على نتيجة نشاط المقامرة، حيث لا يمكن البرهان على ذلك بالحقائق.

14. أن تكون صحيحة ودقيقة وصادقة؛

15. أن تتطلب موافقة أي شخص تمت تحديده على أنه قد ربح جائزة ما قبل نشر اسمه؛

16. أن تكون ذات ذوق سليم (بالأخذ بمعايير المجتمع السائدة)، وألا تكون مسيئة أو ذات طبيعة غير لائقة؛

17. أن تكون مسؤولة اجتماعياً؛

18. ألا توجد انطباعات بأن المقامرة استراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي؛

19. ألا تروج للمقامرة كوسيلة لتمويل المشتريات المنزلية الروتينية، أو تكاليف الحياة، ولا التخفيف من الصعوبات المالية أو الشخصية؛

20. ألا تروج لاستهلاك الكحول أثناء المقامرة، وألا تربط بين المقامرة والكحول؛

21. ألا تكون موجّهة بشكل مقصود، سواء بشكل صريح أو غير مباشر، إلى المجموعات الضعيفة أو المحرومة أو الضعفة؛

22. ألا تستهدف الضعفاء أو أن يتم تصميمها بحيث تروق لهم، وألا تظهر بعمية عرض أو حدث أو دعاية لمكان يتعلق بالضعف؛

23. ألا تعرض المكافآت، أو التحفيز أو القسائم التي تشجع العملاء على المراهنة بشكل أكثر تكراراً؛

24. ألا تروج للمقامرة كوسيلة لتعزيز المكانة الاجتماعية، أو الوظيفة، أو الأفاق الاجتماعية أو الجنسية؛ و

25. ألا تتبالغ في الربط بين نشاط المقامرة، وبين الاستخدامات التي قد توضع فيها أرباح المقامر.

### 1. كيف نلتزم بمتطلبات الدعاية

نحن نتخذ الإجراءات التالية لضمان أن إعلاناتنا، وتسويقنا، وحملاتنا الترويجية، نلتزم بالمتطلبات المعنية، ولا تشجع العملاء على المقامرة بشكل زائد عن الحد، أو بشكل يتجاوز إمكاناتهم:

26. نحن نتأكد من أن جميع الإعلان والتسويق يشملان رسائل المقامرة المسؤولة، وبالتوافق مع التشريع المعني.

27. عندما نرسل لك مواد تسويقية مباشرة، فنحن نقوم بتضمين معلومات حول الكيفية التي يمكنك من خلالها اختيار عدم تلقي مواد تسويقية مباشرة.



28. نحن نقوم بتوثيق التزامات الدعاية والترويج المسؤولين في قواعدا الإرشادية التسويقية الداخلية، والتي يتم تزويد جميع أعضاء الفريق المشارك في التسويق والدعاية بها.
29. يتلقى جميع أعضاء الفريق المشارك في التسويق والدعاية، تدريباً دورياً على التزامات التسويق والدعاية.
30. نحن نضع جميع العملاء المستثنين ذاتياً، والعملاء الذي يستخدمون وظيفة "أخذ الاستراحة"، على لائحة للتأكد من عدم تلقيهم أية مواد تسويقية أو دعائية.
31. لدينا إجراءات موضوعية لمراجعة موادنا الدعائية والتسويقية، وذلك قبل مشاهدتها من قبل عموم الجمهور. ويشمل ذلك مراجعة الدعاية والتسويق من قبل كبير مدراء التسويق، بالإضافة إلى فريقنا للشؤون القانونية والمقامرة المسؤولة، حيثما كان ذلك ذا علاقة.
32. يتولى فريق التسويق لدينا ضمان الجودة شهرياً، وذلك للتأكد من التزام أعضاء فريق التسويق بإجراءات التسويق الخاصة بنا.
33. يتم تقييم فاعلية أدوات التحكم بالتسويق سنوياً من قبل فريق المخاطر لدينا.

نحن لن نصدر منتجات جديدة، ولن نقوم بتغيير منتجاتنا الحالية، دون تقييم تأثيرها المحتمل على العملاء المعرضين لضرر المقامرة. ويقوم فريقنا للمقامرة المسؤولة بإجراء تقييم لجميع المنتجات والخدمات الجديدة، وذلك لضمان أنها لا تقوم بالتالي:

34. تروق للفُصْر؛

35. تعرّض الفُصْر للمقامرة؛

36. تشجع العملاء على المراهنة بشكل أكثر تكراراً من المعتاد؛

37. تشجع العملاء على المراهنة لفترات أطول من المعتاد؛

38. تشجع العملاء على المراهنة بمبالغ أكبر مما اعتادوا عليه؛

39. تشجع العملاء على المراهنة بما يتجاوز إمكاناتهم؛

40. تزيد من فرصة اتخاذ القرارات المتسرعة؛ و

41. تطبّع المقامرة؛

وتحدد مخرجات التقييم ما إذا كان سيتم إصدار المنتج أو الخدمة وكيف.

## 42. معلومات مخطط ولاء العميل

من وقت لآخر، فسنقوم بإرسال عروضنا التسويقية وحملاتنا الترويجية والتواصل بشأنها مع العملاء. وقد تشمل تلك عروض المقامرة الإضافية، وعروض مطابقة الودائع، والمنافسات، والدعوات لحضور تجارب مثل أيام السباقات.

يتم القيام بهذه العروض والحملات الترويجية بطريقة لجذب العملاء والاحتفاظ بهم، والترويج لفعاليات رياضية وسباقات معينة، والترويج لمنتج جديد، أو الترويج لمنتج معين، مثل المراهنة المتبادلة.

وسيتم توفير بعض العروض والحملات الترويجية لجميع العملاء، بينما سيتم تكييف بعض العروض والحملات الترويجية بحسب العملاء. ويتم اختيار العملاء للعروض المكيفة بشكل خاص بناءً على عدد من العوامل المختلفة، ومن ضمنها سجلّ مراهنتهم السابق، وتفضيلات المراهنة الخاصة بهم، وموقع مراهنتهم. قد تنتهي صلاحية العروض والحملات الترويجية إذا لم يتم استخدامها ضمن الأطر الزمنية المحددة.

وللتأكد من فهم العملاء بوضوح للعروض والحملات الترويجية المتوفرة لهم:

43. نحن نتواصل بشكل واضح حول أية عروض أو حملات ترويجية متوفرة للعملاء، وذلك عبر البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية القصيرة، أو بشكل شفوي؛

44. نحن نقدم للعملاء معلومات حول أية شروط وأحكام مرتبطة بالعروض أو الحملة الترويجية. فمثلاً، إذا كانت هناك أية فترات زمنية قد تنطبق، أو إذا كانت هناك أية متطلبات للأهلية، أو إذا كانت هناك أية شروط للدخول في مسابقة، أو كيفية الدخول إلخ؛

45. يستطيع العملاء الوصول إلى معلومات حول العروض والحملات الترويجية، ومن ضمنها علاوات الرهانات المتوفرة لهم في أي وقت، وذلك عبر تسجيل الدخول إلى حسابهم لدى شركة TAB على الإنترنت؛

46. يستطيع العملاء الوصول إلى الشروط والأحكام التي تنطبق على حملاتنا الترويجية على الموقع الإلكتروني لشركة TAB وعلى تطبيقها، و

47. يستطيع العملاء الاتصال بمرکزنا لخدمة العملاء على الرقم 131 802، إذا كانت لديهم أية استفسارات حول عروضنا وحملاتنا الترويجية.

وتستطيع اختيار عدم تلقي المواد التسويقية المباشرة منّا في أي وقت.

نحن لا نوفر نظاماً يتتبع نفقات الشخص على أحد منتجات المقامرة ويكافئ ذلك الإنفاق بعلاوة، أو بنقاط للولاء أو بنقاط مكافأة. لقد قمنا سابقاً بعرض برنامج مكافآت من شركة TAB، تضمّن نظاماً لتجميع النقاط. إنّ هذا البرنامج غير عامل حالياً، ونحن لا نعرض برنامجاً منظماً لولاء العميل.

## 48. الشكاوى

### 1. الشكاوى العامة

تستطيع التقدم بشكوى لنا إما على الإنترنت، أو عبر الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802، أو عبر البريد. لقد قمنا بوضع تفاصيل إجراء شكاوى العملاء على الموقع الإلكتروني لشركة TAB. <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>

#### Complaint

كما ويمكن توجيه الشكاوى المتعلقة بمسائل المراهنه، إلى الهيئة التنظيمية للمقامرة في ولاية فيكتوريا بوصفها هيئة مستقلة للتحقيق والحل، وذلك على موقعهم الإلكتروني. <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>

### 2. الشكاوى حول الالتزام بالقواعد

تستطيع رفع شكوى بشأن القواعد، عن طريق الاتصال بفريق المقامرة المسؤولة، عبر:

البريد الإلكتروني: [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

البريد العادي: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

الهاتف: 02 9218 1111

وإذا اتصلت مقدّماً شكوى، فقد نطلب منك تفاصيل الشكوى كتابةً.

### 3. كيف ندير الشكاوى حول التزامنا بالقواعد وتشغيلنا لها

إنّ لدينا سياسة وإجراء موضوعين، خاصين بإدارة الشكاوى، وذلك لضمان مراجعة شكاوى العملاء والتصدي لها بشكل مناسب.

وعندما نستلم شكوى منك، فسيقوم فريقنا للمقامرة المسؤولة بالتالي:

1. الإقرار كتابةً أو عبر البريد الإلكتروني، بالشكاوى المكتوبة أو تلك عبر البريد الإلكتروني، وذلك خلال 5 أيام عمل من استلام الشكوى.
2. مراجعة الشكوى والتحقيق فيها. ويشمل ذلك مراجعة المعلومات المقدمة، بالإضافة إلى المعلومات الأخرى المتعلقة، مثل سجل مرانتهاتك، أو معاملاتك السابقة معنا.
3. إعلامك بنتيجة المراجعة خلال 21 يوماً. وإذا لم نكن قادرين على إنهاء المراجعة خلال 21 يوماً، فسوف نقوم بإعلامك بالإطار الزمني الجديد.
4. تزويدك بنتيجة الشكوى. وحيثما كان ذلك معنياً، فسوف يتم تحديد نتيجة الشكوى المعنية من قبل لجنة الشكاوى المركبة، والتي تشمل كبار الممثلين من أنحاء عملنا التجاري.

وإذا ما تم حلّ المسألة، فلن يتم اتخاذ إجراء إضافي.

وتستطيع طلب مراجعة داخلية للقرار عبر إرسال طلب كتابي إلى العنوان [complaintappeals@tabcorp.com.au](mailto:complaintappeals@tabcorp.com.au). ومن ثم ستقوم لجنة استئناف الشكاوى بمراجعة القرار لاتخاذ القرار النهائي. وسيتم تقديم هذا القرار النهائي لك خلال 10 أيام عمل.

وإذا طلبت مراجعة مستقلة لهذا القرار، فسوف نحيل المسألة إلى أحد أعضاء لجنة من المحكمين المستقلين، مثل معهد المحكمين والوسطاء في أستراليا (Institute of Arbitrators and Mediators Australia)، وذلك إما للحصول على قرار من أحد المحكمين، يكون مبنياً على الأوراق المسلمة، أو لترتيب وساطة. ستتم مشاركة تكاليف هذا الإجراء بشكل متساوٍ بيننا وبينك، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك، أو كما يحدده المحكم.

### 1. حفظ السجلات

نحن نحفظ بسجلات الشكاوى، وجميع وثائق الشكاوى والقرارات، وذلك في سجل شكاوى المقامرة المسؤولة، والذي يتم الاحتفاظ به لسبع سنوات. ويتم الإفراج عنها لفحص وزير شؤون المستهلك (Minister for Consumer Affairs)، أو الهيئة التنظيمية للمقامرة والكحول (Gaming and Liquor Regulation)، أو الهيئة التنظيمية في ولاية فيكتوريا بمراقبة التزامنا بإجراء الشكاوى.

### 5. كيف نقوم بالتعامل مع المعلومات الشخصية

نحن ملتزمون بالخصوصية والشفافية وأمن المعلومات. وللحفاظ على هذا الالتزام، فنحن نتعامل مع المعلومات الشخصية بالتوافق مع قانون الخصوصية لعام 1988 (Cth)، ومبادئ الخصوصية الأسترالية. وتوضح سياسة الخصوصية لدينا كيفية تعاملنا مع المعلومات الشخصية. وتستطيع الوصول إلى نسخة عن سياسة الخصوصية لدينا على العنوان الإلكتروني <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. كما وبوسك الاتصال بالبريد الإلكتروني [privacy@tabcorp.com.au](mailto:privacy@tabcorp.com.au) بأية استفسارات أو مخاوف.





**CHƠI CỜ BẠC  
CÓ TRÁCH NHIỆM  
BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ**

*Phiên Bản 2 – 23 Tháng Sáu 2023*

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## CAM KẾT CỦA CHÚNG TÔI ĐỐI VỚI CHƠI CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd (“**chúng tôi**”) cam kết trở thành người đi đầu trong thúc đẩy việc chơi cờ bạc an toàn hơn và giảm thiểu tác hại. Mục tiêu của chúng tôi là trao quyền và hỗ trợ khách hàng của mình bằng thông tin và tài liệu, giúp họ đưa ra những quyết định sáng suốt về cách họ chơi cờ bạc. Chúng tôi hướng tới bình thường hóa các phương thức và công cụ chơi cờ bạc an toàn hơn.

Chúng tôi cố gắng giảm thiểu khả năng gây hại cho quý vị, khách hàng của chúng tôi, bằng cách duy trì các tiêu chuẩn thực hành tốt nhất trong toàn doanh nghiệp, và nếu có thể, trong toàn ngành. Nhân viên của chúng tôi và nhân viên tại địa điểm được đào tạo để hỗ trợ cam kết này.

Bộ Quy Tắc Ứng Xử Về Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm (“**Bộ Quy Tắc**”) này phản ánh cam kết của chúng tôi trong việc cung cấp các sản phẩm cá cược với mức độ liêm chính và trách nhiệm doanh nghiệp cao nhất, hoạt động theo luật pháp có liên quan và thúc đẩy việc chơi cờ bạc an toàn hơn.

Trao quyền cho khách hàng để họ đưa ra những quyết định sáng suốt và tự nhận thức, giúp giảm thiểu tác hại

CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG ĐỂ ĐỊNH HÌNH NGÀNH NGHỀ VÌ MỤC ĐÍCH TỐT ĐẸP HƠN

Khi chủ động hỗ trợ khách hàng, chúng tôi đang tạo ra những mối quan hệ đối tác và những cộng đồng bền vững

## 1. GIỚI THIỆU

Chúng tôi thuộc Tabcorp Holdings Limited, một tập đoàn giải trí cờ bạc đa dạng đẳng cấp thế giới.

Chúng tôi cung cấp các dịch vụ cá cược:

- trực tuyến;
- qua điện thoại;
- trực tiếp tại các cuộc đua ở thành thị và nông thôn của tiểu bang Victoria; và
- thông qua một mạng lưới đại lý, các địa điểm và câu lạc bộ được cấp phép.

### 1.1 MỤC TIÊU

Với Bộ Quy Tắc này, chúng tôi nhắm tới mục tiêu:

- cung cấp cho khách hàng của chúng tôi một tài liệu duy nhất phác thảo cách chúng tôi cung cấp các sản phẩm và dịch vụ của mình một cách có trách nhiệm;
- thể hiện cam kết mạnh mẽ của chúng tôi trong việc giảm thiểu tác hại tiềm ẩn liên quan đến chơi cờ bạc và thúc đẩy chơi cờ bạc an toàn hơn;
- trao quyền và cho phép khách hàng của chúng tôi đưa ra những quyết định sáng suốt về chơi cờ bạc, cũng như tạo điều kiện tiếp cận các công cụ để quản lý việc chơi cờ bạc của họ hoặc các dịch vụ trợ giúp về chơi cờ bạc khi họ cần hỗ trợ; và
- đảm bảo chúng tôi tuân thủ mọi nghĩa vụ pháp lý và quy định có liên quan, bao gồm Chỉ Thị Cấp Bộ Trưởng cho Bộ Quy Tắc Ứng Xử Về Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của Victoria.

### 1.2 ÁP DỤNG BỘ QUY TẮC

Bộ Quy Tắc được áp dụng với:

- chúng tôi và những nhân viên của chúng tôi;
- Các Địa Điểm TAB của chúng tôi và tất cả những người làm việc cho các địa điểm này chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ cá cược của chúng tôi; và
- các dịch vụ hoặc sản phẩm chơi cờ bạc do chúng tôi cung cấp, bao gồm cả những dịch vụ hoặc sản phẩm được cung cấp trực tuyến tại Úc.

### 1.3 TÁI XÉT BỘ QUY TẮC

Chúng tôi thường xuyên xem xét lại việc tuân thủ Bộ Quy Tắc của mình (bao gồm cả việc tuân thủ tại các Địa Điểm TAB của chúng tôi). Chúng tôi sẽ tìm kiếm và cân nhắc ý kiến phản hồi từ các bên có liên quan chính, bao gồm nhân viên tại các Địa Điểm TAB, đại lý, khách hàng, nhân viên và các nhà cung cấp dịch vụ trợ giúp về chơi cờ bạc về tính hiệu quả của Bộ Quy Tắc.

Bộ Quy Tắc cũng có thể được cập nhật theo thời gian và chúng tôi sẽ cung cấp một bản sao của Bộ Quy Tắc đã cập nhật cho cơ quan quản lý chơi cờ bạc Victoria trước khi xuất bản.

### 1.4 NHỮNG ĐỊNH NGHĨA CHÍNH

- **Ứng Dụng TAB** có nghĩa là ứng dụng TAB di động.
- **Địa Điểm TAB** theo Bộ Quy Tắc là một đại lý, địa điểm hoặc câu lạc bộ đua được cấp phép tại Victoria, nơi những dịch vụ và sản phẩm của chúng tôi được bán.
- **Trang Mạng TAB** có nghĩa là trang mạng của TAB tại địa chỉ [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).

## 2. TRUYỀN TẢI VÀ NƠI TÌM ĐỌC VỀ BỘ QUY TẮC

Chúng tôi truyền tải và tích cực quảng bá Bộ Quy Tắc và nơi mọi người có thể tìm đọc bộ quy tắc trên bảng chỉ dẫn tại khắp các Địa Điểm TAB cũng như trên Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB của chúng tôi.

Quý vị có thể tìm đọc Bộ Quy Tắc:

- trên Trang Mạng TAB [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au);
- trên Trang Mạng Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của TAB [www.responsiblegambling.tab.com.au](http://www.responsiblegambling.tab.com.au);
- trên Trang Mạng của Tabcorp [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au);
- trên Ứng Dụng TAB; và
- tại các Địa Điểm TAB.

Bộ Quy Tắc có sẵn bằng tiếng Anh và cũng được dịch sang tiếng Ý, Ả Rập, Trung Quốc (Phồn Thể và Giản Thể), Thổ Nhĩ Kỳ, Hy Lạp, Việt Nam và Tây Ban Nha. Các phiên bản đã dịch của Bộ Quy Tắc có sẵn trực tuyến và tại các Địa Điểm TAB.

Quý vị có thể yêu cầu bản in của Bộ Quy Tắc bằng cách gọi điện cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 131 802

## 3. CƠ SỞ BÁN LẺ PHẢI TUÂN THỦ BỘ QUY TẮC

Chúng tôi cung cấp cho các Địa Điểm TAB những công cụ tuân thủ, thông tin và đào tạo hỗ trợ cho Bộ Quy Tắc, đồng thời cung cấp các sản phẩm và dịch vụ cá cược của chúng tôi một cách có trách nhiệm.

Chúng tôi sẽ đảm bảo rằng các Địa Điểm TAB của chúng tôi tuân thủ Bộ Quy Tắc bằng cách tiến hành kiểm tra việc tuân thủ thường xuyên. Những thỏa thuận của chúng tôi với các Địa Điểm TAB yêu cầu họ tuân thủ tất cả các luật liên quan, Bộ Quy Tắc và các biện pháp chơi cờ bạc có trách nhiệm.

Bất kỳ sự cố về chơi cờ bạc có trách nhiệm hoặc vi phạm tiềm ẩn nào của các Địa Điểm TAB đều được điều tra. Chúng tôi có thể áp dụng hành động chống lại các Địa Điểm TAB không tuân thủ – bao gồm việc chấm dứt thỏa thuận của họ với chúng tôi vì vi phạm nghĩa vụ về chơi cờ bạc có trách nhiệm.

## 4. NHỮNG THÔNG ĐIỆP VỀ CHƠI CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

Chúng tôi bao gồm những thông điệp về chơi cờ bạc có trách nhiệm trên tất cả các tài liệu tiếp thị quảng cáo liên quan đến chơi cờ bạc và trên các thông tin liên lạc mà chúng tôi gửi cho khách hàng của mình theo Khuôn Khổ Bảo Vệ Người Tiêu Dùng Quốc Gia đối với Cá Cược Trực Tuyến. Chúng tôi cũng đảm bảo rằng các tài liệu quảng cáo của mình tuân thủ bất kỳ yêu cầu pháp lý nào khác, bao gồm cả những yêu cầu bảo vệ người tiêu dùng trong các Chỉ Thị Cấp Bộ Trưởng, chẳng hạn như Chỉ Thị Cấp Bộ Trưởng ngày 24 Tháng Ba 2023.

Chúng tôi sẽ luôn đăng tải thông điệp về chơi cờ bạc có trách nhiệm trên Trang Mạng TAB và bảng chỉ dẫn trên khắp các Địa Điểm TAB. Chúng tôi cũng sẽ tích cực quảng bá các thông điệp về chơi cờ bạc có trách nhiệm trên Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB của chúng tôi.

## 5. THÔNG TIN VỀ CHƠI CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ SẢN PHẨM CỜ BẠC

### 5.1 THÔNG TIN SẴN CÓ

Chúng tôi cung cấp nhiều thông tin về chơi cờ bạc có trách nhiệm để khách hàng, gia đình của họ và cộng đồng được thông báo về các hoạt động cờ bạc có trách nhiệm của chúng tôi và để khách hàng biết về các sản phẩm và dịch vụ cá cược của chúng tôi.

Chơi cờ bạc có trách nhiệm có nghĩa là sử dụng các sản phẩm hoặc dịch vụ của chúng tôi theo cách không gây hại cho khách hàng, gia đình, cộng đồng của họ hoặc bất kỳ người nào khác.

Nếu quý vị là một khách hàng, chúng tôi mong muốn đảm bảo rằng quý vị có thể đưa ra những quyết định sáng suốt về cách quý vị chơi cờ bạc, phù hợp với sở thích cá nhân và hoàn cảnh cá nhân của quý vị.

Việc này bao gồm những thông tin về:

- Bộ Quy Tắc này;
- các quy tắc cá cược chi phối thiết bị đếm tự động, cá cược thể thao và các sản phẩm Trackside của chúng tôi;
- các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi và tài liệu giải thích kèm theo;
- cách khách hàng có thể quản lý việc chơi cờ bạc của họ bằng việc đặt ra và giữ một quyết định cam kết trước;
- cách khách hàng có thể sử dụng các công cụ chơi cờ bạc có trách nhiệm khác để quản lý việc chơi cờ bạc của họ;
- cách khách hàng có thể tự cấm bản thân họ trực tuyến và tại các Địa Điểm TAB của chúng tôi;
- các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc dành cho các cá nhân và/hoặc gia đình của họ để được hỗ trợ quản lý vấn đề chơi cờ bạc;
- cấm trẻ vị thành niên chơi cờ bạc;
- cấm cho vay trong chơi cờ bạc; và
- các cơ chế giải quyết khiếu nại.

### 5.2 NƠI QUÝ VỊ CÓ THỂ TÌM THẤY THÔNG TIN

Chúng tôi công bố rộng rãi thông tin về chơi cờ bạc có trách nhiệm trên Trang Mạng Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm Dành Riêng cho TAB của chúng tôi tại [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au), trên các áp phích và tờ rơi tại các Địa Điểm TAB hoặc bằng cách gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 131 802.

Các Địa Điểm TAB phải trưng biển báo về chơi cờ bạc có trách nhiệm tại tất cả các điểm chấp nhận đặt cược.

Các quy tắc cá cược và thông tin sản phẩm của chúng tôi có sẵn trên Trang Mạng TAB và tại khắp các Địa Điểm TAB. Quý vị có thể đọc các điều khoản tài khoản của chúng tôi, bao gồm các điều khoản và điều kiện của những lời mời khuyến mại, trên Trang Mạng TAB. Khi có những lời mời khuyến mại cụ thể, chúng tôi sẽ đưa vào các điều khoản và điều kiện áp dụng.

Quý vị cũng có thể gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 131 802 để được hỗ trợ.



## 6. NHỮNG QUYẾT ĐỊNH CAM KẾT TRƯỚC

### 6.1 CAM KẾT TRƯỚC LÀ GÌ?

Cam kết trước là một cách mà khách hàng có thể sử dụng để quản lý việc chơi cờ bạc của họ và ngăn ngừa tác hại của chơi cờ bạc. Cam kết trước liên quan đến việc khách hàng đặt ra một giới hạn trước khi họ bắt đầu chơi cờ bạc. Giới hạn này có thể dựa trên thời gian và/hoặc tiền bạc, tức là 'cam kết trước' lượng thời gian và tiền bạc mà quý vị chuẩn bị chi tiêu trước khi bắt đầu chơi cờ bạc.

Những quyết định cam kết trước mang tính cá nhân và khách hàng nên đặt ra các giới hạn phù hợp với hoàn cảnh cá nhân của họ.

### 6.2 KHÁCH HÀNG CHƠI LẺ

Chúng tôi thúc đẩy và khuyến khích tất cả các khách hàng chơi lẻ đặt ra một giới hạn về thời gian và tiền bạc bằng việc trưng biển báo về cách đặt và giữ giới hạn tại các Địa Điểm TAB của chúng tôi.

Thông tin cũng có sẵn trên Trang Mạng Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của TAB: [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au).

#### Cách đưa ra một quyết định cam kết trước

Quý vị có thể đưa ra một quyết định cam kết trước khi đặt cược chơi lẻ bằng cách:

- lập kế hoạch cho việc chơi cờ bạc của mình – quý vị sẽ đặt cược và ký quỹ bao nhiêu, và quý vị sẽ ở Địa Điểm TAB trong bao lâu;
- lập ngân sách cho chi tiêu chơi cờ bạc của mình;
- quyết định quý vị muốn đặt cược những gì – ví dụ, nếu quý vị chỉ đặt cược vào đua ngựa;
- lên kế hoạch trước về cách quý vị sẽ đặt cược. Nếu quý vị chỉ đặt cược bằng tiền mặt, thì chỉ lấy số tiền mặt quý vị định đặt cược theo và để các thẻ ngân hàng ở nhà;
- đến các Địa Điểm TAB có các hoạt động khác mà quý vị có thể tham gia; hoặc
- lập kế hoạch làm thế nào để dành được tiền khi thu tiền thưởng

Một số cách thức quý vị có thể sử dụng để ghi lại quyết định cam kết trước của mình gồm có:

- ghi chú trong điện thoại về quyết định cam kết trước của mình;
- cho người đi cùng biết rằng quý vị đã có một quyết định cam kết trước và chia sẻ những chi tiết đó với người đi cùng;
- nếu quý vị đã đặt một giới hạn thời gian có mặt tại Địa Điểm TAB, hãy đặt hẹn giờ trên điện thoại của mình để quý vị được thông báo khi đã hết thời gian nên có mặt tại Địa điểm TAB;
- ghi lại thời gian quý vị đến Địa Điểm TAB và theo dõi thời gian; và
- nói với nhân viên của Địa Điểm TAB rằng quý vị đã đặt ra một quyết định cam kết trước.

Nếu quý vị có tài khoản TAB, quý vị có thể thiết lập giới hạn tiền ký quỹ cam kết trước cho tài khoản TAB của mình và giao dịch bằng tài khoản đó khi quý vị có mặt ở Địa Điểm TAB. Quý vị sẽ không thể ký quỹ vượt quá giới hạn cam kết trước mà quý vị đã đặt trên tài khoản của mình.

#### Cách giữ một quyết định cam kết trước

Quý vị có thể giữ một quyết định cam kết trước khi đặt cược chơi lẻ bằng cách:

- theo dõi quý vị đã đặt cược bao nhiêu bao gồm cả việc sử dụng phiếu đặt cược;
- sử dụng thời gian hiển thị tại Địa Điểm TAB để theo dõi thời gian trôi qua;
- nếu quý vị đã đặt hẹn giờ trên điện thoại của mình, hãy rời khỏi Địa Điểm TAB hoặc khu vực đặt cược khi hẹn giờ này kêu;
- cho nhân viên TAB biết quý vị đã đạt đến giới hạn quyết định cam kết trước và họ sẽ từ chối đặt cược thêm cho quý vị và khuyến khích quý vị rời khỏi Địa Điểm TAB hoặc khu vực đặt cược; và
- rời khỏi Địa Điểm TAB hoặc khu vực đặt cược khi quý vị sắp hoặc đã đạt đến giới hạn quyết định cam kết trước của mình.

Nếu quý vị có tài khoản TAB và đã thiết lập giới hạn cam kết trước, quý vị có thể đặt cược tại Địa Điểm TAB bằng Tài Khoản TAB của mình và giới hạn tiền ký quỹ sẽ được áp dụng theo quyết định cam kết trước của quý vị.

### Cách chúng tôi hỗ trợ quyết định cam kết trước của quý vị

Các Địa Điểm TAB và nhân viên của họ được đào tạo để hỗ trợ quý vị đưa ra và giữ các quyết định cam kết trước. Chúng tôi sẽ chủ động trò chuyện với quý vị về cách thực hiện và giữ quyết định cam kết trước của quý vị. Họ cũng sẽ có những cuộc thảo luận này với bất kỳ thành viên gia đình hoặc bạn bè nào lo ngại về hành vi cá cược của quý vị.

Chúng tôi đào tạo các Địa Điểm TAB và nhân viên của họ để nhận ra các dấu hiệu tiềm ẩn cho thấy quý vị có thể chi tiêu quá mức hoặc mất kiểm soát, và khi đó có thể cần đưa ra hoặc giữ một quyết định cam kết trước. Các dấu hiệu tiềm ẩn mà chúng tôi tìm kiếm bao gồm:

- chơi cờ bạc hàng ngày hoặc khó dừng lại vào giờ đóng cửa;
- chơi cờ bạc trong thời gian dài, tức là từ ba giờ trở lên không nghỉ;
- chơi cờ bạc ngay trong những giờ ăn thông thường;
- tránh tiếp xúc trong khi chơi cờ bạc, giao tiếp rất ít và hầu như không phản ứng với các sự kiện xảy ra xung quanh họ;
- tăng chi tiêu;
- cố vay tiền từ nhân viên của Địa Điểm TAB hoặc các khách hàng khác;
- tiếp tục chơi cờ bạc với những số tiền thắng lớn; và
- có dấu hiệu đau khổ hoặc tức giận.

Khi nhân viên của Địa Điểm TAB xác định khách hàng có những hành vi này, họ phải nói chuyện trực tiếp với khách hàng. Để hỗ trợ những khách hàng này, nhân viên của Địa Điểm TAB sẽ:

1. hỏi khách hàng xem họ đã đặt bất kỳ giới hạn cam kết trước nào không;
2. cung cấp cho khách hàng thông tin về giới hạn cam kết trước và cách thiết lập giới hạn đó;
3. khuyến khích khách hàng đặt giới hạn về thời gian và tiền bạc;
4. khuyến khích khách hàng tạm dừng chơi cờ bạc bằng cách rời khỏi khu vực đặt cược và tham gia các hoạt động khác tại địa điểm hoặc nghỉ giải lao hoặc nghỉ ăn trưa;
5. khuyến khích khách hàng tạm nghỉ chơi cờ bạc bằng cách rời khỏi địa điểm;
6. cung cấp thông tin về BetCare (chương trình tự cấm bản thân chơi lẻ của chúng tôi ở Victoria);
7. cung cấp thông tin về các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc hiện có và tạo điều kiện tiếp cận một dịch vụ khi cần thiết.

Khi khách hàng đã đưa ra một quyết định cam kết trước bằng cách đặt giới hạn thời gian và tiền bạc, nhân viên của Địa Điểm TAB sẽ hỗ trợ khách hàng giữ đúng cam kết trước bằng cách:

1. khuyến khích họ giữ quyết định cam kết trước;
2. cung cấp cho khách hàng những cách thức để giữ quyết định cam kết trước của họ; và
3. từ chối phục vụ khi khách hàng nói với nhân viên Địa Điểm TAB rằng họ đã vượt quá giới hạn về thời gian và tiền bạc mà họ đã đặt ra.

Nếu quý vị đã có một tài khoản TAB, nhân viên của Địa Điểm TAB sẽ khuyến khích quý vị sử dụng các công cụ có sẵn trên tài khoản TAB của quý vị để đặt và giữ các quyết định cam kết trước.

### 6.3 KHÁCH HÀNG CÓ TÀI KHOẢN

Chúng tôi thúc đẩy và khuyến khích tất cả các khách hàng có tài khoản đặt giới hạn tiền ký quỹ cam kết trước. Giới hạn tiền ký quỹ cam kết trước cho phép quý vị giới hạn số tiền tối đa có thể gửi vào tài khoản của mình trong một khoảng thời gian nhất định. Chúng tôi cung cấp cho quý vị sự lựa chọn về khoảng thời gian. Ví dụ: đây có thể là giới hạn hàng ngày, hàng tuần hoặc hàng tháng.

Quý vị có thể đặt hoặc thay đổi các quyết định cam kết trước bằng cách đăng nhập vào tài khoản TAB của mình trên Ứng Dụng TAB hoặc trên Trang Mạng TAB. Quý vị có thể liên lạc với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng TAB của chúng tôi theo số 131 802 để được giúp đỡ đưa ra một quyết định cam kết trước.

Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị đưa ra một quyết định cam kết trước bằng cách:

- yêu cầu tất cả khách hàng có tài khoản đặt giới hạn tiền ký quỹ hoặc chọn không tham gia cụ thể việc đặt giới hạn tiền ký quỹ khi mở tài khoản với chúng tôi;

- tích cực thúc đẩy việc thiết lập giới hạn tiền ký quỹ trên Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB của chúng tôi cũng như trong những email gửi cho quý vị;
- cung cấp cho quý vị khả năng thiết lập giới hạn tiền ký quỹ bất kỳ lúc nào bằng cách đăng nhập trực tuyến vào tài khoản TAB của quý vị;
- tư vấn cho quý vị đặt giới hạn tiền ký quỹ phù hợp với hoàn cảnh cá nhân của quý vị và những gì quý vị có thể đủ khả năng để đặt cược - Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng và các nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ quý vị đặt giới hạn tiền ký quỹ;
- khi xem xét tài khoản của những khách hàng được xác định là có khả năng bị tổn hại do chơi cờ bạc, nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm TAB của chúng tôi sẽ xem xét hoạt động ký quỹ tiền trước đây của quý vị, lịch sử cá cược và liệu quý vị có đặt giới hạn tiền ký quỹ hay sử dụng các công cụ chơi cờ bạc có trách nhiệm khác để xác định xem có cần thực hiện thêm hành động nào không. Điều này có thể bao gồm một cuộc gọi để thảo luận về hành vi và hoàn cảnh cụ thể của quý vị và đưa ra lời khuyên về việc đặt giới hạn tiền ký quỹ;
- khi nói chuyện với những khách hàng bị tổn hại do chơi cờ bạc, nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm TAB của chúng tôi sẽ khuyến khích quý vị đặt giới hạn, đưa ra lời khuyên về giới hạn thích hợp để đặt và sẽ đặt giới hạn cho quý vị nếu quý vị đồng ý;
- nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm TAB của chúng tôi đảm nhận việc giám sát việc tăng giới hạn tiền ký quỹ của khách hàng để xác định xem có bất kỳ sự gia tăng nào cần phải gọi điện cho khách hàng hay không; và
- cung cấp cho quý vị lời nhắc hàng năm khi quý vị đăng nhập vào tài khoản TAB của mình để đặt giới hạn tiền ký quỹ hoặc cập nhật giới hạn tiền ký quỹ nếu quý vị đã đặt. Quý vị sẽ không thể truy cập các tính năng khác trên tài khoản của mình cho đến khi quý vị đã đáp lại lời nhắc này.

Nếu quý vị đã đưa ra một quyết định cam kết trước, chúng tôi sẽ giúp quý vị tuân thủ quyết định đó bằng cách thực hiện những điều sau đây:

- Chúng tôi sẽ ngăn quý vị gửi tiền vào tài khoản của mình khi quý vị đạt đến giới hạn tiền ký quỹ của mình.
- Chúng tôi cho phép quý vị thay đổi giới hạn tiền ký quỹ của mình bất kỳ lúc nào bằng cách đăng nhập trực tuyến vào tài khoản TAB của quý vị. Bất kỳ sự giảm giới hạn nào đều có hiệu lực ngay lập tức. Bất kỳ sự tăng giới hạn nào sẽ chỉ có hiệu lực sau 7 ngày. Điều này giúp quý vị có thời gian thay đổi ý định – chúng tôi gọi đó là giai đoạn ‘đổi ý’.
- Chúng tôi sẽ nhắc quý vị hàng năm để xem lại giới hạn tiền ký quỹ của quý vị.

Quý vị có thể tìm thêm thông tin về giới hạn tiền ký quỹ cam kết trước là gì, lợi ích của việc đặt giới hạn và cách đặt giới hạn trên Trang Mạng Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của TAB tại [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au) và bằng cách đăng nhập vào tài khoản TAB của quý vị.

## 7. NHỮNG CÔNG CỤ HỖ TRỢ CHƠI CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

Ngoài các giới hạn tiền ký quỹ cam kết trước, còn có các công cụ hỗ trợ chơi cờ bạc có trách nhiệm khác giúp trao quyền và hỗ trợ quý vị quản lý việc chơi cờ bạc của mình, giúp chơi cờ bạc một cách an toàn và có trách nhiệm. Chúng tôi tích cực quảng bá các công cụ sau trên Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB của chúng tôi.

<b>CÔNG CỤ HỖ TRỢ CHƠI CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM</b>	<b>MÔ TẢ</b>
<b>TẠM DỪNG TÀI KHOẢN</b>	Quý vị có thể tạm dừng tài khoản của mình trong một khoảng thời gian nhất định. Quý vị có thể lựa chọn các khoảng thời gian khác nhau.

<b>CÔNG CỤ HỖ TRỢ CHƠI CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM</b>	<b>MÔ TẢ</b>
	Trong thời gian này, quý vị sẽ không thể truy cập tài khoản của mình hoặc nhận bất kỳ tài liệu tiếp thị hoặc khuyến mại nào.
<b>GIỚI HẠN ĐỐI VỚI THẺ TÍN DỤNG (CREDIT)/THẺ GHI NỢ (DEBIT)</b>	Quý vị có thể giới hạn số tiền hàng ngày quý vị có thể ký quỹ vào tài khoản của mình qua thẻ tín dụng và/hoặc thẻ ghi nợ.
<b>BẢNG SAO KÊ HOẠT ĐỘNG VÀ ĐẶT CƯỚC</b>	<p>Chúng tôi cung cấp cho tất cả các khách hàng có tài khoản TAB bảng sao kê hoạt động hàng tháng trong những tháng mà họ có giao dịch tài khoản. Báo cáo hoạt động sẽ trình bày tổng số tiền ký quỹ, số tiền rút, số tiền chi tiêu, số tiền thắng và số tiền thua trong tháng, cũng như số tiền lãi hoặc lỗ ròng của quý vị trong thời gian đó. Bảng sao kê cũng cung cấp một cái nhìn tổng quan về số tiền lãi hoặc lỗ ròng của quý vị trong sáu tháng qua. Chúng tôi cũng cung cấp cho quý vị danh sách chi tiết về từng giao dịch của quý vị trong tháng.</p> <p>Quý vị có thể truy cập cả báo cáo hoạt động và lịch sử giao dịch bất kỳ lúc nào thông qua tài khoản của mình trên Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB hoặc bằng cách liên lạc với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng.</p> <p>Quý vị có thể xem lại lịch sử giao dịch và báo cáo hoạt động trong tối đa 7 năm trên Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB hoặc bằng cách liên lạc với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng.</p>
<b>HỦY ĐĂNG KÝ NHẬN THÔNG TIN TIẾP THỊ</b>	Quý vị có thể từ chối nhận email và tin nhắn tiếp thị và khuyến mại.
<b>ĐÓNG TÀI KHOẢN TRỰC TUYẾN</b>	<p>Quý vị có thể dễ dàng đóng tài khoản của mình trực tuyến qua Trang Mạng TAB, Ứng Dụng TAB hoặc bằng cách gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của TAB theo số 131 802.</p> <p>Sau khi yêu cầu được xử lý, chúng tôi sẽ đóng tài khoản của quý vị và số tiền còn lại sẽ được trả lại cho quý vị (sau khi các khoản cược đang chờ xử lý đã được hoàn tất).</p>

## 8. NHỮNG CHƯƠNG TRÌNH TỰ CẤM BẢN THÂN

### 8.1 CHƠI LẺ

Chúng tôi điều hành và quản lý một chương trình tự cấm bản thân khi chơi lẻ có tên là BetCare ở Victoria. BetCare cho phép quý vị tự cấm bản thân chơi cờ bạc tại các địa điểm đã chọn cũng như chơi trực tuyến. Việc tham gia chương trình mang tính tự nguyện và trên cơ sở thiện chí.

Dưới đây chúng tôi bao gồm tổng quan về chương trình BetCare.

Quý vị có thể tìm thông tin về cách thức hoạt động của chương trình BetCare:

- trong Tập Thông Tin về BetCare trên Trang Mạng Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm TAB của chúng tôi [www.responsiblegambling.tab.com.au/help](http://www.responsiblegambling.tab.com.au/help);
- bằng cách đến một Địa Điểm TAB;
- bằng cách gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 131 802;
- bằng cách gọi cho Nhân Viên Hỗ Trợ Khách Hàng Betcare của chúng tôi theo số 1800 882 876; hoặc
- bằng cách gửi email cho nhóm hỗ trợ BetCare của chúng tôi theo địa chỉ [BetCare@tabcorp.com.au](mailto:BetCare@tabcorp.com.au).

Nhóm hỗ trợ BetCare tận tâm của chúng tôi có thể giúp quý vị giải đáp mọi thắc mắc về chương trình BetCare, bao gồm tự cấm bản thân là gì, cách đăng ký tự cấm bản thân, điều gì sẽ xảy ra trong quá trình tự cấm bản thân, quý vị phải cung cấp thông tin và tài liệu gì, cũng như thông tin liên lạc cho các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc.

Nhân viên của Địa Điểm TAB được đào tạo để cung cấp thông tin BetCare nếu quý vị đang tìm cách tự cấm bản thân.

Chúng tôi có các chính sách và quy trình vận hành chương trình BetCare.

#### TỔNG QUAN VỀ CHƯƠNG TRÌNH BETCARE

1. Tất cả các đại lý TAB và địa điểm được cấp phép đều tham gia chương trình BetCare.
2. Quý vị có thể chỉ định tự cấm bản thân tại tối đa 15 đại lý và 15 địa điểm được cấp phép (“**Các Cửa Hàng Được Chỉ Định**”) trên khắp Victoria.
3. Quý vị có thể chỉ định tự cấm bản thân trong thời gian 12, 18, 24 tháng hoặc vô thời hạn.
4. Nhân viên làm việc tại các Cửa Hàng Được Chỉ Định phải tích cực theo dõi mọi khách hàng tự cấm bản thân. Nếu quý vị tự cấm bản thân, họ sẽ yêu cầu quý vị rời khỏi khu vực chơi cờ bạc. Chúng tôi cũng yêu cầu những khách hàng tự cấm bản thân khi vào một Cửa Hàng Được Chỉ Định xác định danh tính của họ với nhân viên có thể hỗ trợ họ không vi phạm tình trạng tự cấm bản thân của họ.
5. Nếu quý vị vi phạm tình trạng tự cấm bản thân của mình, địa điểm có liên quan phải báo cáo điều này cho chúng tôi.
6. Khi quý vị tự cấm bản thân bằng chương trình BetCare, chúng tôi sẽ đóng các tài khoản TAB của quý vị.
7. Chúng tôi sẽ không gửi bất kỳ quảng cáo hoặc tiếp thị nào cho quý vị sau khi quý vị tự cấm bản thân.
8. Nếu quý vị muốn thoát khỏi chương trình BetCare, thì quý vị phải hoàn tất quy trình hủy bỏ bao gồm cung cấp cho chúng tôi một lá thư đánh giá từ nhà cung cấp dịch vụ cố vấn về phòng tránh chơi cờ bạc có trụ sở tại Victoria hoặc New South Wales cho thấy rằng quý vị đã tìm kiếm sự hỗ trợ cho vấn đề chơi cờ bạc của mình.

Quý vị có thể có thêm thông tin về BetCare:

**qua điện thoại:** 1800 882 876

**qua email:** [Betcare@tabcorp.com.au](mailto:Betcare@tabcorp.com.au)

**trực tuyến:** <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>

**trực tiếp:** Tại bất kỳ Địa Điểm TAB nào

## 8.2 CHƠI QUA TÀI KHOẢN

Quý vị có thể tự cấm bản thân khỏi tài khoản của mình thông qua Trang Mạng TAB, Ứng Dụng TAB hoặc bằng cách gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 131 802. Sau khi xử lý xong, chúng tôi sẽ đóng tài khoản của quý vị và trả lại số tiền còn lại của quý vị (sau khi các khoản cược đang chờ xử lý đã được hoàn tất).

Sau khi tài khoản của quý vị bị đóng để tự cấm bản thân, thông tin chi tiết của quý vị sẽ bị chặn để ngăn quý vị sử dụng thông tin chi tiết của mình để mở tài khoản trong tương lai với chúng tôi. Chúng tôi cũng kiểm tra xem tài khoản có thể được mở ở đâu bằng cách sử dụng các chi tiết tương tự với tư cách là khách hàng tự cấm bản thân.

Chúng tôi sẽ không gửi bất kỳ quảng cáo hoặc tiếp thị nào cho quý vị khi quý vị đang tự cấm bản thân.

Nếu quý vị yêu cầu rút lại việc tự cấm bản thân trực tuyến của mình, quý vị phải cung cấp cho chúng tôi một lá thư đánh giá từ nhà cung cấp dịch vụ cố vấn về phòng tránh chơi cờ bạc có trụ sở tại Victoria hoặc New South Wales cho thấy rằng quý vị đã tìm kiếm sự hỗ trợ cho vấn đề chơi cờ bạc của mình.

Nếu quý vị muốn tự cấm bản thân khỏi tất cả các dịch vụ cá cược trực tuyến của Úc, quý vị cũng có thể đăng ký trên Sổ Đăng Ký Tự Cấm Bản Thân Toàn Quốc Betstop tại [Betstop.gov.au](http://Betstop.gov.au) hoặc bằng cách gọi 1800 238 786 sau khi nó có hiệu lực.

## 9. TƯƠNG TÁC VỚI NHỮNG KHÁCH HÀNG CỦA CHÚNG TÔI VÀ NHỮNG NGƯỜI CÓ LIÊN QUAN

### 9.1 TƯƠNG TÁC VỚI KHÁCH CHƠI LẺ

Nhân viên của Địa Điểm TAB Venue thường xuyên được đào tạo để xác định các hành vi hoặc phản hồi với những nhận xét có thể cho thấy quý vị đang gặp khó khăn trong quản lý việc chơi cờ bạc của mình hoặc bị tổn hại do chơi cờ bạc.

Những điều này có thể bao gồm:

#### Mất kiểm soát

- chơi cờ bạc ngay trong cả những giờ ăn thông thường;
- thấy khó ngừng chơi cờ bạc vào giờ đóng cửa;
- bắt đầu chơi cờ bạc khi địa điểm mở cửa hoặc chỉ dừng lại khi địa điểm đóng cửa;
- tiếp tục chơi cờ bạc ngay cả khi quý vị đã rời đi; hoặc
- đưa ra những lời nhận xét với chúng tôi có thể cho thấy khách đang bối rối nghiêm trọng.

#### Tìm kiếm tiền bạc

- vay tiền để chơi cờ bạc;
- rời khỏi một địa điểm để tìm kiếm tiền để tiếp tục chơi;
- tiếp tục đặt cược bằng tiền thắng thay vì thu tiền thắng;
- đã hết sạch tiền khi rời khỏi địa điểm; hoặc
- thể hiện sự lo lắng với chúng tôi về các khoản thua và các khoản thanh toán.

#### Cường độ và thời lượng

- chơi cờ bạc trong những khoảng thời gian dài mà không nghỉ ngơi hợp lý;
- gia tăng đáng kể trong hình thức chi;
- chơi cờ bạc vào hầu hết các ngày mà địa điểm mở cửa;
- chơi cờ bạc mà không phản ứng với những gì đang diễn ra tại địa điểm; hoặc
- nói với chúng tôi rằng quý vị cần ngừng chơi cờ bạc.

#### Phản ứng có chứa cảm xúc

- thể hiện các dấu hiệu đau khổ, bao gồm khóc lóc;
- thể hiện các dấu hiệu tức giận, bao gồm chửi thề, tức giận với nhân viên; hoặc
- nói với chúng tôi rằng quý vị cảm thấy tội lỗi hoặc hối hận vì đã chơi cờ bạc.

#### Hành vi giao thiệp

- tránh tiếp xúc hoặc nói chuyện với người khác;
- tránh tương tác với nhân viên;
- giảm hoặc thay đổi cách chải chuốt và diện mạo cá nhân; hoặc
- liên tục bình luận với chúng tôi rằng quý vị đang gặp vấn đề trong gia đình.

Khách hàng cũng có thể trực tiếp nói với nhân viên rằng họ đang bị tổn hại do chơi cờ bạc.

#### **Chúng tôi có thể giúp quý vị như thế nào**

Khi xác định được những dấu hiệu của sự đau khổ, hoặc quý vị tiếp cận một nhân viên của Địa Điểm TAB để hỏi về hoặc cho biết nhu cầu cần được hỗ trợ, các nhân viên được đào tạo của chúng tôi sẽ phản hồi bằng cách thực hiện các bước sau:

1. khuyến khích quý vị tạm nghỉ chơi cờ bạc bằng cách tham gia các hoạt động khác tại địa điểm hoặc nghỉ ăn uống nhẹ hoặc ăn trưa;
2. khuyến khích quý vị tạm nghỉ chơi cờ bạc bằng cách rời khỏi Địa Điểm TAB hoặc di chuyển đến một khu vực khác của địa điểm cách xa khu vực dịch vụ TAB;
3. cung cấp cho quý vị thông tin về các công cụ và dịch vụ hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi, bao gồm các giới hạn cam kết trước;
4. cung cấp cho quý vị thông tin về cách tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc và tạo điều kiện tiếp cận các dịch vụ này nếu được yêu cầu; và

5. cung cấp cho quý vị thông tin về BetCare (chương trình tự cấm bản thân chơi lẻ của chúng tôi ở Victoria).

Nhân viên của Địa Điểm TAB sẽ phản hồi và hỗ trợ quý vị một cách riêng tư, tế nhị, bảo mật và phù hợp, tuy nhiên họ không được đào tạo để cung cấp dịch vụ cố vấn. Nhân viên của Địa Điểm TAB sẽ tương tác với quý vị theo cách tôn trọng quyền riêng tư của quý vị, đảm bảo rằng các khách hàng khác không thể nghe lỏm được bất kỳ cuộc trò chuyện nào.

Nếu nhân viên của Địa Điểm TAB tin rằng quý vị đang có dấu hiệu bị tổn hại do chơi cờ bạc, họ phải từ chối phục vụ quý vị, bao gồm cả việc đặt hoặc thanh toán tiền cược cho quý vị.

Các Địa Điểm TAB và nhân viên của họ không được:

- khuyến khích hoặc khăng định sự mê tín của khách hàng về cờ bạc;
- khuyến khích việc chơi cờ bạc quá mức hoặc khuyến khích tiếp tục chơi;
- khuyến khích hoặc xúi giục một người chơi cờ bạc liên tục hoặc trong thời gian dài không nghỉ;
- khuyến khích hoặc xúi giục khách hàng rút tiền từ một cơ sở tiền mặt vì mục đích chơi cờ bạc;
- khuyến khích hoặc xúi giục một người tiếp tục đặt cược, khi khách hàng đang có một hoặc nhiều dấu hiệu hành vi liên quan đến tác hại của chơi cờ bạc;
- ngăn cản một người rời khỏi địa điểm để ngừng đánh bạc; và
- ngăn cản một người tìm kiếm sự giúp đỡ từ một dịch vụ hỗ trợ cờ bạc.

Chúng tôi thường xuyên đánh giá và duy trì thông tin có sẵn công khai trên Trang Mạng TAB và Trang Mạng Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của TAB, để đảm bảo thông tin và sự hỗ trợ mà khách hàng, gia đình, cộng đồng của họ hoặc những người khác cần được cập nhật và có thể tiếp cận được.

## 9.2 TƯƠNG TÁC VỚI KHÁCH CHƠI QUA TÀI KHOẢN

Chúng tôi tích cực giám sát hành vi ký quỹ tiền vào tài khoản và cá cược của quý vị bằng cách sử dụng các hệ thống và công cụ để xác định những khách hàng có nguy cơ bị tổn hại do chơi cờ bạc.

Những ví dụ về các hành vi có thể biểu lộ tổn hại do chơi cờ bạc là:

- những thay đổi trong hành vi ký quỹ tiền – tần suất, số lượng, số tiền ký quỹ ngày càng tăng;
- những thay đổi trong hành vi cá cược – quy mô cá cược trung bình, tần suất, số lượng cá cược;
- những thay đổi trong hình thức chơi cờ bạc, ví dụ: đặt cược vào các sự kiện khác nhau, đặt cược vào các thời điểm khác nhau;
- chơi cờ bạc trong những khoảng thời gian dài;
- thừa nhận say rượu hoặc chịu ảnh hưởng của ma túy;
- có những dấu hiệu đau khổ như khóc lóc hoặc chửi thề;
- bày tỏ cảm giác tội lỗi hoặc hối hận về việc chơi cờ bạc;
- đưa ra những nhận xét có thể cho thấy bối chi nghiêm trọng;
- nhiều lần bình luận về các vấn đề gia đình;
- thể hiện sự lo lắng về các khoản thua và các khoản thanh toán;
- cho biết họ cần ngừng chơi cờ bạc;
- thường xuyên đóng và mở lại tài khoản của họ; và
- tiết lộ rằng họ đang bị tổn hại do chơi cờ bạc.

Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi có sẵn nhiều biện pháp can thiệp khi những hành vi này được xác định.

Cách thức can thiệp của Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm mang tính cụ thể đối với hành vi và hoàn cảnh của quý vị. Các bước mà nhóm có thể thực hiện bao gồm:

1. gửi cho quý vị email và/hoặc SMS có thông tin về các công cụ hỗ trợ chơi cờ bạc có trách nhiệm của chúng tôi bao gồm cả việc tự cấm bản thân;
2. gửi cho quý vị email và/hoặc SMS có thông tin về các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc hiện có;
3. xem xét tài khoản của quý vị để xem liệu chúng tôi có cần thực hiện thêm hành động nào không. Điều này bao gồm việc xem xét các tương tác trước đây, hoạt động cá cược, hoạt động ký quỹ tiền, hoạt động rút tiền và liệu trước đây quý vị có sử dụng bất kỳ công cụ hỗ trợ chơi cờ bạc có trách nhiệm nào của chúng tôi hay không;
4. gọi cho quý vị - nội dung cuộc gọi sẽ mang tính cụ thể với quý vị và sẽ bao gồm một cuộc thảo luận về những gì chúng tôi đã quan sát được, bao gồm các dấu hiệu tiềm ẩn về tác hại của chơi cờ bạc, hiểu hoàn cảnh cá nhân của quý vị và cung cấp thông tin về các công cụ hỗ trợ chơi cờ bạc có trách nhiệm bao gồm giới hạn tiền ký quỹ cam kết trước, tự cấm bản thân, các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc;
5. khi chúng tôi không thể liên lạc với quý vị để thực hiện cuộc nói chuyện về chơi cờ bạc có trách nhiệm, chúng tôi sẽ chủ động đóng băng tài khoản của quý vị; và
6. chủ động đóng tài khoản của quý vị.

Nếu quý vị thông báo cho chúng tôi rằng quý vị đang bị tổn hại nghiêm trọng do chơi cờ bạc, chúng tôi sẽ đóng tài khoản của quý vị ngay lập tức. Khi chúng tôi đóng tài khoản của quý vị, các hệ thống của chúng tôi sẽ ngăn quý vị mở các tài khoản trong tương lai bằng cách sử dụng các chi tiết tương tự. Chúng tôi cũng kiểm tra nơi tài khoản được mở bằng cách sử dụng các chi tiết tương tự như những khách hàng đã bị đóng tài khoản.

Chúng tôi đào tạo nhân viên của mình, những người tương tác trực tiếp với khách hàng, cách xác định các hành vi của khách hàng cho thấy họ đang đau khổ. Khi xác định được các dấu hiệu này, nhân viên của chúng tôi được đào tạo cách quản lý khách hàng một cách phù hợp và báo cáo vấn đề lên Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi.

Khách hàng, gia đình, cộng đồng của họ hoặc bất kỳ người nào khác có thể liên lạc với Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi:

**qua email:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

**qua điện thoại:** 02 9218 1111

Chúng tôi thường xuyên đánh giá và duy trì thông tin trên Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB để đảm bảo thông tin và hỗ trợ quý vị cần được cập nhật và có thể tiếp cận được.

### 9.3 NÊN GẶP AI NẾU QUÝ VỊ LO LẮNG VỀ AI ĐÓ

Nếu quý vị lo lắng về việc chơi cờ bạc của ai đó, quý vị có thể cho chúng tôi biết bằng cách liên lạc với chúng tôi qua:

- Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi:  
**qua email:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)  
**qua điện thoại:** 02 9218 1111
- Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 131 802; hoặc
- Tại bất kỳ Địa Điểm TAB nào của chúng tôi.

Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi sẽ tư vấn cho quý vị về cách họ có thể hỗ trợ và cung cấp cho quý vị thông tin về các dịch vụ hỗ trợ hiện có.

## 10. TƯƠNG TÁC VỚI NHÂN VIÊN

### 10.1 CHÍNH SÁCH VỀ CHƠI CỜ BẠC ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN

Tất cả nhân viên hoặc nhà thầu phải tuân thủ Chính Sách Về Chơi Cờ Bạc Đối Với Nhân Viên của chúng tôi. Đây là một yêu cầu nghiêm ngặt đối với nhân viên và nhà thầu của chúng tôi. Không tuân thủ là một vi phạm nghiêm



trọng và có thể có nghĩa là một nhân viên sẽ bị kỷ luật hoặc bị chấm dứt hợp đồng lao động, hoặc một nhà thầu bị chấm dứt hợp đồng.

Chính sách đặt ra một loạt các hạn chế đối với các nhân viên trong việc tham gia hoặc có liên quan đến các hoạt động cá cược do Tabcorp điều hành.

## 10.2 CHÍNH SÁCH VỀ CHƠI CỜ BẠC ĐỐI VỚI CÁC ĐỊA ĐIỂM CỦA VICTORIA

**Các đại lý TAB:** Tất cả nhân viên bao gồm các đại lý và nhân viên của họ đều bị cấm chơi cờ bạc mọi lúc tại đại lý nơi họ làm việc hoặc bất cứ nơi nào trong khi làm nhiệm vụ, bao gồm cả những khoảng thời gian nghỉ giải lao theo bảng phân công, được trả lương và không được trả lương.

**Những địa điểm được TAB cấp phép:** Tất cả những người được cấp phép của những Địa Điểm TAB chỉ được phép chơi cờ bạc tại địa điểm của họ thông qua một kênh kỹ thuật số và chỉ khi đã hết làm nhiệm vụ.

**Nhân viên của địa điểm được TAB cấp phép:** Tất cả nhân viên đều bị cấm chơi cờ bạc tại bất kỳ địa điểm nào trong khi làm nhiệm vụ, bao gồm cả những khoảng thời gian nghỉ giải lao theo bảng phân công, được trả lương và không được trả lương.

Các địa điểm được cấp phép được sở hữu và điều hành độc lập với chúng tôi có thể đặt ra các hạn chế bổ sung đối với nhân viên của họ trong việc chơi cờ bạc tại địa điểm của họ.

## 10.3 CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ TRỢ GIÚP CHO NHÂN VIÊN

Khi một nhân viên, bao gồm cả nhân viên tại địa điểm thể hiện hoặc biểu lộ những dấu hiệu đau khổ có thể quan sát được, hoặc hành vi cho thấy khó khăn trong quản lý việc chơi cờ bạc của họ, chúng tôi sẽ cung cấp thông tin về:

- các công cụ và dịch vụ hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm;
- cách tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc và tạo điều kiện tiếp cận các dịch vụ đó nếu cần; và
- BetCare.

Chúng tôi sẽ hỗ trợ nhân viên của mình một cách riêng tư, tế nhị, bảo mật và phù hợp. Chúng tôi sẽ tương tác với nhân viên theo cách tôn trọng quyền riêng tư của nhân viên, ví dụ như thực hiện các bước để đảm bảo mọi cuộc trò chuyện đều được xử lý một cách tế nhị.

## 11. ĐÀO TẠO VỀ CHƠI CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

Tất cả nhân viên công ty của chúng tôi đều hoàn thành chương trình Đào Tạo Về Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm khi họ bắt đầu làm việc và là một phần của chương trình đào tạo tuân thủ bắt buộc hàng năm của chúng tôi.

Các thành viên trong nhóm tương tác trực tiếp với khách hàng được đào tạo thêm về Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm, bao gồm:

- cách xác định các dấu hiệu tiềm ẩn về tác hại của chơi cờ bạc;
- cách can thiệp và giải quyết các dấu hiệu về tác hại của chơi cờ bạc đã được xác định, bao gồm cung cấp thông tin về các công cụ và dịch vụ hỗ trợ chơi cờ bạc có trách nhiệm của chúng tôi, cung cấp thông tin về các chương trình tự cấm bản thân trực tuyến và khi chơi lẻ của chúng tôi, cung cấp thông tin về các dịch vụ trợ giúp về chơi cờ bạc và chủ động tạm dừng hoặc đóng một tài khoản; và
- cách báo cáo các mối quan ngại về tác hại của chơi cờ bạc cho Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm.

Nhân viên của Địa Điểm TAB phải hoàn thành khóa đào tạo về Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm khi họ bắt đầu thực hiện nhiệm vụ TAB và là một phần của khóa đào tạo tuân thủ bắt buộc hàng năm. Khóa đào tạo này bao gồm:

- cách xác định các dấu hiệu tiềm ẩn về tác hại của chơi cờ bạc đối với khách chơi lẻ;
- cách can thiệp và giải quyết các dấu hiệu về tác hại của chơi cờ bạc đã được xác định, bao gồm cung cấp thông tin về các công cụ và dịch vụ hỗ trợ chơi cờ bạc có trách nhiệm của chúng tôi, cung cấp thông tin về

các chương trình tự cấm bản thân trực tuyến và khi chơi lẻ của chúng tôi, cung cấp thông tin về các dịch vụ trợ giúp về chơi cờ bạc;

- các yêu cầu liên quan đến say xỉn và cấm trẻ vị thành niên chơi cá cược; và
- cách báo cáo bất kỳ mối lo ngại nào với TAB.

Các Địa Điểm TAB được nhắc nhở thường xuyên về các nghĩa vụ liên quan đến chơi cờ bạc có trách nhiệm của họ, cùng với các hướng dẫn về chơi cờ bạc có trách nhiệm.

## 12. CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ VỀ CHƠI CỜ BẠC

### 12.1 CÁCH CHÚNG TÔI TƯƠNG TÁC VỚI CÁC DỊCH VỤ

Theo cam kết của chúng tôi đối với chơi cờ bạc có trách nhiệm và để nâng cao hiểu biết về tác hại của chơi cờ bạc, chúng tôi liên lạc với nhiều dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc và các bên liên quan ít nhất mỗi quý một lần.

Các tổ chức này bao gồm Trợ Giúp Cho Người Chơi Cờ Bạc, Tổ Chức Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm Victoria, Những Mối Quan Hệ Úc, Cố Vấn Tài Chính Úc và Hội Đồng Chơi Cờ Bạc Châu Đại Dương.

Chúng tôi liên lạc với các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc và các bên liên quan thông qua:

- liên lạc không chính thức qua điện thoại và email và liên tục để xin lời khuyên và ý kiến phản hồi của họ liên quan đến các sáng kiến cải thiện chơi cờ bạc có trách nhiệm, các chương trình tự cấm bản thân của chúng ta và Bộ Quy Tắc;
- liên lạc chính thức qua điện thoại và email để xin ý kiến phản hồi về tính hiệu quả của Bộ Quy Tắc như một phần trong quá trình tái xét Bộ Quy Tắc thường xuyên của chúng tôi; và
- tham dự Hội Nghị hàng năm của Hiệp Hội Quốc Gia về Nghiên Cứu Cờ Bạc.

Chúng tôi cũng tham dự, trình bày và liên lạc tại các diễn đàn cố vấn về tác hại của chơi cờ bạc trên khắp Victoria trong suốt cả năm.

Chúng tôi tích cực quảng bá tuần lễ Nhận Thức Về Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm ở Victoria tại các Địa Điểm TAB và nội dung kỹ thuật số khác.

### 12.2 CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ VỀ CHƠI CỜ BẠC HIỆN CÓ

Chúng tôi cung cấp cho khách hàng được xác định là cần thông tin về các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc dưới đây.

Khách hàng, gia đình, cộng đồng của họ hoặc bất kỳ người nào khác đều có thể tiếp cận các dịch vụ này.

- **Đường Dây Trợ Giúp Toàn Quốc Về Chơi Cờ Bạc (National Gambling Helpline)** 1800 858 858 (*hoạt động 24 mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần*)
- **Trợ Giúp Cho Người Chơi Cờ Bạc (Gambler's Help)** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **Đường Dây Nóng Cho Thanh Thiếu Niên Dưới 25 Tuổi, thuộc Trợ Giúp Cho Người Chơi Cờ Bạc (Gambler's Help Youth Hotline)** 1800 262 376
- **Dịch Vụ Thông Dịch cho Đường Dây Trợ Giúp Về Chơi Cờ Bạc (Gambling Helpline Interpreter Service)** 131 450
- **Tổ Chức Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm Victoria (Victorian Responsible Gambling Foundation)** <https://responsiblegambling.vic.gov.au/>
- **Đường Dây Ẩn Danh Cho Người Chơi Cờ Bạc (Gambler's Anonymous)** <https://gaaustralia.org.au/>
- **Những Mối Quan Hệ Úc (Relationships Australia)** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **Đường Dây Hỗ Trợ Khủng Hoảng và Phòng Ngừa Tự Sát (Lifeline)** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

Chúng tôi cũng cung cấp thư giới thiệu đến một loạt các dịch vụ hỗ trợ độc lập.

Nếu quý vị liên lạc với một trong những dịch vụ này, họ có thể cung cấp cho quý vị thông tin, lời khuyên và hỗ trợ miễn phí. Họ cũng có thể hướng dẫn quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ tốt nhất cho các trường hợp cụ thể của quý vị.

## 13. TRẺ VỊ THÀNH NIÊN

Chúng tôi nghiêm cấm những người dưới 18 tuổi chơi cờ bạc và thực hiện tất cả các bước hợp lý để đảm bảo rằng trẻ vị thành niên không thể sử dụng các sản phẩm và dịch vụ cá cược của chúng tôi, kể cả việc có tài khoản TAB.

### 13.1 CHƠI LẺ

Chúng tôi sẽ thực hiện các bước sau tại Địa Điểm TAB của mình để cấm bán các sản phẩm và dịch vụ chơi cờ bạc cho trẻ vị thành niên:

1. Chúng tôi sẽ trưng các biển báo cho biết trẻ vị thành niên không được phép chơi cờ bạc.
2. Nhân viên của Địa Điểm TAB phải yêu cầu quý vị cung cấp bằng chứng về tuổi tác nếu quý vị trông dưới 25 tuổi. Điều này dành cho tất cả các giao dịch đặt cược (tại quầy hoặc thông qua một máy chơi tự phục vụ) bao gồm cả việc thu tiền thưởng. Nếu không thể xuất trình giấy tờ tùy thân cần thiết, dịch vụ sẽ bị từ chối và quý vị sẽ được yêu cầu rời khỏi đại lý hoặc khu vực đặt cược của địa điểm được cấp phép. Nhân viên được yêu cầu không trả lại bất kỳ vé nào cho trẻ vị thành niên hoặc người mà họ nghi ngờ là trẻ vị thành niên.
3. Nhân viên của Địa Điểm TAB giám sát các máy chơi tự phục vụ (thông qua quan sát trực tiếp hoặc hình ảnh CCTV liên tục) để đảm bảo trẻ vị thành niên không sử dụng các máy đó.
4. Nhân viên của Địa Điểm TAB được đào tạo để và sẽ từ chối đặt cược hoặc cho phép thu tiền thưởng nếu họ biết người đó đang hành động thay cho một trẻ vị thành niên.
5. Các máy chơi tự phục vụ của chúng tôi sẽ được đặt cách xa tất cả các lối vào và lối ra ít nhất 2 mét để đảm bảo rằng chúng có thể được giám sát một cách hiệu quả.
6. Khi sử dụng các máy chơi tự phục vụ của chúng tôi, khách hàng phải xác nhận rằng họ trên 18 tuổi trước khi có thể đặt cược.
7. Nhân viên của Địa Điểm TAB có quyền truy cập để vô hiệu hóa từ xa một máy chơi tự phục vụ từ thiết bị điều hành của họ nếu họ thấy máy chơi tự phục vụ đó bị lạm dụng, chẳng hạn như bởi một người nào đó có thể là trẻ vị thành niên.
8. Nhân viên của Địa Điểm TAB được đào tạo để báo cáo tất cả các trường hợp cá cược bởi một trẻ vị thành niên có thể xảy ra với TAB.

Nói chung chúng tôi không cấm trẻ vị thành niên vào một Địa Điểm TAB, tuy nhiên, họ phải luôn có cha mẹ hoặc người giám hộ đi cùng gần các phương tiện đặt cược. Nhân viên của Địa Điểm TAB sẽ yêu cầu bất kỳ trẻ vị thành niên không có người đi kèm nào ở gần các phương tiện cá cược rời khỏi khu vực.

### 13.2 CHƠI QUA TÀI KHOẢN

Chúng tôi sẽ thực hiện các bước để đảm bảo trẻ vị thành niên không thể mở tài khoản TAB, bao gồm nhưng không giới hạn ở các bước sau:

1. Chúng tôi yêu cầu khách hàng thiết lập tài khoản phải xác nhận danh tính và trên 18 tuổi. Các tài khoản không được xác minh theo khung thời gian quy định sẽ tự động bị đóng băng và chặn giao dịch.
2. Chúng tôi có những cảnh báo phù hợp trên Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB của chúng tôi rằng trẻ vị thành niên không được phép mở tài khoản hoặc chơi cờ bạc với chúng tôi.
3. Các điều khoản và điều kiện tài khoản của chúng tôi quy định rằng trẻ vị thành niên không thể chơi cờ bạc với chúng tôi và đặt ra nghĩa vụ đối với khách hàng của chúng tôi là không cho phép trẻ vị thành niên đặt cược qua các tài khoản của họ hoặc tiết lộ chi tiết bảo mật của các tài khoản đó cho trẻ vị thành niên.

Nếu chúng tôi xác định một cá nhân đã mở tài khoản với chúng tôi và họ dưới 18 tuổi hoặc một người đang cho phép một trẻ vị thành niên đặt cược bằng tài khoản của họ, thì tài khoản đó sẽ bị đóng ngay lập tức.

Chúng tôi báo cáo bất kỳ trường hợp trẻ vị thành niên cá cược nào cho cơ quan quản lý cờ bạc Victoria.

### 13.3 PHẢI LÀM GÌ NẾU QUÝ VỊ LO LẮNG VỀ MỘT TRẺ VỊ THÀNH NIÊN

Quý vị có thể liên lạc với chúng tôi nếu có lo lắng về việc ai đó dưới 18 tuổi có khả năng chơi cờ bạc bằng cách đến một Địa Điểm TAB hoặc liên lạc với Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi tại [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) hoặc (02) 9218 1111 hoặc gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 131 802.

## 14. MÔI TRƯỜNG CHƠI CỜ BẠC

### 14.1 CHƠI LẺ

Chúng tôi cam kết rằng quý vị sẽ nhận thức được thời gian trôi qua khi ở trong một Địa Điểm TAB. Để làm điều này, chúng tôi áp dụng những cách sau đây:

1. Khách hàng có thể kiểm tra thời gian bằng nhiều cách:
  - o thời gian được hiển thị trên màn hình thông tin TAB điện tử tại các Địa Điểm TAB;
  - o các máy chơi tự phục vụ có hiển thị thời gian của các cuộc đua và các sự kiện khác; và
  - o bằng cách hỏi nhân viên của Địa Điểm TAB.
2. Khách hàng đặt cược trên một máy chơi tự phục vụ sẽ có thể đánh giá thời gian trôi qua bằng cách sử dụng thông tin có trên máy chơi tự phục vụ, chẳng hạn như thời gian của những cuộc đua.
3. Khi một khách hàng đặt cược trên một máy chơi do nhân viên của Địa Điểm TAB điều hành, khách hàng có thể sử dụng các tương tác này để nhận biết thời gian trôi qua. Nhân viên của Địa Điểm TAB sẽ tích cực theo dõi xem khách hàng có ở trong địa điểm do họ phụ trách hoặc sử dụng các máy đặt cược trong những khoảng thời gian dài và/hoặc đã tham gia chơi cờ bạc kéo dài và cao độ hay không. Ví dụ: nếu quý vị đã chơi cờ bạc trong những khoảng thời gian dài, tức là từ ba giờ trở lên không nghỉ.
4. Tất cả các vé và phiếu cược đều có in thời gian mua hoặc phát hành trên vé, phiếu.

Nếu quý vị được xác định là có những dấu hiệu có thể bị tổn hại do chơi cờ bạc (danh sách đầy đủ các dấu hiệu được nêu trong phần 9.1), nhân viên của Địa Điểm TAB sẽ không khuyến khích quý vị tham gia chơi cờ bạc kéo dài và cao độ bằng cách:

1. nói chuyện trực tiếp với quý vị để quý vị nhận thức được thời gian trôi qua;
2. khuyến khích quý vị ngừng chơi cờ bạc; và
3. cung cấp cho quý vị thông tin về các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc hiện có.

Quý vị sẽ bị từ chối cung cấp các sản phẩm cờ bạc nếu theo quan điểm của nhân viên Địa Điểm TAB thì quý vị đang bị tổn hại do chơi cờ bạc.

### 14.2 CHƠI QUA TÀI KHOẢN

Chúng tôi cũng muốn đảm bảo rằng khách hàng tài khoản của chúng tôi nhận thức được thời gian trôi qua. Để làm điều này, chúng tôi áp dụng những cách sau đây:

- Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB có chứa thông tin về các sự kiện đua và thể thao theo lịch trình sắp tới. Quý vị có thể sử dụng thông tin này để đảm bảo rằng quý vị nhận thức được thời gian trôi qua.
- Chúng tôi chủ động giám sát các hành vi cá cược bằng cách sử dụng một số hệ thống và công cụ để xác định khách hàng tham gia chơi cờ bạc kéo dài và cao độ. Ví dụ: nếu quý vị đang đặt cược trong những khoảng thời gian dài.

Nếu quý vị được xác định là có những dấu hiệu tham gia chơi cờ bạc kéo dài và cao độ (danh sách đầy đủ các dấu hiệu được nêu trong phần 9.2), Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi sẽ can thiệp và thực hiện hành động có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở việc:

1. gửi cho quý vị email và/hoặc SMS có thông tin về các công cụ hỗ trợ chơi cờ bạc có trách nhiệm của chúng tôi bao gồm cả việc tự cấm bản thân;
2. cung cấp cho quý vị thông tin về các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc hiện có;
3. xem xét các tài khoản của quý vị để xác định xem có cần can thiệp bổ sung hay không - điều này bao gồm xem xét các tương tác trước đó, hoạt động cá cược, hoạt động ký quỹ tiền, hoạt động rút tiền và liệu khách hàng trước đó có sử dụng các công cụ hỗ trợ chơi cờ bạc có trách nhiệm hay không;
4. gọi điện cho quý vị;
5. chủ động đóng băng các tài khoản của quý vị; và
6. chủ động đóng các tài khoản của quý vị.

Khi chúng tôi đóng băng hoặc đóng tài khoản của quý vị theo lời khuyên từ nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm, quý vị sẽ ngừng nhận tài liệu tiếp thị. Nếu chúng tôi đóng tài khoản của quý vị vì lý do chơi cờ bạc có trách nhiệm, chúng tôi sẽ áp dụng các biện pháp chặn để ngăn quý vị mở tài khoản trong tương lai với chúng tôi bằng cách sử dụng các chi tiết tương tự. Chúng tôi cũng kiểm tra nơi tài khoản được mở bằng cách sử dụng các chi tiết tương tự như những khách hàng đã bị đóng tài khoản.

## 15. SAY XỈN

Chúng tôi sẽ không cho phép quý vị sử dụng các sản phẩm và dịch vụ đặt cược của chúng tôi nếu chúng tôi biết rằng quý vị đang say xỉn hoặc chịu ảnh hưởng của ma túy. Tất cả nhân viên làm việc trực tiếp với khách hàng, bao gồm cả những nhân viên ở các Địa Điểm TAB, đã được đào tạo để xác định các dấu hiệu say xỉn hoặc khi ai đó bị ảnh hưởng của ma túy và từ chối dịch vụ, bao gồm cả việc chủ động đóng băng tài khoản TAB của quý vị.

## 16. NHỮNG GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

Quý vị phải trả tiền khi đặt cược. Chúng tôi không cho đặt chịu hoặc cho vay tiền để chơi cờ bạc.

Chúng tôi không chấp nhận séc của khách hàng làm hình thức thanh toán hoặc cho phép quý vị đổi séc thành tiền mặt. Quý vị sẽ được thông báo về hạn chế này nếu quý vị xuất trình séc.

Tất cả tiền thắng cược đều được thanh toán (theo quyết định của Địa Điểm TAB) bằng tiền mặt, bằng séc, chứng từ cá cược hoặc bằng cách ghi có tiền thắng cược vào tài khoản TAB hoặc thẻ ghi nợ EFTPOS theo quy định hiện hành, quy tắc hoặc chính sách ngành và quy tắc cá cược của chúng tôi. Các quy tắc cá cược có sẵn trên Trang Mạng TAB và khắp các Địa Điểm TAB.

Chúng tôi sẽ sử dụng những nỗ lực hợp lý nhất để thực hiện thanh toán cho các khoản cược thắng được đặt với chúng tôi thông qua tài khoản của quý vị vào tài khoản cá cược của quý vị ngay khi kết quả chính thức được xác nhận.

## 17. QUẢNG CÁO VÀ KHUYẾN MẠI CÓ TRÁCH NHIỆM

### 17.1 QUẢNG CÁO, TIẾP THỊ VÀ KHUYẾN MẠI

Chúng tôi đảm bảo quảng cáo và khuyến mại được cho phép theo Đạo Luật Quy Định Về Chơi Cờ Bạc năm 2003 (VIC) liên quan đến cờ bạc sẽ:

- tuân thủ tất cả các luật hiện hành của Liên Bang và Tiểu Bang, các quy định và quy tắc liên quan đến quảng cáo hoặc quảng bá các sản phẩm cá cược, bao gồm quy tắc đạo đức quảng cáo được Hiệp Hội Các Nhà Quảng Cáo Toàn Quốc Úc thông qua;
- không sai, gây nhầm lẫn hoặc lừa đảo về tỷ lệ cược, giải thưởng hoặc cơ hội trúng thưởng, và không mô tả sai xác suất trúng thưởng hoặc lợi ích tài chính;
- không đưa ra những lời khẳng định liên quan đến thắng cuộc hoặc các giải thưởng có thể giành được mà không dựa trên thực tế, không thể chứng minh được hoặc bị phóng đại;
- không tuyên bố hoặc ngụ ý rằng kỹ năng của người chơi có thể ảnh hưởng đến kết quả của hoạt động cờ bạc, khi điều đó không thể chứng minh được trên thực tế;
- đúng đắn, chính xác và trung thực;
- đòi hỏi có sự đồng ý của bất kỳ người nào được xác định là giành được giải thưởng trước khi công bố tên của họ;
- có gu tốt (theo các tiêu chuẩn cộng đồng hiện hành) và không có tính chất xúc phạm hoặc khiếm nhã;
- có trách nhiệm với xã hội;
- không tạo ấn tượng rằng chơi cờ bạc là một cách hợp lý để cải thiện tài chính;
- không quảng bá chơi cờ bạc như một cách tài trợ cho những mua sắm hàng ngày trong gia đình, chi phí sinh hoạt, cũng như không giảm bớt khó khăn tài chính hoặc cá nhân;

- không khuyến khích uống rượu bia trong khi chơi cờ bạc và không liên kết cờ bạc với rượu bia;
- không được hướng một cách có chủ ý, rõ ràng hay gián tiếp, tới các nhóm và trẻ vị thành niên yếu thế hoặc bị thiệt thòi;
- không nhằm mục đích hoặc được thiết kế để thu hút trẻ vị thành niên và không xuất hiện cùng với ưu đãi, sự kiện hoặc quảng cáo địa điểm liên quan đến trẻ vị thành niên;
- không cung cấp bất kỳ phần thưởng, sự khích lệ hoặc phiếu tặng nào khuyến khích khách hàng đặt cược thường xuyên hơn;
- không quảng bá cờ bạc như một phương tiện để nâng cao địa vị xã hội hoặc việc làm, triển vọng xã hội hoặc tình dục; và
- không phóng đại mối liên hệ giữa hoạt động chơi cờ bạc và việc sử dụng lợi nhuận của người chơi cờ bạc.

## 17.2 CÁCH CHÚNG TÔI TUÂN THỦ NHỮNG YÊU CẦU VỀ QUẢNG CÁO

Chúng tôi thực hiện các biện pháp sau để đảm bảo rằng quảng cáo, tiếp thị và khuyến mãi của chúng tôi tuân thủ những yêu cầu có liên quan và không khuyến khích khách hàng chơi cờ bạc quá mức hoặc vượt quá khả năng của họ:

- Chúng tôi đảm bảo rằng tất cả các quảng cáo và tiếp thị bao gồm những thông điệp về chơi cờ bạc có trách nhiệm phù hợp với pháp luật có liên quan.
- Khi chúng tôi gửi tiếp thị trực tiếp cho quý vị, chúng tôi bao gồm thông tin về cách quý vị có thể chọn không nhận tiếp thị trực tiếp.
- Chúng tôi ghi lại các nghĩa vụ quảng cáo và khuyến mãi có trách nhiệm trong Hướng Dẫn Tiếp Thị nội bộ của mình, được cung cấp cho tất cả các thành viên trong nhóm tham gia tiếp thị và quảng cáo.
- Tất cả các thành viên trong nhóm tham gia tiếp thị và quảng cáo đều được đào tạo thường xuyên về nghĩa vụ tiếp thị và quảng cáo.
- Chúng tôi để tất cả khách hàng tự cấm bản thân và khách hàng sử dụng chức năng Nghỉ Giải Lao vào một danh sách để đảm bảo họ không nhận được bất kỳ hoạt động tiếp thị và quảng cáo nào.
- Chúng tôi có sẵn các quy trình để xem xét tài liệu quảng cáo và tiếp thị của mình trước khi công chúng nhìn thấy. Điều này bao gồm việc xem xét quảng cáo và tiếp thị của một Giám Đốc Tiếp Thị Cấp Cao, cùng với nhóm hỗ trợ Pháp Lý và Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi, nếu có liên quan.
- Nhóm Tiếp Thị của chúng tôi thực hiện việc đảm bảo chất lượng hàng tháng để chắc chắn rằng các quy trình tiếp thị của chúng tôi được các thành viên trong nhóm tiếp thị tuân thủ.
- Hiệu quả của các biện pháp kiểm soát tiếp thị được nhóm Rủi Ro của chúng tôi đánh giá hàng năm.

Chúng tôi sẽ không phát hành sản phẩm mới hoặc thay đổi sản phẩm hiện tại của mình mà không đánh giá tác động tiềm ẩn của chúng đối với những khách hàng dễ bị tổn hại do chơi cờ bạc. Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi tiến hành đánh giá tất cả các sản phẩm hoặc dịch vụ mới để đảm bảo rằng chúng không:

- hấp dẫn đối với trẻ vị thành niên;
- bộc lộ việc chơi cờ bạc với trẻ vị thành niên;
- khuyến khích khách hàng đặt cược thường xuyên hơn bình thường;
- khuyến khích khách hàng đặt cược trong những khoảng thời gian dài hơn bình thường;
- khuyến khích khách hàng đặt cược nhiều hơn bình thường;
- khuyến khích khách hàng đặt cược vượt quá khả năng của họ;
- tặng cơ hội ra quyết định bốc đồng; và
- bình thường hóa việc chơi cờ bạc.

Kết quả của đánh giá xác định liệu sản phẩm hoặc dịch vụ có được phát hành hay không và cách thức phát hành.

## 18. THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

Đôi khi chúng tôi sẽ gửi và thông báo cho khách hàng của chúng tôi về những ưu đãi và khuyến mãi tiếp thị. Đây có thể bao gồm các ưu đãi đặt cược thưởng, ưu đãi trận đấu tiền ký quỹ, các cuộc thi và lời mời tham dự các trải nghiệm như những ngày đua.

Các ưu đãi và khuyến mại này được thực hiện như một cách để thu hút và giữ chân khách hàng, quảng bá các sự kiện thể thao và đua nhất định, quảng cáo sản phẩm mới hoặc quảng cáo một sản phẩm nhất định, ví dụ: cá cược pari-mutuel.

Một số ưu đãi và khuyến mãi sẽ được cung cấp cho tất cả khách hàng, trong khi các ưu đãi và khuyến mãi khác sẽ được cá nhân hóa cho khách hàng. Khách hàng được lựa chọn cho các ưu đãi và khuyến mãi được cá nhân hóa dựa trên một số yếu tố khác nhau bao gồm lịch sử cá cược trước đó, sở thích cá cược, địa điểm cá cược của họ. Những ưu đãi và khuyến mãi có thể hết hạn nếu không được sử dụng trong khung thời gian đã đặt.

Để đảm bảo rằng khách hàng hiểu rõ những ưu đãi và khuyến mãi dành cho họ:

- Chúng tôi thông báo rõ ràng bất kỳ ưu đãi hoặc khuyến mãi nào dành cho khách hàng qua email, SMS hoặc bằng miệng;
- Chúng tôi cung cấp cho khách hàng thông tin về bất kỳ điều khoản và điều kiện nào liên quan đến ưu đãi hoặc khuyến mãi. Ví dụ: nếu có bất kỳ khoảng thời gian nào áp dụng, nếu có bất kỳ yêu cầu nào về tính hội đủ điều kiện, nếu có bất kỳ điều kiện tham gia cuộc thi nào, cách tham gia, v.v.;
- Khách hàng có thể truy cập thông tin về các ưu đãi và khuyến mãi hiện có, bao gồm các khoản tiền thưởng sẵn có vào bất kỳ lúc nào bằng cách đăng nhập trực tuyến vào tài khoản TAB của họ;
- khách hàng có thể tham khảo các điều khoản và điều kiện áp dụng cho các chương trình khuyến mãi của chúng tôi trên Trang Mạng và Ứng Dụng TAB; và
- Khách hàng có thể liên lạc với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 131 802 nếu có bất kỳ thắc mắc nào về các ưu đãi và khuyến mãi của chúng tôi.

Quý vị có thể từ chối nhận tiếp thị trực tiếp từ chúng tôi bất cứ lúc nào.

Chúng tôi không cung cấp hệ thống theo dõi chi tiêu của một người cho một sản phẩm cờ bạc và treo giải thưởng cho sự chi tiêu đó bằng tiền thưởng, điểm hoặc giải thưởng khách hàng thân thiết. Trước đây, chúng tôi đã cung cấp chương trình Phần Thưởng TAB liên quan đến hệ thống điểm tích lũy. Chương trình này hiện không còn hoạt động và chúng tôi không cung cấp một chương trình khách hàng thân thiết có cấu trúc nào.

## 19. KHIẾU NẠI

### 19.1 KHIẾU NẠI CHUNG

Quý vị có thể khiếu nại với chúng tôi trực tuyến, bằng cách liên lạc với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng theo số 131 802 hoặc qua đường bưu điện. Chúng tôi đã trình bày chi tiết quy trình khiếu nại của khách hàng trên Trang Mạng TAB. <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>

Khiếu nại về các vấn đề cá cược cũng có thể được chuyển đến cơ quan quản lý cờ bạc Victoria với tư cách là một cơ quan độc lập để điều tra và giải quyết thông qua trang mạng của họ <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>.

### 19.2 KHIẾU NẠI VỀ TUÂN THỦ BỘ QUY TẮC

Quý vị có thể khiếu nại về Bộ Quy Tắc bằng cách liên lạc với Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi qua

**email:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

**bưu điện:** GPO 4168 SYDNEY NSW 2001



**điện thoại:** 02 9218 1111

Nếu quý vị gọi điện để khiếu nại, chúng tôi có thể yêu cầu quý vị cung cấp chi tiết về khiếu nại bằng văn bản.

### 19.3 CÁCH CHÚNG TÔI QUẢN LÝ KHIẾU NẠI VỀ VIỆC TUÂN THỦ VÀ VẬN HÀNH BỘ QUY TẮC CỦA CHÚNG TÔI

Chúng tôi có một chính sách và quy trình quản lý khiếu nại chính thức để đảm bảo rằng các khiếu nại của khách hàng được xem xét và giải quyết một cách thích hợp.

Khi chúng tôi nhận được khiếu nại từ quý vị, Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi sẽ:

1. Ghi nhận khiếu nại bằng văn bản hoặc email thông qua văn bản hoặc email trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.
2. Xem xét và điều tra khiếu nại. Việc này bao gồm xem xét thông tin được cung cấp, cũng như các thông tin liên quan khác như lịch sử cá cược của quý vị hoặc các tương tác trước đây của quý vị với chúng tôi.
3. Thông báo cho quý vị về kết quả xem xét trong vòng 21 ngày. Nếu chúng tôi không thể hoàn tất việc xem xét trong vòng 21 ngày, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về khung thời gian mới.
4. Cung cấp cho quý vị kết quả của việc khiếu nại. Khi có liên quan, kết quả của khiếu nại được quyết định bởi Ủy Ban Khiếu Nại Phức Hợp bao gồm các đại diện cấp cao trong toàn bộ doanh nghiệp của chúng tôi.

Nếu vấn đề được giải quyết, thì không có hành động thêm nào khác được thực hiện.

Quý vị có thể yêu cầu xem xét lại quyết định nội bộ bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản đến [complaintappeals@tabcorp.com.au](mailto:complaintappeals@tabcorp.com.au). Sau đó, một Ủy Ban Tái Xét Khiếu Nại sẽ xem xét quyết định để đưa ra quyết định cuối cùng. Quyết định cuối cùng này sẽ được cung cấp cho quý vị trong vòng 10 ngày làm việc.

Nếu quý vị yêu cầu xem xét lại quyết định này một cách độc lập, chúng tôi sẽ chuyển vấn đề tới một thành viên của hội đồng hòa giải độc lập, chẳng hạn như Viện Trọng Tài và Hòa Giải Úc, để một trọng tài đưa ra quyết định dựa trên giấy tờ đã nộp hoặc để dàn xếp hòa giải. Chi phí của quá trình này sẽ được chúng tôi và quý vị chia đều, trừ khi có thỏa thuận khác hoặc theo quyết định của trọng tài.

### 19.4 LƯU GIỮ HỒ SƠ

Chúng tôi lưu giữ các hồ sơ khiếu nại, tất cả tài liệu khiếu nại và quyết định trong Sổ Đăng Ký Khiếu Nại Về Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi, được lưu giữ trong khoảng thời gian bảy năm. Những hồ sơ này sẽ được cung cấp để Bộ Trưởng Bộ Các Vấn Đề Người Tiêu Dùng, Cờ Bạc và Quy Định Về Rượu hoặc cơ quan quản lý cờ bạc Victoria kiểm tra khi có yêu cầu theo nghĩa vụ lưu giữ hồ sơ của chúng tôi và để cho phép cơ quan quản lý cờ bạc Victoria giám sát việc chúng tôi tuân thủ quy trình khiếu nại.

## 20. CÁCH CHÚNG TÔI XỬ LÝ THÔNG TIN CÁ NHÂN

Chúng tôi cam kết về quyền riêng tư, sự minh bạch và bảo mật thông tin. Để tôn trọng cam kết này, chúng tôi xử lý thông tin cá nhân theo *Đạo Luật Quyền Riêng Tư năm 1988 (Liên Bang)* và Những Nguyên Tắc Quyền Riêng Tư của Úc. Chính Sách Quyền Riêng Tư của chúng tôi quy định cách chúng tôi xử lý thông tin cá nhân. Quý vị có thể truy cập bản sao Chính Sách Quyền Riêng Tư của chúng tôi tại <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. Quý vị cũng có thể liên lạc qua [privacy@tabcorp.com.au](mailto:privacy@tabcorp.com.au) nếu có bất kỳ câu hỏi hoặc thắc mắc nào.



# ***DAVRANIŞ KURALLARI***

*Version 2 – 23 June 2023*

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## SORUMLU KUMAR OYNAMAMA TAAHHÜDÜMÜZ

Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd ("**biz / bizler**") daha güvenli kumar oynamayı ve zararı en aza indirmeyi teşvik etmede lider olmayı taahhüt ediyoruz. Amacımız, nasıl kumar oynadıkları konusunda bilinçli kararlar vermelerine yardımcı olacak bilgi ve kaynaklarla müşterilerimizi güçlendirmek ve desteklemektir. Daha güvenli kumar uygulamalarını ve araçlarını normalleştirmeye çalışıyoruz.

İş genelinde ve mümkün olduğunda sektör genelinde en iyi uygulama standartlarını koruyarak siz müşterilerimize olası zararı en aza indirmeye çalışıyoruz. Çalışanlarımız ve mekan personelimiz bu taahhüdü desteklemek için eğitilmiştir.

Bu Sorumlu Kumar Oynama Davranış Kuralları ("**Kural**"), ilgili mevzuata uygun olarak faaliyet gösterme ve daha güvenli kumar oynamayı teşvik etme amacıyla en yüksek düzeyde bütünlüğe ve kurumsal sorumluluğa sahip bahis ürünleri sunma taahhüdümüzü yansıtmaktadır.

Zararı en aza indirmek için müşterileri bilinçli olmaları  
ve bilinçli kararlar alma konusunda güçlendirin



SEKTÖRÜMÜZÜ DAHA İYİ ŞEKİLLENDİRMEK İÇİN  
MÜŞTERİLERİMİZE SAYGI DUYUYORUZ



Müşterilerimizi aktif olarak desteklediğimizde,  
sürdürülebilir ortaklıklar ve topluluklar yaratırız

## 1. GİRİŞ

Dünya standartlarında çeşitlendirilmiş bir kumar eğlence grubu olan Tabcorp Holdings Limited'in bir parçasıyız.

Bahis yapıyoruz:

- çevrimiçi;
- telefonda;
- Victoria'daki büyükşehir ve ülke yarışı toplantılarında parkurda; ve
- acenteler, lisanslı mekanlar ve kulüpler ağında.

### 1.1 AMAÇLAR

- Kurallarla amacımız:
- müşterilerimize, ürünlerimizi ve hizmetlerimizi nasıl sorumlu bir şekilde sunduğumuzu özetleyen tek bir belge sağlamak;
- kumarla ilişkili potansiyel zararı en aza indirmeye ve daha güvenli kumarı teşvik etmeye yönelik güçlü taahhüdümüzü göstermek;
- yardımın gerekli olduğu durumlarda kumar veya kumar yardım hizmetlerini yönetmek için araçlara erişimi kolaylaştırmanın yanı sıra, kumar hakkında bilinçli kararlar vermeleri için müşterilerimizi yetkilendirmek ve mümkün kılmak; ve
- Victoria Sorumlu Kumar Davranış Kuralları Bakanlar Yönergesi dahil olmak üzere ilgili tüm yasal ve düzenleyici yükümlülüklere uyduğumuzdan emin olmanızı sağlamak.

### 1.2 KURALLARIN UYGULANMASI

Kurallar aşağıdakiler için geçerlidir:

- biz ve çalışanlarımız;
- TAB Mekanlarımız ve bu mekanlarda istihdam edilen ve bahis hizmetlerimizi sağlamakla yükümlü olan tüm kişiler; ve
- Avustralya'da çevrimiçi sağlananlar da dahil olmak üzere tarafımızdan sağlanan kumar hizmetleri veya ürünleri.

### 1.3 KURALLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Kurallara uygunluğumuzu düzenli olarak gözden geçiriyoruz (TAB Mekanlarımızda uyumluluk dahil). TAB Venue personeli, temsilcileri, müşterileri, çalışanları ve kumar yardım hizmeti sağlayıcıları dahil olmak üzere kilit paydaşlardan Kuralların etkinliği hakkında geri bildirimler arayacağız ve bunları değerlendireceğiz.

Kurallar ayrıca zaman zaman güncellenebilir ve güncellenmiş Kuralların bir kopyasını yayınlamadan önce Victoria kumar düzenleyicisine sağlayacağız.

### 1.4 ÖNEMLİ TANIMLAR

- **TAB Uygulaması**, TAB mobil uygulaması anlamına gelir.
- Davranış Kuralları kapsamındaki **TAB Venue (TAB Mekanı)**, Victoria'da hizmet ve ürünlerimizin satıldığı bir acente, lisanslı mekan veya yarış kulübüdür.
- **TAB Web Sitesi**, [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) adresindeki TAB web sitesi anlamına gelir.

## 2. KURALLARIN İLETİŞİMİ VE KULLANILABİLİRLİĞİ

Kuralları ve nerede bulunacağını TAB Mekanlarımızdaki tabelalarda ve TAB Web Sitemizde ve TAB Uygulamamızda iletiyor ve aktif olarak tanıtıyoruz.

Kurallar şu adreste mevcuttur:

- TAB Web Sitesi [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au);
- TAB Sorumlu Kumar Web Sitesi [www.responsiblegambling.tab.com.au](http://www.responsiblegambling.tab.com.au);
- Tabcorp Web Sitesi [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au);
- TAB Uygulaması; Ve
- TAB Mekanları.

Kurallar İngilizce olarak mevcuttur ve ayrıca İtalyanca, Arapça, Çince (Geleneksel ve Basitleştirilmiş), Türkçe, Yunanca, Vietnamca ve İspanyolca'ya çevrilmiştir. Kuralların tercüme edilmiş sürümleri çevrimiçi olarak ve TAB Mekanlarında mevcuttur.

131 802 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri Merkezimizi arayarak Kuralların basılı bir kopyasını isteyebilirsiniz.

## 3. PERAKENDE KURALLARA UYGUNLUK

TAB Mekanlarını Kuralları destekleyen uyum araçları, bilgiler ve eğitim ile bahis ürünlerimizin ve hizmetlerimizin sorumlu bir şekilde sunulmasını sağlıyoruz.

Düzenli uygunluk kontrolleri yaparak TAB Mekanlarımızın Kurallara uygun olduğundan emin olacağız. TAB Mekanları ile olan anlaşmalarımız, ilgili tüm yasalara, Kurallara ve sorumlu kumar önlemlerine uymalarını gerektirir.

Sorumlu kumar olayları veya TAB Mekanları tarafından olası ihlaller soruşturulur. Buna uymayan TAB Mekanlarına karşı dava açabiliriz - buna sorumlu kumar yükümlülüklerini ihlal etmeleri nedeniyle bizimle olan sözleşmelerini feshetmek de dahildir.

## 4. SORUMLU KUMAR OYNAMA MESAJLARI

Kumarla ilgili tüm tanıtım amaçlı pazarlama materyallerine ve Çevrimiçi Bahis için Ulusal Tüketiciyi Koruma Çerçevesi uyarınca müşterilerimize gönderdiğimiz iletişimlere sorumlu kumar mesajları ekliyoruz. Ayrıca reklam materyallerimizin, 24 Mart 2023 tarihli Bakanlık Yönergesi gibi Bakanlık

Yönergelerinin tüketiciyi koruma gereklilikleri dahil olmak üzere diğer tüm yasal gerekliliklere uygun olmasını sağlıyoruz.

TAB Web Sitesinde her zaman sorumlu kumar mesajlarımız ve TAB Mekanları genelinde tabelalarımız olacaktır. TAB Web Sitemizde ve TAB Uygulamamızda da sorumlu kumar mesajlarını aktif olarak tanıtacağız.

## 5. SORUMLU KUMAR OYNAMA VE KUMAR ÜRÜN BİLGİLERİ

### 5.1 MEVCUT BİLGİLER

Müşterilerimizin, ailelerinin ve toplumun sorumlu kumar uygulamalarımız hakkında bilgi sahibi olması ve müşterilerimizin bahis ürün ve hizmetlerimizden haberdar olması için bir dizi sorumlu kumar bilgisi sağlıyoruz.

Sorumlu kumar, ürünlerimizi veya hizmetlerimizi müşterilerimize, ailelerine, topluluklarına veya başka herhangi bir kişiye zarar vermeyecek şekilde kullanmak anlamına gelir.

Bir müşteriyse, kişisel tercihleriniz ve bireysel koşullarınızla tutarlı olarak, nasıl kumar oynadığınız konusunda bilinçli kararlar verebilmenizi sağlamayı amaçlıyoruz.

Bu, aşağıdakilerle ilgili bilgileri içerir:

- bu Kural;
- toplayıcı, spor bahisleri ve Trackside ürünlerimizi yöneten bahis kuralları;
- ürünlerimiz ve hizmetlerimiz ve beraberindeki açıklayıcı materyaller;
- müşteriler, bir ön taahhüt kararı vererek ve bunlara bağlı kalarak kumar oynamayı nasıl yönetebilirler;
- müşterilerin kumarlarını yönetmek için diğer sorumlu kumar araçlarını nasıl kullanabilecekleri;
- müşterilerin çevrimiçi olarak ve TAB Mekanlarımızda kendilerini nasıl hariç tutabilecekleri;
- bireyler ve/veya ailelerinin bir kumar sorununu yönetme konusunda yardım almaları için sunulan kumar destek hizmetleri;
- reşit olmayanların kumar oynamasının yasaklanması;
- kumar için kredi sağlanmasının yasaklanması; ve
- şikayet çözüm mekanizmaları.

### 5.2 BİLGİLERİ NEREDE BULABİLİRSİNİZ

Sorumlu kumar kumar oynama ile ilgili bilgilere, [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au) adresindeki özel TAB Sorumlu Kumar Web Sitemizde, TAB Venues genelindeki posterlerde ve broşürlerde veya 131 802 numaralı telefonda Müşteri Hizmetleri Merkezimizi arayarak kamuya açık olarak sahibiz.

TAB Mekanları, bahislerin kabul edildiği tüm noktalarda sorumlu kumar işaretleri göstermelidir.

Bahis kurallarımız ve ürün bilgilerimiz TAB Web sitesinde ve TAB Mekanlarında mevcuttur. Promosyon tekliflerinin hüküm ve koşullarını içeren hesap koşullarımızı TAB Web Sitesinde okuyabilirsiniz. Belirli promosyon tekliflerimiz olduğunda, geçerli hüküm ve koşulları dahil edeceğiz.

Yardıma için 131 802 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri Merkezimizi de arayabilirsiniz.

## 6. ÖN TAAHHÜT KARARLARI

### 6.1 ÖN TAAHHÜT NEDİR?

Ön taahhüt, müşterilerin kumar oynamalarını yönetmek ve kumar zararlarını önlemek için kullanabilecekleri bir yoldur. Müşterilerin kumar oynamaya başlamadan önce bir limit belirlenmesini içerir. Bu limit zamana ve/veya paraya dayalı olabilir, yani kumar oynamaya başlamadan önce ne kadar zaman ve para harcamaya hazır olduğunuzu 'ön taahhüt'.

Ön taahhüt kararları her müşteri için bireyseldir ve müşteriler kendi kişisel koşullarına göre limitler belirlemelidir.

### 6.2 PERAKENDE MÜŞTERİLERİ

TAB Mekanlarımızda limitlerin nasıl belirlenip korunacağına dair tabelalar asarak tüm perakende müşterilerimizi bir zaman ve para limiti belirlemeye teşvik ediyor ve teşvik ediyoruz.

Bilgi ayrıca TAB Sorumlu Kumar Web Sitesinde de mevcuttur:  
[responsiblegambling.tab.com.au](http://responsiblegambling.tab.com.au).

#### Ön taahhüt kararı nasıl verilir?

Perakendede bahis yaparken aşağıdakileri yaparak bir ön taahhüt kararı verebilirsiniz:

- kumar oynamanız için bir plan yapmak – ne kadar bahis oynayacak ve para yatıracaksınız ve TAB Mekanında ne kadar süre kalacaksınız;
- kumar harcamalarınız için bir bütçe belirlemek;
- neye bahis oynamak istediğinize karar vermek – örneğin, sadece at yarışlarına bahis oynayacaksınız;
- nasıl bahis oynayacağınızı önceden planlamak. Yalnızca nakit olarak bahis yaparsanız, yalnızca bahis yapmayı planladığınız nakit tutarı alın ve banka kartlarınızı evde bırakın;
- katılabileceğiniz diğer aktivitelerin olduğu TAB Mekanlarına gitmek; veya
- herhangi bir temettü toplarken fonları nasıl kenara koyacağınızı planlayın

Taahhüt öncesi kararınızı kaydetmek için kullanabileceğiniz bazı stratejiler şunları içerir:

- taahhüt öncesi kararınızın ne olduğunu telefonunuza not etmek;
- birlikte olduğunuz kişiye önceden bir karar verdiğinizi söylemek ve bu detayları o kişiyle paylaşmak;

- TAB Mekanında olmak için bir süre sınırı belirlediyseniz, o süre boyunca TAB Mekanında bulunduğunuzda uyarı almanız için telefonunuzda bir alarm kurun;
- TAB Mekanına vardığınız saati not etmek ve zamanı takip etmek; Ve
- bir TAB Venue personeline ön taahhüt kararı verdiğinizi söylemek.

TAB hesabınız varsa, TAB hesabınızda ön taahhüt yatırma limiti belirleyebilir ve TAB Venue'deyken hesabınızı kullanarak işlem yapabilirsiniz. Hesabınıza belirlemiş olduğunuz ön taahhüt yatırma limitinin üzerinde para yatırmanız mümkün olmayacaktır.

### **Ön taahhüt kararı nasıl tutulur?**

Perakendede bahis yaparken aşağıdakileri yaparak bir ön taahhüt kararı verebilirsiniz:

- bahis kuponlarını kullanmak da dahil olmak üzere ne kadar bahis yaptığınızı takip etmek;
- zamanın geçişini takip etmek için TAB Mekanında görüntülenen zamanı kullanın;
- telefonunuzda bir alarm kurduysanız, bu alarm çaldığında TAB Mekanından veya bahis alanından ayrılarak;
- bir TAB çalışanına ön taahhüt karar limitinize ulaştığınızı ve daha fazla bahis oynamayı reddedeceğini ve sizi TAB Mekanını veya bahis alanını terk etmeye teşvik edeceğini bildirmek; Ve
- ön taahhüt karar limitinize ulaşmak üzereyken veya bu limite ulaştığınızda TAB Mekanını veya bahis alanını terk etmek.

bir TAB Mekanında bahis oynayabilirsiniz ve para yatırma limiti ön taahhüt kararınıza Bir TAB hesabınız varsa ve ön taahhüt limiti belirlediyseniz, TAB Hesabınızı kullanarak göre uygulanacaktır.

### **Ön taahhüt kararınızı nasıl destekliyoruz?**

TAB Venues ve personeli, taahhüt öncesi kararlarınızı almanıza ve tutmanıza yardımcı olmak için eğitilmiştir. Ön taahhüt kararınızı nasıl alacağınız ve sürdüreceğiniz konusunda sizinle proaktif görüşmeler yapacağız. Bahis davranışlarınızdan endişe duyan aile üyeleri veya arkadaşlarla da bu tartışmaları yapacaklardır.

TAB Venus'u ve personelinin, aşırı harcama yaptığınıza veya kontrolü kaybettiğinize dair ve bir ön taahhüt kararı vermenizi veya bu kararı tutmanızı gerektirebilecek potansiyel işaretleri fark etmeleri için eğitiyoruz. Aradığımız potansiyel işaretler şunları içerir:

- her gün kumar oynamak veya kapanış saatinde durmakta zorlanmak;
- uzun süreler, yani ara vermeden üç saat veya daha fazla kumar oynamak;
- normal yemek saatlerine kadar kumar;



- kumar oynarken temastan kaçınmak, çok az iletişim kurmak ve etraflarında olup bitenlere zar zor tepki vermek;
- artan harcama;
- TAB Venue personelinden veya diğer müşterilerden borç para almaya çalışmak;
- büyük kazançlarla kumar oynamaya devam etmek; Ve
- sıkıntı veya öfke belirtileri göstermek.

TAB Venue personeli, bu davranışlara sahip müşterileri tespit ettiğinde, doğrudan müşteriyle konuşmalıdır. Bu müşterileri desteklemek için TAB Venue personeli:

1. Müşteriye herhangi bir ön taahhüt limiti belirleyip belirlemediğini sorun;
2. müşteriye ön taahhüt limitleri ve limitlerin nasıl belirleneceği hakkında bilgi vermek;
3. müşteriye bir zaman ve para sınırı belirlemeye teşvik edin;
4. müşteriye bahis alanından ayrılarak ve diğer mekan etkinliklerine katılarak veya bir içecek veya öğle yemeği molası vererek kumar oynamaya ara vermeye teşvik edin;
5. müşteriye mekandan ayrılarak kumara ara vermeye teşvik etmek;
6. BetCare (Victoria'daki perakende kendini yasaklama programımız) hakkında bilgi sağlamak;
7. Mevcut kumar destek hizmetleri hakkında bilgi vermek ve gerektiğinde bir hizmete erişimi kolaylaştırmak.

Bir müşterinin bir zaman ve para limiti belirleyerek ön taahhüt kararı verdiği durumlarda, TAB Venue personeli aşağıdakileri yaparak müşterinin ön taahhüdünü yerine getirmesi için destek verecektir:

1. taahhüt öncesi kararlarına bağlı kalmaları için onları teşvik etmek;
2. müşteriye taahhüt öncesi kararına bağlı kalması için stratejiler sağlamak; Ve
3. Bir müşteri, TAB Venue personeline belirledikleri zaman ve para limitlerini aştıklarını söylediğinde hizmeti reddetmek.

Halihazırda bir TAB hesabınız varsa, TAB Venue personeli, ön taahhüt kararlarınızı belirlemek ve sürdürmek için TAB hesabınızdaki mevcut araçları kullanmanız için sizi teşvik edecektir.

### 6.3 HESAP AÇMIŞ MÜŞTERİLER

Tüm hesap açmış müşterilerini bir taahhüt öncesi para yatırma limiti belirlemeye teşvik ediyor ve teşvik ediyoruz. Ön taahhüt para yatırma limiti, belirli bir süre boyunca hesaplarına yatırabilecekleri maksimum tutarı sınırlamanıza olanak tanır. Size zaman dilimleri seçeneği sunuyoruz. Örneğin, bu günlük, haftalık veya aylık bir limit olabilir.

TAB Uygulamasında veya TAB Web Sitesinde TAB hesabınızda oturum açarak ön taahhüt kararlarınızı belirleyebilir veya değiştirebilirsiniz. TAB Müşteri Hizmetleri Merkezimiz, ön taahhüt kararı vermenize yardımcı olmak için 131 802'de hizmetinizdedir.

Aşağıdakileri yaparak bir ön taahhüt kararı vermenize yardımcı olacağız:

- tüm hesap açmış müşterilerinin bizde bir hesap açarken bir para yatırma limiti belirlemesini veya özellikle bir para yatırma limiti belirlemekten vazgeçmesini zorunlu kılmak;
- TAB Web Sitemizde ve TAB Uygulamamızda ve ayrıca size gönderilen e-postalarda bir para yatırma limiti belirlemeyi aktif olarak teşvik etmek;
- TAB hesabınıza çevrim içi olarak giriş yaparak istediğiniz zaman bir para yatırma limiti belirlemenizi sağlar;
- kişisel durumunuza ve neyle bahis oynayabileceğinize uygun olarak bir para yatırma limiti belirlemenizi tavsiye etmek - Müşteri Hizmetleri Merkezimiz ve Sorumlu Kumar oynama ekiplerimiz bir para yatırma limiti belirlemede size yardımcı olmaya hazırdır;
- potansiyel olarak kumardan zarar gördüğü tespit edilen müşterilere ait hesapları incelerken, TAB Sorumlu Kumar ekibimiz, daha fazla işlem gerekip gerekmediğini belirlemek için önceki para yatırma etkinliğinizi, bahis geçmişinizi ve bir para yatırma limiti belirleyip belirlemediğinizi veya diğer sorumlu kumar araçlarını kullanıp kullanmadığınızı inceleyecektir. Bu, belirli davranışlarınızı ve koşullarınızı tartışmak ve para yatırma limiti belirleme konusunda tavsiye vermek için bir aramayı içerebilir; kumardan zarar gören müşterilerle konuşurken, TAB Sorumlu Kumar ekibimiz sizi bir sınır belirlemeye teşvik edecek, uygun bir sınır belirleme konusunda tavsiyelerde bulunacak ve kabul etmeniz halinde sınırı sizin için belirleyecektir;
- TAB Sorumlu Kumar ekibimiz, herhangi bir artışın müşteriyle görüşmeyi gerektirip gerektirmediğini belirlemek için müşteri para yatırma limitlerindeki artışları takip eder; ve
- TAB hesabınızda oturum açtığınızda bir para yatırma limiti belirlemeniz veya önceden belirlemediyseniz para yatırma limitinizi güncelleniz için yıllık olarak size bir uyarı verilmesi. Bu istemi yanıtlayana kadar hesabınızdaki diğer özelliklere erişemeyeceksiniz.

Ön taahhüt kararı verdiyseniz, aşağıdakileri yaparak buna bağlı kalmanıza yardımcı olacağız:

- Para yatırma limitinize ulaştığınızda hesabınıza para yatırmanızı engelleyeceğiz.
- Dilediğiniz zaman TAB hesabınıza çevrimiçi giriş yaparak para yatırma limitinizi değiştirmenize olanak sağlıyoruz. Limite yapılan herhangi bir düşüş anında etkili olur. Herhangi bir artış ancak 7 gün sonra geçerli olacaktır. Bu size fikrinizi değiştirmeniz için zaman sağlar - biz buna "yatışma süresi" dönemi diyoruz.
- Para yatırma limitinizi gözden geçirmenizi her yıl size hatırlatacağız.

Taahhüt öncesi para yatırma limitinin ne olduğu, limit belirlemenin faydaları ve limit belirleme hakkında ek bilgileri, TAB Sorumlu Kumar Web Sitesinde [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au) ve TAB hesabınızda oturum açarak bulabilirsiniz.

## 7. SORUMLU KUMAR OYNAMA ARAÇLARI

Ön taahhüt yatırma limitlerine ek olarak, güvenli ve sorumlu bir şekilde kumar oynamanız için kumarınızı yönetmenize güç veren ve destekleyen başka sorumlu kumar araçları vardır. TAB Web Sitemizde ve TAB Uygulamamızda aşağıdaki araçları aktif olarak tanıtıyoruz.

<b>SORUMLU KUMAR OYNAMA ARAÇLARI</b>	<b>TANIM</b>
<b>ARA VER</b>	<p>Hesabınıza belirli bir süre ara verebilirsiniz. Farklı zaman dilimleri seçeneğiniz vardır.</p> <p>Bu süre zarfında, hesabınıza erişemeyecek veya herhangi bir pazarlama veya promosyon malzemesi alamayacaksınız.</p>
<b>KREDİ / BANKA KARTI SINIRLAMALARI</b>	<p>Kredi ve/veya banka kartı ile hesabınıza günlük olarak yatırabileceğiniz tutarı sınırlandırabilirsiniz.</p>
<b>AKTİVİTE VE BAHİS BİLDİRİMİ</b>	<p>Tüm TAB hesabı müşterilerimize, hesap işlemleri yaptıkları aylar için aylık hareket bildirimini sağlıyoruz. Etkinlik beyanı, o ay için toplam para yatırma, çekme, harcama, kazanç ve kayıplarınızın yanı sıra o süre için net kazanç veya kaybınızı belirleyecektir. Açıklama ayrıca, son altı aydaki net kazanç veya kaybınıza ilişkin bir genel bakış sağlar. Ayrıca, ay boyunca yaptığınız işlemlerin her birinin ayrıntılı bir listesini size sunuyoruz.</p> <p>TAB Web Sitesi ve TAB Uygulamasındaki hesabınız üzerinden veya Müşteri Hizmetleri Merkezi ile iletişime geçerek hem faaliyet bildirimine hem de işlem geçmişine istediğiniz zaman erişebilirsiniz.</p> <p>7 yıla kadar olan işlem geçmişini ve faaliyet bildirimlerini TAB Web Sitesi ve TAB Uygulaması üzerinden veya Müşteri Hizmetleri Merkezi ile iletişime geçerek inceleyebilirsiniz.</p>
<b>PAZARLAMA ABONELİĞİNDEN ÇIKMA</b>	<p>Pazarlama ve promosyon e-postaları ve mesajları almayı devre dışı bırakabilirsiniz.</p>
<b>ÇEVİRİMİÇİ HESABI KAPATMA</b>	<p>Hesabınızı çevrimiçi olarak TAB Web Sitesi, TAB Uygulaması üzerinden veya 131 802 TAB Müşteri Hizmetleri Merkezi'ni arayarak kolayca kapatabilirsiniz.</p> <p>Talep işleme koyulduktan sonra, hesabınızı kapatacağız ve kalan para size iade edilecektir (bekleyen bahisler sonuçlandırıldıktan sonra).</p>

## 8. KENDİNİ DIŞLAMA PROGRAMLARI

### 8.1 PERAKENDE

Victoria'da BetCare adlı bir perakende satıştan kendini men etme programı işletiyor ve yönetiyoruz. BetCare, kendinizi seçili mekanlarda kumar oynamaktan ve çevrimiçi kumar oynamaktan men etmenizi sağlar. Programa katılım gönüllülük esasına ve iyi niyet esasına dayalıdır.

Aşağıda BetCare programına genel bir bakış ekledik.

BetCare programının nasıl çalıştığı hakkında bilgi bulabilirsiniz:

- [www.responsiblegambling.tab.com.au/help](http://www.responsiblegambling.tab.com.au/help) adresindeki TAB Sorumlu Kumar Web Sitemizdeki BetCare Broşüründe;
- bir TAB Mekanını ziyaret ederek;
- 131 802 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri Merkezimizi arayarak;
- 1800 882 876 numaralı telefondan BetCare Müşteri Destek Ekibimizi arayarak; veya
- BetCare ekibimize [BetCare@tabcorp.com.au](mailto:BetCare@tabcorp.com.au) adresinden e-posta göndererek.

Özel BetCare ekibimiz, kendini men etme nedir, kendini men etme başvurusu nasıl yapılır, kendini men etme sırasında ne olur, hangi bilgi ve belgeleri sağlamanız gerekir ve kumar için iletişim bilgileri dahil olmak üzere BetCare programı ve destek hizmetleri hakkında her türlü sorunuzda size yardımcı olabilir.

TAB Mekanı personeli, kendinizi men etmek istiyorsanız BetCare bilgilerini sağlamak üzere eğitilmiştir.

BetCare programının işletilmesi için politikalarımız ve prosedürlerimiz var.

### “BETCARE”e GENEL BAKIŞ

1. Tüm TAB acenteleri ve lisanslı mekanlar BetCare programına katılmaktadır.
2. Victoria'da en fazla 15 acente ve 15 lisanslı mekandan (“**Yetkili Satış Noktaları**”) hariç tutulmayı seçebilirsiniz.
3. Kendinizi 12, 18, 24 aylık bir süre için veya süresiz olarak men etmek için aday gösterebilirsiniz.
4. Yetkili Satış Noktalarında çalışan personel, kendini hariç tutan müşterileri aktif olarak izlemelidir. Kendinizi dışlarsanız, sizden kumar alanını terk etmenizi isteyeceklerdir. Ayrıca, bir Yetkili Satış Noktasına giren kendini hariç tutan müşterilerin, kendilerini hariç tutma durumlarını ihlal etmemelerine yardımcı olabilecek personele kendilerini tanıtmalarını talep ediyoruz.
5. Kendinizi men etme durumunuzu ihlal ederseniz, ilgili mekanın bunu bize bildirmesi gerekir.
6. BetCare programını kullanarak kendinizi men ettiğinizde, TAB hesaplarınızı kapatacağız.
7. Kendinizi hariç tuttuktan sonra size herhangi bir reklam veya pazarlama göndermeyeceğiz.

8. BetCare programından çıkmak istiyorsanız, kumar sorununuz için yardım aradığınızı gösteren, Victoria veya New South Wales merkezli bir kumar danışmanlığı hizmet sağlayıcısından alınan bir değerlendirme mektubunu bize sağlamayı içeren bir iptal sürecini tamamlamanız gerekir.

BetCare hakkında daha fazla bilgi edinilebilir:

**telefonla:** 1800 882 876

**e-posta yoluyla:** [Betcare@tabcorp.com.au](mailto:Betcare@tabcorp.com.au)

**çevrimiçi:** <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>

**şahsen:** Herhangi bir TAB Mekanında

## 8.2 HESAP

TAB Web Sitesi, TAB Uygulaması aracılığıyla veya 131 802 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri Merkezimizi arayarak hesabınızdan kendinizi hariç tutabilirsiniz.

Hesabınız kendini dışlama nedeniyle kapatıldığında, bilgilerinizi gelecekte bizimle hesap açmak için kullanmanızı önlemek için bilgileriniz bloke edilecektir. Ayrıca, kendini hariç tutan müşterilerle benzer ayrıntıları kullanarak hesapların nerede açılabileceğini de kontrol ederiz.

Kendinizi hariç tuttuğunuzda size herhangi bir reklam veya pazarlama göndermeyeceğiz.

Çevrimiçi olarak kendinizi yasaklama durumunuzu iptal etmek isterseniz, Victoria veya New South Wales merkezli bir kumar danışmanlığı hizmeti sağlayıcısından, kumar sorununuz için yardım aradığınızı gösteren bir değerlendirme mektubunu bize sağlamanız gerekir.

Tüm Avustralya çevrimiçi bahis hizmetlerinden kendinizi men etmek istiyorsanız, Betstop.gov.au adresindeki Ulusal Kendini Dışlama Kaydı Betstop'a (National Self Exclusion Register Betstop) veya yürürlüğe girdiğinde 1800 238 786 numaralı telefonu arayarak da kayıt olabilirsiniz.

## 9. MÜŞTERİLERİMİZ VE İLGİLİ KİŞİLERLE ETKİLEŞİM

### 9.1 PERAKENDE ETKİLEŞİMLERİ

TAB Venue personeli, kumar oynamanızı yönetmekte zorluk yaşadığınızı veya kumardan zarar gördüğünüzü gösteren davranışları belirlemek veya açıklamalara yanıt vermek üzere düzenli olarak eğitilir.

Bunlar şunları içerebilir:

Kontrol kaybı

- normal yemek saatlerine kadar kumar;
- kapanış saatinde kumar oynamayı bırakmakta zorlanmak;
- mekan açıldığında kumar oynamaya başlar veya sadece mekan kapanırken durur;
- arkadaşlar gittiğinde bile kumar oynamaya devam etmek; veya
- ciddi bir fazla harcamaya işaret edebilecek açıklamalarda bulunmak.

#### Para arayan

- kumarı finanse etmek için borç para almak;
- kumar oynamaya devam etmek için para bulmak üzere bir mekandan ayrılmak;
- kazançları toplamak yerine kazançlarla bahis yapmaya devam etmek;
- mekandan ayrılırken tüm parası bitmişse; veya
- kayıplar ve ödemeler konusunda bizimle ilgilenmek.

#### Yoğunluk ve süre

- düzgün bir ara vermeden uzun süre kumar oynamak;
- harcama modelinde önemli artış;
- Mekanın açık olduğu çoğu günlerde kumar oynamak;
- mekanda olup bitenlere tepki vermeden kumar oynamak; veya
- bize kumar oynamaya ara vermeniz gerektiğini söylemek.

#### Duygusal tepkiler

- ağlamak dahil sıkıntı belirtileri göstermek;
- küfür etme, personele kızma gibi öfke belirtileri gösterme; veya
- bize kumar oynadığınız için kendinizi suçlu veya pişmanlık duyduğunuzu söylemek.

#### Sosyal davranış

- başkalarıyla iletişim kurmaktan veya konuşmaktan kaçınır;
- personel ile etkileşimden kaçınır;
- kişisel bakım ve görünümde azalma veya değişiklikler; veya
- ailevi sorunlar yaşadığınızı bize tekrar tekrar bildirmez.

Müşteriler ayrıca doğrudan personele kumardan zarar gördüklerini söyleyebilirler.

#### [Size nasıl yardım edebiliriz](#)

Tehlike belirtileri belirlendiğinde veya bir TAB Venue personeline yaklaşip yardıma ihtiyaç duyduğunuzu sorduğunuzda, eğitimli personelimiz aşağıdaki adımları izleyerek yanıt verecektir:

1. sizi diğer mekan aktivitelerine katılarak veya bir şeyler atıştırarak veya öğle yemeği molası vererek kumar oynamaya ara vermeye teşvik etmek;
2. sizi TAB Mekanından ayrılarak veya mekanın TAB hizmet alanından uzaktaki başka bir bölümüne geçerek kumar oynamaya ara vermeye teşvik etmek;
3. ön taahhüt limitleri dahil olmak üzere, Sorumlu Kumar araçlarımız ve hizmetlerimiz hakkında size bilgi sağlamak;
4. kumar destek hizmetlerine nasıl erişeceğiniz konusunda size bilgi vermek ve gerekirse bu hizmetlere erişimi kolaylaştırmak; ve
5. size BetCare (Victoria'daki kişisel olarak kendini yasaklama programımız) hakkında bilgi vermek.

TAB Venue personeli, size özel, hassas, gizli ve uygun bir şekilde yanıt verecek ve sizi destekleyecektir, ancak danışmanlık sağlamak için eğitilmemişlerdir. TAB Venue personeli, diğer müşterilerin herhangi bir konuşmaya kulak misafiri olmamasını sağlamak için gizliliğinize saygı duyacak şekilde sizinle etkileşim kuracaktır.

TAB Venue personeli, kumar oynamanın zarar verdiğine dair işaretler gösterdiğinizde inanırsa, bahis oynamak veya bahislerinizi ödemek de dahil olmak üzere size hizmet vermeyi reddetmelidir.

TAB Mekanları ve personeli şunları yapmamalıdır:

- müşterilerin kumarla ilgili batıl inançlarını teşvik etmemeli veya onaylamamalısınız;
- aşırı kumar oynamayı teşvik etmemeli veya kumar oynamaya devam etmek için teşvik sağlamamalısınız; ve
- bir kişiyi yoğun bir şekilde veya ara vermeden uzun süreler boyunca kumar oynamaya teşvik etmek veya teşvik etmek;
- müşterileri kumar oynamak amacıyla bir nakit tesisinden para çekmeye teşvik etmek veya teşvik etmek;
- Müşteri, kumarın zarar vermesiyle ilişkili bir veya daha fazla davranışsal gösterge gösterdiğinde, bir kişiyi bahis oynamaya devam etmesi için teşvik etmek veya teşvik etmek;
- kumarı durdurmak için bir kişiyi mekandan ayrılmaktan caydırmak; Ve
- bir kişiyi kumar destek servisinden yardım istemekten vazgeçirmek.

Müşterilerimizin, ailelerinin, topluluklarının veya diğer kişilerin ihtiyaç duyduğu bilgi ve desteğin güncel ve erişilebilir olmasını sağlamak için TAB Web Sitesinde ve TAB Sorumlu Kumar Web Sitesinde halka açık bilgileri düzenli olarak değerlendiriyor ve koruyoruz.

## 9.2 HESAP ETKİLEŞİMLERİ

Kumardan zarar görme riski taşıyan müşterileri belirlemek için sistemler ve araçlar kullanarak hesap yatırma ve bahis davranışlarınızı aktif olarak izliyoruz.

Kumar oynamanın zarar verdiğini gösterebilecek davranış örnekleri şunlardır:

- para yatırma davranışlarındaki değişiklikler – sıklık, miktar, yatırılan paranın artan miktarları;
- bahis davranışlarındaki değişiklikler – ortalama bahis boyutu, sıklığı, bahis sayısı;
- kumar alışkanlıklarındaki değişiklikler, ör. farklı etkinliklere bahis yapmak, farklı zamanlarda bahis yapmak;
- uzun süre kumar oynamak;
- sarhoş veya uyuşturucu etkisi altında olduğunu kabul etmek;
- ağlamak veya küfretmek gibi sıkıntı belirtileri göstermek;
- kumar oynadığı için suçluluk veya pişmanlık duyduğunu ifade etmek;
- ciddi bir fazla harcamaya işaret edebilecek açıklamalarda bulunmak;
- tekrar tekrar aile sorunları hakkında yorum yapmak;
- kayıplar ve ödemeler hakkında endişe göstermek;
- kumara ara vermeleri gerektiğini belirtmek;
- sık sık hesaplarını kapatıp yeniden açmak; Ve
- kumardan zarar gördüklerini ifşa etmek.

Sorumlu Kumar Ekibimiz, bu davranışların tespit edilmesi durumunda uygulanacak bir dizi müdahaleye sahiptir.

Sorumlu Kumar Ekibinin nasıl müdahale edeceği, davranışınıza ve koşullarınıza özeldir. Ekibin atabileceği adımlar şunları içerebilir:

1. size kendini yasaklama dahil olmak üzere sorumlu kumar araçlarımız hakkında bilgi içeren bir e-posta ve/veya SMS göndermek;
2. size mevcut kumar destek hizmetleri hakkında bilgi içeren bir e-posta ve/veya SMS göndermek;
3. Daha fazla işlem yapmamız gerekip gerekmediğini görmek için hesabınızı incelemek. Bu, önceki etkileşimlere, bahis etkinliğine, para yatırma etkinliğine, para çekme etkinliğine ve daha önce sorumlu kumar araçlarımızdan herhangi birini kullanıp kullanmadığınıza bakmayı içerir;
4. sizi arama - görüşmenin kapsamı size özel olacak ve kumar zararına ilişkin potansiyel göstergeler dahil olmak üzere gözlemlediklerimiz hakkında bir tartışmayı, kişisel koşullarınızı anlamayı ve taahhüt öncesi para yatırma limitleri de dahil olmak üzere sorumlu kumar araçları hakkında bilgi sağlamayı içerecektir. kendini yasaklama ve kumar destek hizmetleri;
5. Sorumlu bir kumar araması için sizinle iletişim kuramadığımız durumlarda, hesaplarınızı proaktif olarak donduracağız; Ve
6. hesaplarınızı proaktif olarak kapatmak.

Bize ciddi kumar zararı yaşadığınızı bildirirseniz, hesabınızı derhal kapatacağız. Hesabınızı kapattığımızda, sistemlerimiz gelecekte aynı bilgileri kullanarak hesap açmanızı engelleyecektir. Hesaplarını kapattırmış olan müşterilerle benzer bilgileri kullanarak hesapların nerede açıldığını da kontrol ederiz.

Müşterilerimizle doğrudan etkileşim kuran personelimize, sıkıntıya işaret eden müşteri davranışlarını nasıl belirleyeceklerini öğretiyoruz. Bu göstergelerin belirlendiği durumlarda, personelimiz müşteriyi uygun bir şekilde nasıl yönetecekleri ve konuyu Sorumlu Kumar Ekibimize nasıl iletecekleri konusunda eğitilirler.

Müşterilerimiz, aileleri, toplulukları veya başka herhangi bir kişi Sorumlu Kumar Ekibimize iletişime geçebilir:

**e-posta yoluyla:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

**telefonla:** 02 9218 1111

İhtiyaç duyduğunuz bilgi ve desteğin güncel ve erişilebilir olmasını sağlamak için TAB Web Sitesi ve TAB Uygulamasındaki bilgileri düzenli olarak değerlendiriyor ve koruyoruz.

### 9.3 BİRİSİ İÇİN ENDİŞE DUYUYORSANIZ KİME ULAŞACAKSINIZ?



Birinin kumar oynamasıyla ilgili endişeleriniz varsa, bizimle şu yollarla iletişime geçerek bize bildirebilirsiniz:

- Sorumlu Kumar Ekibimiz:

**e-posta yoluyla:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

**telefonla:** 02 9218 1111

- 131 802 numaralı telefonda Müşteri Hizmetleri Merkezimiz; veya
- herhangi bir TAB Mekanımızda.

Sorumlu Kumar Ekibimiz size nasıl yardımcı olabilecekleri konusunda tavsiyede bulunacak ve mevcut destek hizmetleri hakkında size bilgi verecektir.

## 10. PERSONEL İLE ETKİLEŞİM

### 10.1 ÇALIŞANLAR İÇİN KUMAR POLİTİKASI

Tüm çalışanlarımız veya kontratlı çalışanlarımız, Çalışanlar için Kumarı Politikamıza uymalıdır. Bu, çalışanlarımız ve kontratlı çalışanlarımız için katı bir gerekliliktir. Uyumsuzluk ciddi bir ihlaldir ve bir çalışanın disiplin cezası alması veya işine son verilmesi veya bir kontratlı çalışanın sözleşmesinin feshedilmesi anlamına gelebilir.

Politika, Tabcorp tarafından yürütülen bahis faaliyetlerine katılan veya bunlarla başka şekilde ilgilenen ekip üyelerine bir dizi kısıtlama getirmektedir.

### 10.2 VICTORIAN MEKANLARI KUMAR POLİTİKASI

**TAB acenteleri:** Acenteler ve çalışanları da dahil olmak üzere tüm çalışanların, çalıştıkları acentede veya görev başındayken herhangi bir zamanda, ücretli ve ücretsiz tatiller dahil olmak üzere kumar oynamaları yasaktır.

**TAB lisanslı mekanlar:** TAB Mekanlarının tüm lisans sahiplerinin mekanlarında yalnızca dijital bir kanal aracılığıyla ve yalnızca mesai dışındayken kumar oynamalarına izin verilir.

**TAB lisanslı mekan personeli:** Tüm personelin görev başındayken, ücretli ve ücretsiz molalar dahil olmak üzere herhangi bir yerde kumar oynaması yasaktır.

Bizden bağımsız olarak sahip olunan ve işletilen lisanslı mekanlar, çalışanlarının mekanlarında kumar oynamasına ek kısıtlamalar getirebilir.

### 10.3 PERSONELE BİLGİ VE YARDIM SAĞLAMAK

Bir mekan personeli de dahil olmak üzere bir çalışanın gözlemlenebilir sıkıntı belirtileri gösterdiği veya sergilediği ya da kumar oynamayı yönetmede zorluk yaşadığını gösteren davranışlar gösterdiği durumlarda, şu konularda bilgi sağlayacağız:

- Sorumlu Kumar araçları ve hizmetleri;
- kumar destek hizmetlerine nasıl erişileceği ve gerekirse bu tür hizmetlere erişimin nasıl kolaylaştırılacağı; Ve
- BetCare.

Personelimizi özel, hassas, gizli ve uygun bir şekilde destekleyeceğiz. Personelle, personelin mahremiyet hakkına saygı duyacak şekilde, örneğin herhangi bir görüşmenin hassas bir şekilde ele alındığından emin olmak için adımlar atarak etkileşim kuracağız.

## 11. SORUMLU KUMAR OYNAMA EĞİTİMİ

Tüm kurumsal personelimiz, işe başladıklarında ve yıllık zorunlu uyum eğitim programımızın bir parçası olarak Sorumlu Kumar Eğitimi'ni tamamlamaktadır.

Müşterilerle doğrudan etkileşim kuran ekip üyeleri, aşağıdakileri içeren ek uzman Sorumlu Kumar eğitimi alır:

- potansiyel kumar zararı göstergelerinin nasıl belirleneceği;
- sorumlu kumar araçlarımız ve hizmetlerimiz hakkında bilgi sağlama, çevrimiçi ve perakende kendini yasaklama programlarımız hakkında bilgi sağlama, kumar yardım hizmetleri hakkında bilgi sağlama ve proaktif olarak askıya alma veya kapatma dahil olmak üzere, kumarla ilgili olarak tespit edilen zarar göstergelerine nasıl müdahale edileceği ve ele alınacağı, ve
- Kumarla ilgili zarar endişelerini Sorumlu Kumar Ekibine nasıl iletteceğiniz.

TAB Venue personelinin, TAB görevlerine başladıklarında ve zorunlu yıllık uyum eğitiminin bir parçası olarak Sorumlu Kumar eğitimini tamamlamaları gerekmektedir. Bu eğitim şunları içerir:

- perakende müşterilerde potansiyel kumar zararı göstergelerinin nasıl belirleneceği;
- sorumlu kumar araçlarımız ve hizmetlerimiz hakkında bilgi sağlamak, çevrimiçi ve kişisel kendini yasaklama programlarımız hakkında bilgi sağlamak ve kumar yardım hizmetleri hakkında bilgi sağlamak dahil olmak üzere, kumara zarar verdiği dair tespit edilen göstergelere nasıl müdahale edileceği ve ele alınacağı;
- Sarhoşluk ve reşit olmayanların bahis oynamasının yasaklanmasıyla ilgili gereklilikler; ve
- herhangi bir endişeyi TAB'a nasıl iletteceğiniz.

TAB Mekanlarına sorumlu kumar oynama kılavuzlarının yanı sıra sorumlu kumar yükümlülüklerine dair düzenli hatırlatmalar sağlanmaktadır.

## 12. KUMAR OYNAMA DESTEK HİZMETLERİ

### 12.1 HİZMETLERLE NASIL ETKİLEŞİM YAPARIZ

Sorumlu kumar oynama taahhüdümüz doğrultusunda ve kumarın zararlarına ilişkin anlayışımızı geliştirmek için, en az üç ayda bir kumarla ilgili çeşitli destek hizmetleri ve paydaşlarla birlikte çalışıyoruz.

Bu kuruluşlar arasında "Gambler's Help, Victorian Responsible Gambling Foundation, Relationships Australia, Financial Counseling Australia ve Australasian Gaming Council" bulunmaktadır.

Kumarla ilgili destek hizmetleri ve paydaşlarla şu yollarla iletişim kurarız:

- sorumlu kumar geliştirme girişimlerimiz, kendini men etme programlarımız ve Kurallar ile ilgili olarak tavsiye ve geri bildirim almak için resmi olmayan ve sürekli telefon ve e-posta iletişimi;
- Kuralları düzenli olarak gözden geçirmemizin bir parçası olarak Kuralların etkinliğine ilişkin geri bildirim almak için resmi telefon ve e-posta iletişim bilgileri; ve
- yıllık Ulusal Kumar Çalışmaları Derneği Konferansına katılım.

Ayrıca yıl boyunca Victoria genelinde kumar zararları danışmanlığı forumlarına katılır, sunum yapar ve bu forumlarda bağlantı kurarız.

TAB Mekanlarımızda ve diğer dijital içeriğimizde Victoria Sorumlu Kumar Farkındalık haftasını aktif olarak tanıtıyoruz.

## 12.2 MEVCUT KUMAR DESTEK HİZMETLERİ

Desteğe ihtiyaç duyduğu tespit edilen müşterilere aşağıdaki kumar destek hizmetleri hakkında bilgi sağlıyoruz.

Müşteriler, aileleri, toplulukları veya başka herhangi bir kişi bu hizmetlere ulaşabilir.

- **Ulusal Kumar Yardım Hattı** 1800 858 858 (7 gün 24 saat ulaşılabilir)
- **Kumarbaz için Yardım** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **25 yaş altı için Kumarbazlara Yardım Gençlik Hattı** 1800 262 376
- **Kumar Yardım Hattı Tercümanlık Hizmeti** 131 450
- **Victoria Sorumlu Kumar Oynama Vakfı** <https://responsiblegambling.vic.gov.au/>
- **Adsız Kumarbazlar Yardım Programı** <https://gaaustralia.org.au/>
- **Relationships Australia** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **Yaşam Hattı** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

Ayrıca bir dizi bağımsız destek hizmetine yönlendirmeler sunuyoruz.

Bu hizmetlerden biriyle iletişime geçerseniz, size ücretsiz bilgi, tavsiye ve destek sağlayabilirler. Ayrıca, özel durumunuz için sizi en iyi hizmet sağlayıcıya yönlendirebilirler.

## 13. KÜÇÜKLER

18 yaşından küçük kişilerin kumar oynamasını kesinlikle yasaklıyoruz ve reşit olmayanların bahis ürünlerimizi ve hizmetlerimizi kullanmamasını sağlamak için bir TAB hesabına sahip olmak da dahil olmak üzere tüm makul adımları atıyoruz.

### 13.1 PERAKENDE

Kumar ürünleri ve hizmetlerinin küçüklere satışını yasaklamak için TAB Mekanlarımızda aşağıdaki adımları atacağız:

1. Reşit olmayanların kumar oynamasına izin verilmediğini belirten tabelalar asacağız.
2. 25 yaşından küçük görünüyorsanız, TAB Venue personelinin sizden yaşınızın kanıtını istemesi gerekmektedir. Bu, temettü tahsilatı da dahil olmak üzere (gişede veya self servis terminal aracılığıyla) tüm bahis işlemleri içindir. İlgili doğrulama üretilemezse, hizmet reddedilir ve acenteyi veya lisanslı mekanın bahis alanını terk etmeniz istenecektir. Personelin reşit olmayan bir kişiye veya reşit olmadığından şüphelendiği bir kişiye herhangi bir bileti iade etmemesi gerekmektedir.
3. TAB Venue personeli, reşit olmayan kişiler tarafından kullanılmadığından emin olmak için self-servis terminallerini (doğrudan görüş hattı veya kesintisiz CCTV çekimi yoluyla) izler.
4. TAB Venue personeli, kişinin reşit olmayan biri adına hareket ettiğini bilmeleri durumunda bahisleri reddedecek veya temettü toplanmasına izin verecek şekilde eğitilmiştir.
5. Self servis terminallerimiz, etkin bir şekilde izlenebilmeleri için tüm giriş ve çıkışlardan en az 2 metre uzağa yerleştirilecektir.
6. Self servis terminallerimizi kullanırken, müşterilerin bahis oynayabilmeleri için 18 yaşından büyük olduklarını doğrulamaları gerekir.
7. TAB Venue personeli, örneğin reşit olmayan biri tarafından kötüye kullanılan bir self servis terminali görürse operatör terminalinden bir self servis terminali uzaktan devre dışı bırakma erişimine sahiptir.
8. TAB Venue personeli, küçük bahislerin tüm potansiyel örneklerini TAB'ta daha yetkili makama havale etmek için eğitilmiştir.

Reşit olmayanların bir TAB Mekanına girmesine ilişkin genel bir yasak yoktur, ancak, bahis tesislerinin yakınında her zaman bir ebeveyn veya velinin eşlik etmesi gerekir. TAB Venue personeli, bahis tesislerinin yakınında bulunan refakatsiz çocuklardan bölgeyi terk etmelerini isteyecektir.

### 13.2 HESAP

Küçüklerin bir TAB hesabı açmamasını sağlamak için adımlar atacağız. Bunlar aşağıdaki adımları içerir ancak bunlarla sınırlı değildir:

1. Müşterilerin kimliklerini ve 18 yaşından büyük olduklarını doğrulamak için bir hesap oluşturmasını şart koşuyoruz. Düzenleyici zaman çerçevelerine uygun olarak doğrulanmayan hesaplar otomatik olarak dondurulur ve işlem yapması engellenir.
2. TAB Web Sitemizde ve TAB Uygulamamızda, reşit olmayanların bizimle hesap açmasına veya kumar oynamasına izin verilmediğine dair uygun uyarılarımız var.
3. Hesap hüküm ve koşullarımız, reşit olmayanların bizimle kumar oynayamayacağını belirtir ve müşterilerimize reşit olmayanların hesapları aracılığıyla bahis oynamasına izin vermeme veya güvenlik bilgilerini reşit olmayan bir kişiye ifşa etmeme yükümlülüğü getirir.

Bir kişinin bizde hesap açtığını ve 18 yaşından küçük olduğunu veya bir kişinin hesabını kullanarak reşit olmayan bir kişinin bahis oynamasına izin verdiğini tespit edersek, hesap derhal kapatılacaktır.

Reşit olmayanlar için bahis oynama durumlarını Victoria kumar düzenleyicisine bildiririz.

### 13.3 KÜÇÜK BİR ÇOCUK HAKKINDA ENDİŞE DUYDUĞUNUZDA NE YAPMALISINIZ?

18 yaşından küçük birinin potansiyel olarak kumar oynamasından endişe ediyorsanız, bir TAB Mekanını ziyaret ederek veya [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) adresinden veya (02) 9218 1111 adresinden Sorumlu Kumar Ekibimizle iletişime geçerek veya 131 802 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri Merkezimizi arayarak bize ulaşabilirsiniz.

## 14. KUMAR ORTAMI

### 14.1 PERAKENDE

Bir TAB Mekanında olduğunuzda zamanın geçişinden haberdar olmanızı taahhüt ediyoruz. Bunu yapmak için aşağıdakilere sahibiz:

1. Müşteriler saati birkaç şekilde kontrol edebilir:
  - o saat, TAB Mekanlarındaki elektronik TAB bilgi ekranlarında görüntülenir;
  - o self-servis terminalleri yarışların ve diğer etkinliklerin zamanını gösterir; ve
  - o TAB Venue personeline sorarak.
2. Bir self servis terminalde bahis oynayan müşteriler, self servis terminaldeki yarış saatleri gibi bilgileri kullanarak zamanın geçişine karar verebileceklerdir.
3. Müşteri, TAB Mekan personeli tarafından işletilen bir terminalde bahis oynadığında, müşteri bu etkileşimleri zamanın geçişinden haberdar olmak için kullanabilir. TAB Mekan personeli, müşterilerin kendi mekanlarında olup olmadıklarını veya uzun süre bahis terminallerini kullandıklarını ve/veya uzun süreli ve yoğun kumar oynadıklarını aktif olarak izleyecektir. Örneğin, uzun süredir, yani ara vermeden üç saat veya daha uzun süredir kumar oynuyorsanız.
4. Tüm bahis biletleri ve kuponların üzerinde satın alma veya verilmiş zamanı basılıdır.

Potansiyel kumar zararı belirtileri gösterdiğiniz tespit edilirse (göstergelerin tam listesi bölüm 9.1'de belirtilmiştir), TAB Mekan personeli aşağıdakileri yaparak sizi uzun süreli ve yoğun kumar oynama konusunda caydıracaktır:

1. zamanın geçişinden haberdar olmanızı sağlamak için doğrudan sizinle konuşmak;
2. sizi kumar oynamaya ara vermeye teşvik etmek; Ve
3. size mevcut kumar destek hizmetleri hakkında bilgi vermek.

TAB Mekan personelinin görüşü, kumarla ilgili zarar gördüğünüz yönündeyse, size kumar ürünleri hizmeti verilmeyecektir.

#### 4.2 HESAP

Ayrıca, hesap müşterilerimizin zamanın geçişinden haberdar olmasını sağlamak istiyoruz. Bunu yapmak için aşağıdakilere sahibiz:

- TAB Web Sitesi ve TAB Uygulaması, yaklaşan programlanmış yarış ve spor etkinlikleri hakkında bilgi içerir. Bu bilgileri, zamanın geçişinden haberdar olduğunuzdan emin olmak için kullanabilirsiniz.
- Uzun süreli ve yoğun kumar oynayan müşterileri belirlemek için bir dizi sistem ve araç kullanarak bahis davranışlarını aktif olarak izliyoruz. Örneğin, uzun süreler boyunca bahis oynuyorsanız.

Uzun süreli ve yoğun kumar oynama belirtileri gösterdiğiniz tespit edilirse (göstergelerin tam listesi bölüm 9.2'de belirtilmiştir), Sorumlu Kumar Oynama Ekibimiz müdahale edecek ve aşağıdakileri içerebilecek ancak bunlarla sınırlı olmayacak şekilde harekete geçecektir:

1. size kendini yasaklama dahil olmak üzere sorumlu kumar araçlarımız hakkında bilgi içeren bir e-posta ve/veya SMS göndermek;
2. size mevcut kumar destek hizmetleri hakkında bilgi vermek;
3. ek müdahalelerin gerekip gerekmediğini belirlemek için hesaplarınızı incelemek - buna önceki etkileşimlerin, bahis faaliyetinin, para yatırma faaliyetinin, para çekme faaliyetinin ve müşterinin daha önce sorumlu kumar araçlarını kullanıp kullanmadığının incelenmesi dahildir;
4. sizi aramak;
5. hesaplarınızı proaktif olarak dondurmak; ve
6. hesaplarınızı proaktif olarak kapatmak.

Sorumlu Kumar Oynama ekibinin tavsiyesi doğrultusunda hesabınızı dondurduğumuzda veya kapattığımızda, pazarlama materyallerini almayı bırakacaksınız. Hesabınızı sorumlu bir kumar nedeniyle kapatırsak, gelecekte aynı bilgileri kullanarak bizde hesap açmanızı engellemek için bloklar koyarız.

Hesaplarını kapattırılmış olan müşterilerle benzer bilgileri kullanarak hesapların nerede açıldığını da kontrol ederiz.

## 15. SARHOŞ OLMA

Sarhoş olduğunuzu veya uyuşturucu etkisi altında olduğunuzu fark edersek, bahis ürünlerimizi ve hizmetlerimizi kullanmanıza izin vermeyeceğiz. TAB Mekanlarındakiler de dahil olmak üzere müşteriyle yüz yüze görüşen tüm çalışanlar, sarhoşluk belirtilerini veya TAB hesabınızın proaktif olarak dondurulması da dahil olmak üzere, birinin uyuşturucu ve reddetme hizmetinin etkisi altında olduğu durumları belirlemek üzere eğitilmiştir.

## 16. MALİ İŞLEMLER

Satın alırken bahisler için ödeme yapmalısınız. Kumar için kredi vermiyoruz veya borç vermiyoruz.

Müşteri çeklerini ödeme olarak kabul etmiyoruz veya çek bozdurmanıza izin vermiyoruz. Çek ibraz etmeniz durumunda bu kısıtlama hakkında bilgilendirileceksiniz.

Tüm kazançlar (TAB Venue'nin takdirine bağlı olarak) nakit olarak, çekle, bahis kuponuyla veya kazançların geçerli düzenlemelere, endüstri kurallarına veya politikalarına ve bahis kurallarımıza uygun olarak bir TAB hesabına veya EFTPOS banka kartına yatırılması yoluyla ödenir. Bahis kuralları, TAB Web Sitesinde ve TAB Mekanlarında mevcuttur.

Resmi sonuç onaylanır onaylanmaz, hesabınız aracılığıyla bizimle oynanan kazanan bahislerin ödemelerini bahis hesabınıza yapmak için makul olan en iyi çabayı göstereceğiz.

## 17. SORUMLU REKLAM VE PROMOSYONLAR

### 17.1 REKLAM, PAZARLAMA VE PROMOSYONLAR

Kumarla ilgili Kumar Düzenleme Yasası 2003 (VIC) kapsamında izin verilen reklam ve promosyonların:

- Avustralya Ulusal Reklamverenler Birliği tarafından kabul edilen reklamcılık etik kuralları da dahil olmak üzere, bahis ürünlerinin reklamı veya tanıtımına ilişkin yürürlükteki tüm İngiliz Milletler Topluluğu ve Eyalet yasalarına, düzenlemelerine ve kurallarına uymak;
- oranlar, ödüller veya kazanma şansı hakkında yanlış, yanıltıcı veya aldatıcı olmayacak ve kazanma olasılığını veya finansal kazançları yanlış beyan etmeyecek;
- Kazanmaya veya kazanılabilecek ödüllere ilişkin gerçeğe dayanmayan, kanıtlanamayan veya abartılı iddialarda bulunmamak;

- bir oyuncunun becerisinin, olgusal olarak kanıtlanamayan bir kumar faaliyetinin sonucunu etkileyebileceğini belirtmemeli veya ima etmemelidir;
- doğru, eksiksiz ve doğru olun;
- isimlerini yayınlamadan önce, ödül kazandığı belirlenen herhangi bir kişinin onayını almak;
- zevkli olmak (geçerli toplum standartları göz önüne alındığında) ve doğası gereği saldırgan veya uygunsuz olmamak;
- sosyal olarak sorumlu olmak;
- kumarın finansal iyileşme için makul bir strateji olduğu izlenimini yaratmamak;
- Rutin hanehalkı alımlarını, geçim masraflarını finanse etme veya finansal veya kişisel zorlukları giderme aracı olarak kumarı teşvik etmemeli;
- kumar oynarken alkol tüketimini teşvik etmemeli ve kumarı alkolle ilişkilendirmemelidir;
- kasıtlı olarak, açıkça veya dolaylı olarak savunmasız veya dezavantajlı gruplara ve küçüklere yönlendirilmemelidir;
- reşit olmayanları hedef almamalı veya onlara hitap edecek şekilde tasarlanmamalı ve reşit olmayanları ilgilendiren bir teklif, etkinlik veya mekan reklamıyla birlikte gösterilmemeli;
- müşterileri daha sık bahis yapmaya teşvik eden herhangi bir ödül, teşvik veya kupon sunmamak;
- sosyal konumu veya istihdamı, sosyal veya cinsel beklentileri artırmanın bir yolu olarak kumarı teşvik etmemeli; ve
- kumar faaliyeti ile kumarbazın kazancının kullanılabilmesi arasındaki bağlantıyı abartmayın.

## 17.2 REKLAM GEREKLİLİKLERİNE NASIL UYARIZ

Reklam, pazarlama ve promosyonlarımızın ilgili gerekliliklere uygun olmasını sağlamak ve müşterileri aşırı veya imkanlarının ötesinde kumar oynamaya teşvik etmemek için aşağıdaki önlemleri alıyoruz:

- Tüm reklam ve pazarlamanın, ilgili mevzuata uygun olarak sorumlu kumar oynama mesajları içermesini sağlıyoruz.
- Size doğrudan pazarlama gönderdiğimizde, doğrudan pazarlama almayı nasıl devre dışı bırakabileceğinize ilişkin bilgiler ekleriz.
- Sorumlu reklam ve promosyon yükümlülüklerini, pazarlama ve reklamla ilgili tüm ekip üyelerine sağlanan dahili Pazarlama Yönergelerimizde belgeliyoruz.
- Pazarlama ve reklamla ilgili tüm ekip üyeleri, pazarlama ve reklam yükümlülükleri konusunda düzenli olarak eğitim alır.
- Herhangi bir pazarlama ve reklam almamalarını sağlamak için, kendini hariç tutan tüm müşterileri ve Mola Ver işlevini kullanan müşterileri bir listeye yerleştiririz.



- Reklam ve pazarlama materyallerimizi genel halk tarafından görülmeden önce incelemek için yürürlükte olan süreçlerimiz var. Buna, reklam ve pazarlamanın Kıdemli Pazarlama Müdürü tarafından ve ilgili durumlarda Yasal ve Sorumlu Kumar Oynama ekibimiz tarafından incelenmesi dahildir.

- Pazarlama ekibimiz, pazarlama süreçlerimizin pazarlama ekibi üyeleri tarafından takip edilmesini sağlamak için aylık kalite güvencesi üstlenir.

- Pazarlama kontrollerinin etkinliği Risk ekibimiz tarafından yıllık olarak değerlendirilir.

Kumardan zarar görme olasılığı bulunan müşteriler üzerindeki potansiyel etkilerini değerlendirmeden yeni ürünler piyasaya sürmeyeceğiz veya mevcut ürünlerimizi değiştirmeyeceğiz. Sorumlu Kumar Oynama ekibimiz, aşağıdakileri yapmadığından emin olmak için tüm yeni ürün veya hizmetler üzerinde bir değerlendirme gerçekleştirir:

- reşit olmayanlara cazip görünmek;
- reşit olmayanları kumara maruz bırakmak;
- müşterileri normalden daha sık bahis yapmaya teşvik etmek;
- müşterileri normalden daha uzun süre bahis yapmaya teşvik etmek;
- müşterileri normalde olduğundan daha fazla bahis yapmaya teşvik etmek;
- müşterileri imkanlarının ötesinde bahis oynamaya teşvik etmek;
- düşünmeden karar verme şansını artırmak; ve
- kumarı normalleştirmek.

Değerlendirmenin sonucu, ürün veya hizmetin piyasaya sürülüp sürülmediğini ve nasıl sunulacağını belirler.

## 18. MÜŞTERİ SADAKAT ŞEMASI BİLGİLERİ

Zaman zaman müşterilerimize pazarlama teklifleri ve promosyonlar gönderip iletacağız. Bunlar, bonus bahis tekliflerini, para yatırma maç tekliflerini, yarışmaları ve yarış günleri gibi deneyimlere katılım davetlerini içerebilir.

Bu teklifler ve promosyonlar, müşterileri çekmenin ve elde tutmanın, belirli spor ve yarış etkinliklerini tanıtmanın, yeni bir ürünü tanıtmanın veya belirli bir ürünü tanıtmanın bir yolu olarak yapılır; örneğin müşterek bahis.

Bazı teklifler ve promosyonlar tüm müşterilere sunulurken, diğer teklifler ve promosyonlar müşterilere göre kişiselleştirilir. Müşteriler, önceki bahis geçmişleri, bahis tercihleri, bahis yerleri dahil olmak üzere bir dizi farklı faktöre dayalı olarak kişiselleştirilmiş teklifler ve promosyonlar için seçilir. Teklifler ve promosyonlar, belirlenen süreler içinde kullanılmadıkları takdirde geçerliliğini yitirebilir.

**Müşterilerin kendilerine sunulan teklifleri ve promosyonları net bir şekilde anlamalarını sağlamak için:**

- müşterilere sunulan teklifleri veya promosyonları e-posta, SMS veya sözlü olarak açıkça iletiyoruz;

- müşterilere teklif veya promosyonla ilgili tüm hüküm ve koşullar hakkında bilgi veririz. Örneğin, geçerli olan herhangi bir zaman dilimi varsa, herhangi bir uygunluk şartı varsa, bir yarışmaya giriş koşulları varsa, nasıl girilir vb;
- müşteriler, mevcut bonus bahisleri dahil olmak üzere, mevcut teklifler ve promosyonlar hakkındaki bilgilere istedikleri zaman çevrimiçi olarak TAB hesaplarında oturum açarak erişebilirler;
- müşteriler, promosyonlarımız için geçerli olan hüküm ve koşullara TAB Web Sitesi ve Uygulamasından erişebilir; Ve
- müşterilerimiz, tekliflerimiz ve promosyonlarımız hakkında herhangi bir soruları varsa, 131 802 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri Merkezimizle iletişime geçebilirler.

Bizden doğrudan pazarlama almaktan istediğiniz zaman vazgeçebilirsiniz.

Bir kişinin bir kumar ürününe yaptığı harcamaları takip eden ve bu harcamaları bonus, sadakat veya ödül puanlarıyla ödüllendiren bir sistem sunmuyoruz. Daha önce puan toplama sistemi içeren bir TAB Rewards programı sunmuştuk. Bu program şu anda işlevsel değil ve yapılandırılmış bir müşteri sadakat programı sunmuyoruz.

## 19. ŞİKAYETLER

### 19.1 GENEL ŞİKAYETLER

Şikayetinizi online olarak, 131 802 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri Merkezi'ne ulaşarak veya posta yoluyla iletebilirsiniz. TAB Web sitesinde müşteri şikayetleri için süreci detaylandırdık. <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>

Bahis konularıyla ilgili şikayetler ayrıca, <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints> web sitesi aracılığıyla soruşturma ve çözüm için bağımsız bir kurum olarak Victoria kumar oynama düzenleyicisine yönlendirilebilir.

### 19.2 KURALLARA UYUM İLE İLGİLİ ŞİKAYETLER

Şu yollarla Sorumlu Kumar Oynama Ekibimizle iletişime geçerek Kurallar hakkında bir şikayette bulunabilirsiniz:

e-posta: [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

gönderi: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

telefon: 02 9218 1111

Bir şikayet için ararsanız, sizden şikayetin ayrıntılarını yazılı olarak isteyebiliriz.

### 19.3 KURALLARA UYUMUMUZ VE İŞLEYİŞİMİZLE İLGİLİ ŞİKAYETLERİ NASIL YÖNETİYORUZ

Müşteri şikayetlerinin uygun şekilde incelenmesini ve ele alınmasını sağlamak için resmi bir şikayet yönetimi politikamız ve sürecimiz var.

Sizden bir şikayet aldığımızda, Sorumlu Kumar Oynama Ekibimiz:

1. Şikayeti aldıktan sonra 5 iş günü içinde yazılı veya e-posta yoluyla şikayetleri kabul eder.

2. Şikayeti inceler ve araştırır. Bu, sağlanan bilgilerin yanı sıra bahis geçmişiniz veya bizimle önceki etkileşimleriniz gibi diğer ilgili bilgileri incelemeyi içerir.
3. İnceleme sonucunu 21 gün içinde size bildirir. İncelemeyi 21 gün içinde tamamlayamazsak, yeni zaman dilimini size bildiririz.
4. Size şikayetin sonucunu bildiririz. İlgili durumlarda, şikayetin sonucu, işletmemizde üst düzey temsilcilerin yer aldığı Karmaşık Şikayetler Komitesi tarafından belirlenir.

Sorun çözümlerse, başka bir işlem yapılmaz.

[complaintappeals@tabcorp.com.au](mailto:complaintappeals@tabcorp.com.au) adresine yazılı bir talep göndererek kararın dahili olarak gözden geçirilmesini talep edebilirsiniz. Bir Şikayet İtiraz Komitesi daha sonra nihai bir karar vermek için kararı gözden geçirecektir. Bu nihai tespit size 10 iş günü içerisinde bildirilecektir.

Bu kararın bağımsız bir şekilde gözden geçirilmesini talep ederseniz, sunulan belgelere dayalı olarak bir hakem tarafından karar verilmesi veya arabuluculuk ayarlanması için konuyu Avustralya Tahkim ve Arabulucular Enstitüsü gibi bağımsız arabuluculardan oluşan bir panelin bir üyesine havale edeceğiz. . Aksi kararlaştırılmadıkça veya hakem tarafından belirlenmedikçe, bu sürecin masrafları tarafımızca ve sizin tarafınızdan eşit olarak paylaşılacaktır.

#### 19.4 KAYIT TUTMA

Yedi yıllık bir süre boyunca tutulan Sorumlu Kumar Oynama Şikayetleri Kayıt Defterimizde şikayetlerin, tüm şikayet belgelerinin ve kararların kayıtlarını tutuyoruz. Bunlar, kayıt tutma yükümlülüklerimize uygun olarak ve Victoria kumar düzenleyicisinin şikayet sürecine uyumumuzu izlemesine izin vermek için talep üzerine Tüketici İşleri, Kumar ve İçki Düzenlemesi Bakanı veya Victoria kumar düzenleyicisi tarafından incelenmek üzere sunulur.

## 20. KİŞİSEL BİLGİLERİ NASIL KULLANIYORUZ

Gizlilik, şeffaflık ve bilgi güvenliğine bağlıyız. Bu taahhüdü yerine getirmek için, kişisel bilgileri Gizlilik Yasası 1988 (Cth) ve Avustralya Gizlilik ilkelerine uygun olarak kullanırız. Gizlilik Politikamız, kişisel bilgileri nasıl ele aldığımızı belirler. Gizlilik Politikamızın bir kopyasına <https://www.tabcorp.com.au/privacy> adresinden erişebilirsiniz. ayrıca iletişime geçebilirsiniz.

Herhangi bir sorunuz veya endişeniz için [privacy@tabcorp.com.au](mailto:privacy@tabcorp.com.au) adresine başvurun.



# 負責任博彩

## 行為準則

2023年6月23日——第2版

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## 我們對負責任博彩的承諾

Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd ( “我們” ) 致力於在提升博彩安全性和儘量減少博彩危害方面發揮引領作用。我們的目標是為客戶提供資訊和資源，賦予客戶力量和支援，說明他們在博彩時做出明智的決策。我們致力於推廣更安全的博彩行為和工具。

我們致力於在我們的業務範圍內（甚至在整個行業範圍內）持續保持最佳實踐標準，最大限度地減少對您（我們的客戶）的潛在傷害。為支持兌現這一承諾，我們的員工和場所工作人員均接受過相關培訓。

本《負責任博彩行為準則》（“準則”）旨在展示我們致力於提供具有最高誠信度和企業責任感的博彩產品，同時符合相關法律要求，並促進更安全的博彩環境。

輔助客戶做出明智決策，  
竭盡所能減少潛在傷害。

關愛客戶，  
塑造行業。

通過積極支援客戶，  
建立可持續合作夥伴關係和社區聯繫。

## 1. 介紹

我們隸屬於世界級多元化博彩娛樂集團 Tabcorp Holdings Limited。

我們提供多種形式的博彩投注方式：

- 線上投注;
- 電話投注;
- 維多利亞州都市和鄉村賽事博彩投注; 以及
- 博彩機構、持牌博彩場所和俱樂部的博彩投注。

### 1.1 目標

我們制定本準則的目的是：

- 向我們的客戶提供一份檔，概述我們如何負責任地交付產品和服務;
- 表明我們致力於最大限度地減少與博彩相關的潛在危害，促進更安全的博彩;
- 賦權並使客戶能夠做出有關博彩的明智決定，並在客戶需要幫助時，輔助其獲取博彩管控工具或戒賭說明服務; 和
- 確保我們遵守任何相關的立法和監管義務，包括維多利亞州負責任博彩行為準則的部長指示。

### 1.2 準則的適用

本準則適用於：

- 我們和我們的員工;
- 我們的 TAB 場所和這些場所雇用的所有負責提供博彩服務的人員; 和
- 我們提供的博彩服務或產品，包括在澳大利亞境內線上提供的服務或產品。

### 1.3 準則的審查

我們會定期審查我們對準則的遵守情況（包括 TAB 場所內的遵守情況）。我們將尋求並考慮來自主要利益相關者的回饋，包括 TAB 場所員工、代理商、客戶、員工和戒賭說明服務機構，以瞭解本準則的有效性。

本準則也可能會不時更新，但我們會在發佈前向維多利亞州博彩監管機構提供更新後的準則副本。

### 1.4 關鍵定義

- **TAB App** 是指 TAB 手機應用程式。
- **TAB 場所**是指根據該準則在維多利亞州銷售我們的服務和產品的代理機構、持牌場所或賽馬俱樂部。
- **TAB 網站**是指 TAB 網站：[www.tab.com.au](http://www.tab.com.au)。

## 2. 準則的宣傳和推廣

我們積極宣傳和推廣本準則，並將其展示在 TAB 場所內的標識牌、TAB 網站和 TAB App 上。

可通過以下方式獲取本準則：

- TAB 網站：[www.tab.com.au](http://www.tab.com.au)；
- TAB 負責任博彩網站：[www.responsiblegambling.tab.com.au](http://www.responsiblegambling.tab.com.au)；
- Tabcorp 網站：[www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au)；
- TAB App；和
- TAB 場所。

本準則除英文版外，現已翻譯成義大利文、阿拉伯文、中文（繁體和簡體）、土耳其文、希臘文、越南文和西班牙文。本準則的翻譯版本可從網上和 TAB 場所獲得。

請致電我們的客戶服務中心 131 802，索取本準則的印刷版本。

## 3. 零售業務準則合規

我們向 TAB 場所提供合規工具、資訊，以及支援本準則的培訓，並以負責任的方式提供博彩產品和服務。

我們將定期進行合規性檢查，確保 TAB 場所遵守本準則。根據與 TAB 場所的協定要求，TAB 場所必須遵守所有相關法律、準則和負責任的博彩措施。

TAB 場所負責對任何負責任的博彩事件或潛在違規行為進行調查。我們有權對不遵守本準則的 TAB 場所採取行動。例如，我們有權因其違反責任博彩義務而終止彼此間的協議。

## 4. 負責任博彩信息

根據國家線上博彩消費者保護框架，我們會在所有與博彩相關的促銷行銷材料以及發送給客戶的通信中包含負責任博彩資訊。我們還會確保我們的廣告材料符合其他法律要求，包括部長指示中的消費者保護要求，例如 2023 年 3 月 24 日的部長指示。

我們會始終在 TAB 網站上發佈負責任博彩資訊，並在整個 TAB 場地內設置標識牌。此外，我們還會在 TAB 網站和 TAB App 上積極宣傳負責任博彩資訊。

## 5. 負責任博彩和博彩產品資訊

### 5.1 信息

為了讓客戶、其家人和社區瞭解我們負責任博彩實踐，我們提供了一系列相關資訊，說明他們瞭解我們的博彩產品和服務。

負責任博彩意味著我們的產品或服務的使用方式不會對我們的客戶、其家人、所屬社區或任何其他人造成傷害。

如果您是我們的客戶，我們的目標是確保您能夠根據個人喜好和個人情況，明智地做出有關博彩方式的決策。

這包括以下資訊：

- 本準則；
- 適用我們的博彩計算系統、體育博彩和 Trackside 產品的博彩規則；
- 我們的產品和服務以及隨附的說明材料；
- 客戶如何通過做出並堅守預先設限決定來管理博彩行為；
- 客戶如何利用其他負責任博彩工具來管理博彩行為；
- 客戶如何禁止自己在網上和我們的 TAB 場所參與博彩；
- 提供博彩支援服務，說明個人和/或其家人解決博彩問題；
- 禁止未成年人參與博彩；
- 禁止為博彩提供信貸；和
- 投訴處理機制。

### 5.2 可以在哪裡找到資訊

我們特意在專門的負責任博彩 TAB 網站上發佈了相關資訊，網址：

[responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au)。此外，還可在 TAB 場所內的海報和小冊子上，或者撥打客戶服務中心電話 131 802，查閱相關資訊。

TAB 場所必須在所有接受博彩的地點展示負責任博彩標識。

您可以在 TAB 網站和整個 TAB 場所獲取我們的博彩規則和產品資訊。您可以在 TAB 網站上閱讀我們的帳戶條款，其中包括促銷優惠的條款和條件。當我們提供特定的促銷優惠時，我們將包括適用的條款和條件。

您也可以撥打我們的客戶服務中心電話 131 802 尋求幫助。



## 6. 預先設限決定

### 6.1 什麼是預先設限？

預先設限是指客戶可以用來管理博彩行為和防止博彩傷害的一種方式。其中包括顧客在開始博彩前設定一個限制。該限制可以基於時間和/或金錢，即在開始博彩之前“預先限制”準備花多少時間和金錢進行博彩。

預先設限的決定因客戶而異，客戶應根據其個人情況設定限制。

### 6.2 零售客戶

我們提倡並鼓勵所有零售客戶通過我們在 TAB 場所展示的有關如何設定和堅守限制的標牌來設定時間和資金限額。

欲獲取相關資訊，還可訪問 TAB 負責人博彩網站：[responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au)。

#### 如何做出預先設限決定

進行零售博彩時，可過以下方式做出預先設限決定：

- 制定一個博彩計畫——下多少注，存多少賭資，在賭場呆多久；
- 為博彩支出設定預算；
- 鎖定博彩項目——例如，只賭馬；
- 提前計畫好如何下注。如果只用現金下注，那麼身上只帶打算用於博彩的金額，並把銀行卡留在家裡；
- 前往可提供其他活動的 TAB 場所；或者
- 領取任何贏資後，計畫如何把錢儲備起來

可以使用一些策略來記錄自己預先設限的決定，包括：

- 在手機上記下預先設限的決定；
- 告訴和你在一起的人你已經做出了預先設限的決定，並與該人分享這些細節；
- 如果預先設定了在 TAB 場所逗留的時間限制，則可在手機上設置鬧鈴，以便在 TAB 場所設定的逗留時間截止時提醒您；
- 記下到達 TAB 場所的時間，並留意逗留時間；和
- 告訴 TAB 場所工作人員，您做出了預先設限額決定。

如有 TAB 帳戶，則可在 TAB 帳戶上設置預先限定的存款限額，並在 TAB 場所使用個人帳戶進行博彩交易。您的博彩存款不能超過您在帳戶上設定的存款限額。

#### 如何堅守預先設定的限制

進行零售博彩時，可以過以下方式堅守預先設定的限制：

- 留意已經下了多少注，包括使用投注單的情況；
- 使用 TAB 場所中展示的時間來追蹤時間的流逝；
- 如果在手機上設置了鬧鈴，當鬧鈴響起時，請離開 TAB 場所或下注區；

- 讓 TAB 工作人員知道您已達到預先設定的上限，他們將拒絕您的任何下注，並鼓勵您離開 TAB 場所或下注區；和
- 當您即將或已經達到預先設定的上限時，請離開 TAB 場所或下注區。

如有 TAB 帳戶並設置了預先設限，則可使用您的 TAB 帳戶在 TAB 場所下注，博彩存款限額以您預先設定的上限為準。

### **我們如何支持預先設限決定**

TAB 場所及其工作人員均經過培訓，可幫助您做出並堅守預先設定的上限。我們將與您一道就如何做出並堅守預先設限決定進行積極對話。他們還會與關心你博彩行為的家人或朋友進行討論。

我們為 TAB 場所及其工作人員提供培訓，識別您可能超支或失控的潛在跡象，這可能需要您做出或堅守預先設限決定。我們尋找的潛在跡象包括：

- 每天賭博或者在關門時間難以停止；
- 長時間賭博，即連續三個小時或更長時間不間斷地賭博；
- 在正常用餐時間賭博；
- 賭博時避免與人聯繫，很少交流，對周圍發生的事件幾乎沒有反應；
- 開銷增加；
- 試圖向 TAB 場所工作人員或其他客戶借錢；
- 用贏得的大額賭金繼續賭博；和
- 表現出痛苦或憤怒的跡象。

當 TAB 場所員工發現客戶具有這些行為時，必須直接與客戶進行交談。為了支援這些客戶，TAB 場所員工將：

1. 詢問客戶是否預先設定了任何上限；
2. 向客戶提供有關預先設限以及如何設限的資訊；
3. 鼓勵客戶設定時間和金錢限制；
4. 鼓勵客戶離開博彩區，參加場所內的其他活動，或吃點心或午休，暫時停止博彩；
5. 鼓勵客戶暫時離開場所，停止賭博；
6. 提供有關 BetCare（我們在維多利亞州的零售賭博自願禁賭計畫）的資訊。
7. 提供有關博彩支援服務的資訊，並在需要時協助客戶獲取這類服務。

如果客戶通過設置時間和金額限制做出了預先設限決定，TAB 場所工作人員將通過以下方式支援客戶遵守其預先設定的限制：

1. 鼓勵客戶遵守所做出的預先設限決定；
2. 為客戶提供策略，說明客戶遵守其設限決定；和
3. 當客戶告訴 TAB 場所工作人員他們已經超出了其所設定的時間和金錢限制時，工作人員會拒絕提供服務。

如有 TAB 帳戶，TAB 場所工作人員將鼓勵您使用 TAB 帳戶上的可用工具來設置和堅守預設的限制。

### 6.3 帳戶客戶

我們鼓勵並提倡所有帳戶客戶設定存款限額。通過預先設定存款限額可以限制在指定時間段內向帳戶存入的最大金額。我們為您提供了不同的時間段選擇。例如，每日、每週或每月的限制。

可通過登錄 TAB App 或 TAB 網站來設置或更改預先設限的決定。可撥打我們的 TAB 客戶服務中心電話號碼 131 802，尋求有關預先設限決定方面的幫助。

我們將通過以下方式協助您做出預先設限的決定：

- 在開立帳戶時，要求所有帳戶客戶設定存款限額或選擇不設定存款限額。
- 在 TAB 網站、TAB App 和電子郵件中積極推動設置存款限額。
- 可以隨時通過線上登錄 TAB 帳戶設置存款限額；
- 建議您根據個人情況和可承受的賭注來設定存款限額。我們的客戶服務中心和負責任博彩團隊可協助您設定存款限額。
- 當審查被確定為可能遭受博彩危害的客戶帳戶時，我們的 TAB 博彩團隊將仔細審查您的過往存款活動、博彩歷史以及您是否設定了存款限額或使用了其他負責任博彩工具，以確定是否需要採取進一步的措施。這可能包括與您電話溝通，討論您的具體行為和情況，並提供有關設定存款限額的建議。
- 當與受到博彩傷害的客戶進行交談時，我們的 TAB 負責任博彩團隊將鼓勵您設定限額，並提供適當的限額設定建議。如果您同意，我們將為您設定限額。
- 我們的 TAB 負責任博彩團隊會監控客戶存款限額的增加，以確定是否需要與客戶進行電話溝通。
- 每年，在您登錄 TAB 帳戶時，我們會提示您設置存款限額或更新存款限額（如果已經進行了設置）。在回應此提示之前，您將無法訪問帳戶的其他功能。

如果您做出了預先設限的決定，我們將通過執行以下操作幫助您堅持下去：

- 當達到存款限額時，我們將阻止您向帳戶存入資金。
- 您可以隨時通過線上登錄 TAB 帳戶更改存款限額。任何限額的降低會立即生效，而任何限額的增加會在 7 天后生效。這為您提供了改變主意的時間——我們稱之為“冷靜期”。
- 我們會每年提醒您檢查您的存款限額。

您可通過登錄 TAB 帳戶或訪問 TAB 負責任博彩網站（網址：[responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au)），瞭解更多關於預先設置存款限額的資訊，包括設置限額的好處和具體步驟。

## 7. 負責任博彩工具

除了設定預先承諾存款限額外，還有其他負責任博彩工具可供您使用，幫助和支持您以安全、負責任的方式進行博彩。我們在 TAB 網站和 TAB App 上積極推廣以下工具。

負責任 博彩工具	描述
休息一下	您可以在一段時間內暫停使用帳戶。您可以選擇不同的時間段。 在此期間，您將無法訪問帳戶或接收任何行銷或促銷材料。
信用卡/借記卡 限制	您可以限制通過信用卡和/或借記卡存入帳戶的每日金額。
活動和博彩 聲明	我們為所有的 TAB 帳戶客戶提供每月活動報表，報告他們在帳戶交易方面的月度活動情況。活動報表將詳細列出您在當月的總存款、取款、支出、盈利和虧損，以及您當時的淨盈利或淨虧損情況。此外，該報表還會總結您過去六個月的淨盈虧情況。我們還為您提供當月每筆交易的詳細清單。  您可以隨時通過在 TAB 網站和 TAB App 上登錄帳戶，或聯繫客戶服務中心來訪問活動報表和交易歷史記錄。  您可以通過 TAB 網站和 TAB App 或聯繫客戶服務中心，查看長達 7 年的交易歷史和活動報表。
退訂行銷 資訊	您可以選擇不接收行銷和促銷電子郵件和消息。
關閉線上帳戶	您可以通過 TAB 網站、TAB App 或撥打 TAB 客戶服務中心電話 131 802，輕鬆快捷地線上關閉帳戶。  一旦請求得到處理，我們將關閉您的帳戶，並將剩餘的資金返還給您（一旦待定的賭注被確定）。

## 8. 自願禁賭計畫

### 8.1 零售

我們在維多利亞經營和管理一個名為 BetCare 的零售博彩自願禁賭計畫。通過 BetCare 計畫，您可以選擇將自己排除在特定博彩場所和線上博彩之外。參與該計畫完全出於自願，並以誠信為基礎。

我們在下方概述了 BetCare 計畫。

您可以通過以下方式找到有關 BetCare 計畫如何運作的資訊：

- 通過我們的負責任博彩網站 [www.responsiblegambling.tab.com.au/help](http://www.responsiblegambling.tab.com.au/help)，查找 BetCare 計畫的須知手冊；
- 到訪 TAB 場所；
- 致電客戶服務中心 131 802；
- 致電 1800 882 876 聯繫 BetCare 客戶支援人員；或者
- 發送電子郵件至 BetCare 團隊的電子郵箱：[BetCare@tabcorp.com.au](mailto:BetCare@tabcorp.com.au)。

我們專業的 BetCare 團隊可以幫助您解決有關 BetCare 計畫的任何問題，包括什麼是自願禁賭計畫、如何申請參與自願禁賭計畫、自願禁賭期間會發生什麼、所需提供的資訊和檔，以及博彩支援服務的聯繫資訊。

如果您決定參與自願禁賭計畫，我們訓練有素的 TAB 場所工作人員可為您提供 BetCare 的相關資訊。我們制定了運營 BetCare 計畫的政策和程式。

## BETCARE 概覽

1. 所有 TAB 機構和持牌場所均參與 BetCare 計畫。
2. 您可選擇被排除在維多利亞州多達 15 個博彩機構和 15 個持牌場所（“指定場所”）之外。
3. 您可以指定自願禁賭期限為 12、18、24 個月或無限期。
4. 在這些指定場所工作的員工必須積極監控任何自願禁賭的顧客。如果參與了自願禁賭計畫，他們會要求您離開博彩區。我們還要求參與自願禁賭計畫的人員在進入指定場所時向工作人員表明自己的身份，以便工作人員可以說明客戶遵守自願禁賭的狀態。
5. 如果違反了自願禁賭狀態，相關場所必須向我們報告。
6. 當使用 BetCare 計畫選擇自願禁賭時，我們將關閉您的 TAB 帳戶。
7. 一旦選擇自願禁賭，我們將不會向您發送任何廣告或行銷資訊。
8. 如果希望退出 BetCare 計畫，則必須完成相應的撤銷程式，並提供來自維多利亞州或新南威爾士州博彩諮詢服務機構的評估信，以證明您已尋求博彩成癮問題的幫助。

可以通過以下方式獲得有關 BetCare 的更多資訊：

- 電話： 1800 882 876
- 電郵： [Betcare@tabcorp.com.au](mailto:Betcare@tabcorp.com.au)
- 網站： <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>
- 到訪： 任何 TAB 場所

## 8.2 帳戶

您可通過 TAB 網站、TAB App 或撥打客戶服務中心電話 131 802，自行申請關閉帳戶。在處理完成後，我們將關閉您的帳戶並退還剩餘資金（待待定的投注完成後）。

一旦因自願禁賭而關閉帳戶，您的詳細資訊將被遮罩，以防止未來再次使用這些資訊開設帳戶。我們還會利用與自願禁賭客戶相似的詳細資訊，來檢查可能的其他帳戶開設情況。

一旦選擇自願禁賭，我們將不會向您發送任何廣告或行銷資訊。

如果希望撤銷線上自願禁賭安排，請提供來自維多利亞州或新南威爾士州博彩諮詢服務機構的評估信，以證明您已尋求博彩成癮問題的幫助。

如果希望將自己排除在所有澳大利亞線上投注服務之外，您還可以在 [Betstop.gov.au](http://Betstop.gov.au) 全國自願禁賭登記平臺上註冊，或在其生效後致電 1800 238 786 進行註冊。

## 9. 與客戶和相關人員互動

### 9.1 與零售客戶互動

TAB 場所工作人員會定期接受培訓，旨在識別可能表明您難以管控或遭受博彩危害的行為或言論。

這可能包括：

#### 失控

- 在正常用餐時間博彩；
- 在博彩場所關門時間很難停止博彩；
- 在博彩場所開門時就開始博彩或僅在博彩場所關門時才停止；
- 即使朋友離開了，仍然繼續博彩； 或者
- 向我們表達可能表明嚴重超支的言論。

#### 尋錢

- 借錢博彩；
- 離開博彩場所去尋錢以便繼續博彩；
- 繼續用贏得的賭金繼續下注而非提取；
- 離開博彩場所時已身無分文； 或者
- 向我們表達對損失和支出的擔憂。

#### 博彩強度和持續時間

- 長時間博彩，沒有適當的休息時間；
- 支出模式顯著增加；
- 在博彩場所開放的大部分時間都在博彩；
- 博彩時對場所內發生的事情沒有反應； 或者
- 告訴我們您需要停止博彩。

#### 情緒反應

- 表現出痛苦的跡象，包括哭泣；
- 表現出憤怒的跡象，包括咒罵、對工作人員發火； 或者
- 告訴我們您對博彩感到內疚或懊悔。

#### 社交行為

- 避免與他人接觸或交談；
- 避免與員工互動；
- 個人儀容儀錶下降或改變； 或者
- 反復向我們提及您遇到的家庭問題。

顧客也可能直接告訴工作人員他們正在遭受博彩傷害。

### 我們如何為您提供幫助

當出現痛苦的跡象，或者您找到 TAB 場所工作人員詢問或表示需要幫助時，我們訓練有素的員工將採取以下措施進行回應：

1. 鼓勵您參加場所內其他活動或享用茶點或午餐時間，從博彩中休息一下；
2. 鼓勵您離開 TAB 場所或轉移到遠離 TAB 博彩服務區的場所其他部分，暫時停止賭博；
3. 向您提供有關我們負責任賭博工具和服務的資訊，包括預設的上限；
4. 向您提供獲取博彩支援服務的資訊，並在需要時為您提供便利；以及
5. 向您提供有關 BetCare（我們在維多利亞州的零售博彩自願禁賭計畫）的資訊。

TAB 場所工作人員將以私密、敏感、保密和適當的方式回應和支援您，但他們沒有接受過提供諮詢的培訓。TAB 場所工作人員將以尊重您隱私的方式與您互動，確保其他客戶不會偷聽任何談話。

如果 TAB 場所工作人員認為您有遭受博彩傷害的跡象，則必須拒絕為您服務，包括下注或支付賭注。

TAB 場所及其工作人員不得：

- 不鼓勵或認同客戶對賭博的迷信；
- 不鼓勵過度賭博或提供持續賭博的獎勵；
- 鼓勵或誘使客戶出於博彩目的從取現設施提款；
- 鼓勵或誘導客戶取款用於博彩；
- 當客戶表現出一種或多種與博彩危害相關的行為跡象時，鼓勵或誘導客戶繼續下注；
- 不鼓勵客戶離開場所而停止賭博；和
- 不鼓勵客戶向博彩支援服務機構尋求說明。

我們定期評估和維護 TAB 網站和 TAB 負責任博彩網站上公開的資訊，以確保我們的客戶、其家人、所屬社區或其他人所需的資訊和支援是最新的且可獲取的。

## 9.2 與帳戶客戶互動

我們會主動使用系統和工具監控您的帳戶存款和博彩行為，以識別可能存在博彩危害風險的客戶。

可能表明博彩危害的行為示例包括：

- 存款行為的變化，例如存款頻率、金額以及存款金額的增加；
- 博彩行為的變化，例如平均投注規模、頻率和投注次數；
- 博彩模式的變化，例如在不同時間投注不同的博彩專案；
- 長時間進行博彩；
- 承認醉酒或受藥物影響；
- 表現出痛苦的跡象，例如哭泣或咒罵；
- 表現出對博彩感到內疚或後悔；
- 發表可能表明嚴重超支的言論；

- 反復談論家庭問題；
- 對損失和支出表現出擔憂；
- 表明他們需要停止博彩；
- 經常關閉和重新開啟帳戶；和
- 披露正在遭受博彩傷害。

當發現這些行為時，我們的負責任博彩團隊會採取一系列干預措施。

負責任博彩團隊的干預方式取決於您的行為和情況。負責任博彩團隊可能採取的步驟包括：

1. 發送包含關於負責任博彩工具資訊（如自願禁賭）的電子郵件和/或短信；
2. 發送包含博彩支援服務資訊的電子郵件和/或短信；
3. 審查您的帳戶，查看是否需要採取進一步行動。這包括查看過往的互動、投注活動、存款活動、取款活動以及之前是否使用過我們的任何負責任博彩工具；
4. 電話聯繫您，電話內容將根據您的情況定制，並將討論我們觀察到的情況，包括博彩危害的潛在指標，瞭解您的個人情況並提供關於負責任博彩工具的資訊，如預設存款限額、自願禁賭和博彩支援服務；
5. 如果我們無法通過負責任博彩電話與您聯繫，我們將主動凍結您的帳戶；和
6. 主動關閉您的帳戶。

如果您告訴我們您正在遭受嚴重的博彩傷害，我們將立即關閉您的帳戶。當我們關閉您的帳戶時，我們的系統將阻止您使用相同的詳細資訊在未來開設帳戶。我們還會使用與關閉帳戶的客戶類似的詳細資訊來檢查開設帳戶的位置。

我們對直接與客戶互動的員工進行培訓，使他們瞭解如何識別表現出痛苦的客戶行為。一旦發現這些跡象，我們訓練有素的員工瞭解如何妥善應對客戶，並向我們負責任博彩團隊報告問題。

我們的客戶、其家人、他們的社區或任何其他人都可以聯繫我們的負責任博彩團隊：

**電子郵件：** [Rgwagering@tabcorp.com.au](mailto:Rgwagering@tabcorp.com.au)

**電話：** 02 9218 1111

我們會定期評估和維護 TAB 網站和 TAB App 上的資訊，以確保您能夠獲取最新且可獲取的資訊和支援。

### 9.3 如果擔心某人，應該聯繫誰？

如果您擔心某人的博彩問題，則可通過以下方式聯繫我們：

- 我們的負責任博彩團隊：  
**電子郵件：** [Rgwagering@tabcorp.com.au](mailto:Rgwagering@tabcorp.com.au)  
**電話：** 02 9218 1111
- 客戶服務中心電話 131 802； 或者



- 在我們的任何 TAB 場所。

我們的負責任博彩團隊會告知您他們可以如何提供幫助，並為您提供有關相關支援服務的資訊。

## 10. 與員工互動

### 10.1 員工博彩政策

所有員工或承包商都必須遵守我們的員工博彩政策。這是對我們的員工和承包商的嚴格要求。違反政策將被視為嚴重違約行為，可能導致員工受到紀律處分或終止僱傭關係，承包商可能被終止合同。

該政策對團隊成員參與或以其他方式參與 Tabcorp 經營的博彩活動設立了一系列限制。

### 10.2 維多利亞州場所博彩政策

**TAB 機構：**禁止所有員工，包括代理商及其員工，在其受雇機構或在職期間的任何時間和地點進行博彩，包括值班、帶薪和不帶薪休息。

**TAB 持牌場所：**TAB 場所的所有持牌人只允許在場館內通過數位管道進行博彩，並且僅限在下班後進行。

**TAB 持牌場所工作人員：**所有員工在工作期間，包括值班、帶薪和無薪休息時間，嚴禁在任何地點進行博彩。

除了我們擁有和運營的持牌場所外，持牌場所可能會對其員工在場內進行博彩行為施加額外的限制。

### 10.3 向員工提供資訊和說明

如果員工（包括場所工作人員）展示出可觀察到的痛苦跡象或表現出難以管控博彩行為的跡象，我們將提供以下支援和資訊：

- 負責任博彩工具和服務；
- 如何獲得博彩支援服務並在需要時輔助獲得此類服務； 和
- BetCare。

我們將以私密、敏感、保密和適當的方式支援我們的員工。我們將以尊重員工隱私權的方式與員工互動，例如採取措施確保任何對話都得到妥善處理。

## 11. 負責任博彩培訓

作為我們年度強制性合規培訓計畫的一項內容，所有公司員工在開始工作時都會完成負責任博彩培訓。

直接與客戶互動的團隊成員會接受額外的負責任博彩專業培訓，其中包括：

- 如何識別博彩危害的潛在指標；

- 如何干預和解決已確定的博彩危害指標，包括提供有關我們負責任博彩工具和服務的資訊，提供有關我們的線上和零售自願禁賭計畫的資訊，提供有關戒賭說明服務的資訊以及主動暫停或關閉帳戶；和
- 如何將博彩危害問題上報給負責任博彩團隊。

TAB 場所工作人員在開始其 TAB 職責時必須完成負責任博彩培訓，並作為強制性年度合規培訓的一項內容。本次培訓包括：

- 如何識別零售客戶博彩危害的潛在指標；
- 如何干預和解決經確認的博彩危害，包括提供有關我們負責任博彩工具和服務的資訊，提供有關線上和零售自願禁賭計畫的資訊，以及提供有關戒賭說明服務的資訊；
- 關於醉酒和禁止未成年人博彩的要求；和
- 如何將發現的任何問題上報給 TAB。

TAB 場所會定期收到負責任博彩義務的提醒，以及負責任博彩手冊。

## 12. 戒賭支援服務

### 12.1 我們如何與服務機構互動

為了履行我們對負責任博彩的承諾並增進對博彩危害的認識，我們每季度至少與一系列戒賭相關的支援服務和利益相關方進行聯繫。

這些組織包括 戒賭幫助中心 (Gambler's Help)、維多利亞州負責任博彩基金會 (Victorian Responsible Gambling Foundation)、澳大利亞人際關係協會 (Relationships Australia)、澳大利亞財務諮詢協會 (Financial Counseling Australia) 和澳大拉西亞博彩委員會 (Australasian Gaming Council)。

我們通過以下方式與戒賭相關的支援服務和利益相關方進行聯繫：

- 非正式且持續的電話和電子郵件溝通，以尋求他們對我們負責任博彩改進計畫、自願禁賭計畫和準則的建議和回饋；
- 正式的電話和電子郵件溝通，以獲取有關準則有效性的回饋，作為我們定期審查準則的一項內容；
- 參加一年一度的全國博彩研究協會會議。

此外，我們還積極參與、介紹和聯絡維多利亞州的博彩傷害諮詢論壇。

在我們的 TAB 場所和其他數字平臺上，積極宣傳維多利亞負責任博彩意識周。

### 12.2 戒賭支援服務

我們向確定為需要支援的客戶提供有關以下博彩支援服務的資訊。

我們的客戶、其家人、所屬社區或任何其他人都可以獲得這些服務。

- **全國戒賭幫助熱線** 1800 858 858 (每週 7 天, 每天 24 小時提供服務)
- **戒賭幫助中心** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **25 歲以下青年戒賭熱線** 1800 262 376
- **戒賭說明熱線的口譯服務** 131 450
- **維多利亞州負責任博彩基金會** <https://responsiblegambling.vic.gov.au/>
- **匿名戒賭互助協會** <https://gaaustralia.org.au/>
- **澳大利亞人際關係協會** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **生命線** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

我們還可以將您轉介至一系列獨立支援服務。

這些服務機構將為您提供免費的資訊、建議和支援, 還可根據您的具體情況, 指導您找到最合適的服務機構。

## 13. 未成年人

我們堅決禁止未滿 18 歲的人士參與博彩, 並採取一切合理措施來確保未成年人無法使用我們的博彩產品和服務, 其中包括設置年齡標籤帳戶。

### 13.1 零售業務

我們將在我們的 TAB 場所採取以下措施來禁止向未成年人銷售博彩產品和服務:

1. 我們將張貼標牌, 說明未成年人不得博彩。
2. 如果您看起來不到 25 歲, TAB 場所工作人員必須要求您出示年齡證明。這適用於所有投注交易 (在櫃檯或通過自助服務終端), 包括收取紅利。如無法出示相關證明, 我們將拒絕提供服務, 並要求您離開博彩機構或持牌場所的投注區域。工作人員不得將任何領款券退還給未成年人或他們懷疑是未成年人的人。
3. TAB 場所工作人員負責監控自助服務終端 (通過直接視線或連續的閉路電視錄影) 以確保未成年人不會使用。
4. TAB 場所工作人員均接受過培訓, 如果知道此人代表未成年人行事, 將拒絕他們的投注或不允許他們收取贏資。
5. 我們的自助服務終端將放置在距離所有出入口至少 2 米的地方, 以確保有效監控。
6. 使用我們的自助服務終端時, 客戶必須確認自己已年滿 18 歲才能投注。
7. 如果 TAB 場所工作人員發現自助服務終端被濫用, 例如被未成年人濫用, 他們可以從操作員終端遠端禁用自助服務終端。
8. TAB 場地工作人員均接受過培訓, 可以將所有潛在的小額投注事件上報給 TAB。

未成年人進入 TAB 場所沒有一般性禁令, 但必須在父母或監護人的陪同下進入博彩設施附近。TAB 場所工作人員將要求投注設施附近任何無人陪伴的未成年人離開該區域。

## 13.2 帳戶業務

我們將採取措施確保未成年人不會開設 TAB 帳戶。這包括但不限於以下步驟：

1. 我們要求開立帳戶的客戶確認其身份，並確認其已年滿 18 歲。未按照監管時限核實的帳戶將被自動凍結，並無法進行交易。
2. 我們在 TAB 網站和 TAB App 上有適當的警告，禁止未成年人開設帳戶或參與博彩。
3. 我們的帳戶條款和條件明確規定，未成年人不得參與博彩，並要求我們的客戶不得允許未成年人通過其帳戶進行投注，或洩露其安全資訊給未成年人。

如果我們確認某人在我們平臺上開設了帳戶，而其未滿 18 歲，或者發現有人允許未成年人使用其帳戶進行投注，該帳戶將立即被關閉。

我們向維多利亞州博彩監管機構報告任何未成年人投注的情況。

## 13.3 如果擔心未成年人博彩怎麼辦

如果您擔心 18 歲以下的人參與博彩，請通過訪問 TAB 場所或聯繫我們的負責任博彩團隊：

([RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)，或 (02) 9218 1111) 或撥打我們的客戶服務中心號碼 131 802 與我們聯繫。

# 14. 博彩環境

## 14.1 零售業務

在 TAB 場所時，我們承諾讓您瞭解時間的流逝。為此，採取以下措施：

1. 客戶可以通過多種方式查看時間：
  - 時間顯示在 TAB 場所的電子 TAB 資訊顯示幕上；
  - 自助終端顯示比賽及其他賽事時間；和
  - 通過詢問 TAB 場所工作人員。
2. 客戶在自助終端下注，可通過自助終端上的資訊判斷時間的流逝，如賽事時間。
3. 如果客戶在 TAB 場所工作人員操作的終端上下注，客戶可以使用這些交互來瞭解時間的流逝。TAB 場所工作人員將主動監控客戶在場內是否長時間使用投注終端和/或參與長時間且頻繁的博彩活動。例如，監控客戶是否長時間博彩，即三個小時或更長時間沒有休息。
4. 所有投注票和領款券上都印有購買或列印時間。

如果確認您表現出遭受潛在博彩危害的跡象（詳細的跡象列表見 9.1 節），TAB 場所工作人員將採取措施阻止您長時間進行高強度的博彩活動。

1. 直接與您交談，讓您意識到時間的流逝；
2. 鼓勵您停止博彩；和
3. 為您提供現有戒賭支援服務的資訊。

如果 TAB 場所工作人員認為您受到博彩傷害，則會拒絕向您提供博彩產品服務。

## 14.2 帳戶業務

我們還希望確保我們的帳戶客戶瞭解時間的流逝。為此，採取以下措施：

- TAB 網站和 TAB App 包含有關即將舉行的既定比賽和體育賽事的資訊。您可以使用此資訊來確保您瞭解時間的流逝。
- 我們使用多種系統和工具積極監控投注行為，以識別參與長期和密集博彩的客戶。例如，監控您是否長時間博彩。

如果您被確定為表現出長期和密集博彩的跡象（詳細的指標列表見 **Error! Reference source not found.** 節），我們負責任博彩團隊將採取干預措施，可能包括但不限於以下方式：

1. 發送包含關於負責任博彩工具資訊（如自願禁賭）的電子郵件和/或短信；
2. 為您提供現有戒賭支援服務的資訊；
3. 審查您的帳戶，以確定是否需要額外干預，包括審查以往的互動、投注活動、存款活動、提款活動以及之前是否使用過負責任博彩工具；
4. 給您打電話；
5. 主動凍結您的帳戶；和
6. 主動關閉您的帳戶。

當我們根據負責任博彩團隊的建議凍結或關閉您的帳戶時，您將不再能夠收到行銷材料。如果我們因負責任博彩的原因關閉您的帳戶，我們將設立阻攔措施，防止您將來使用相同的資訊在我們這裡開設帳戶。我們還會使用與關閉帳戶的客戶類似的詳細資訊來檢查開設帳戶的位置。

## 15. 醉酒

如果我們發現您醉酒或受到毒品影響，我們將禁止您使用我們的投注產品和服務。所有面向客戶的員工（包括 TAB 場所的員工）都接受過培訓，可以識別醉酒或受毒品影響的跡象，並拒絕對此類客戶提供服務，包括主動凍結您的 TAB 帳戶。

## 16. 金錢交易

博彩時必須支付賭資。我們不為博彩提供賒帳或借貸。

我們不接受客戶支票支付，也不允許兌現支票。如果出示支票，您將被告知有此限制。

根據適用的法規、行業規範或政策以及我們的博彩規則，所有獎金將以現金、支票、博彩券或存入 TAB 帳戶或使用 EFTPOS 借記卡的方式支付（由 TAB 場所自行決定）。博彩規則可在 TAB 網站和整個 TAB 場所獲得。

在正式結果確認後，我們將盡最大的合理努力將您的贏得的賭資支付到您的投注帳戶。

## 17. 負責任廣告和促銷

### 17.1 廣告、行銷和促銷

我們確保 2003 年《博彩管理法》（維州）允許的與博彩相關的廣告和促銷活動將：

- 遵守與博彩產品的廣告或促銷相關的所有適用的聯邦和州法律、法規和準則，包括澳大利亞全國廣告商協會通過的廣告道德準則；
- 不得對賠率、獎金或中獎概率進行虛假、誤導或欺騙，不得對中獎概率或財務收益進行虛假陳述；
- 不做出沒有事實依據、無法證明或誇大的獲獎相關聲明；
- 不聲明或暗示玩家的技能可以影響博彩結果，除非有事實證明；
- 提供正確、準確和真實的資訊；
- 在公佈獲獎人姓名前征得其同意；
- 品位高雅（考慮到普遍的社區標準）並且本質上沒有冒犯性或不雅行為；
- 承擔社會責任；
- 不傳達博彩是改善財務狀況合理策略的印象；
- 不宣傳將博彩作為日常家庭採購或生活費用的融資手段，也不宣傳博彩可緩解經濟壓力或個人困難；
- 不宣傳在博彩時飲酒，也不將博彩與飲酒聯繫起來；
- 不得以明示或間接的方式故意針對脆弱或弱勢群體和未成年人；
- 以明示或暗示的方式針對或旨在吸引未成年人，不與涉及未成年人的優惠、活動或場地廣告同時出現。
- 不提供獎勵、誘導或代金券來鼓勵客戶更頻繁地下注；
- 不提倡將博彩作為提高社會地位、就業、社交或性愛可能的手段；
- 不誇大博彩活動和博彩贏利之間的聯繫。

### 17.2 我們如何遵守廣告要求

我們採取以下措施確保我們的廣告、行銷和促銷活動符合相關要求，並且不鼓勵客戶過度博彩或超出其能力範圍：

- 我們確保所有廣告和行銷都包含符合相關法律的負責任博彩資訊。
- 當我們向您發送直銷資訊時，我們會提供有關如何選擇不接收直銷資訊的選項。
- 我們在內部的行銷指南中記錄了負責任廣告和促銷義務，並向參與行銷和廣告的所有團隊成員提供該指南。
- 所有參與行銷和廣告的團隊成員都接受有關行銷和廣告義務的定期培訓。
- 我們將所有自願禁賭的客戶和使用“休息一下”功能的客戶放在一個清單中，以確保他們不會收到任何行銷和廣告。
- 我們有適當的流程來審查我們的廣告和行銷材料，然後再向公眾展示。這包括由高級行銷經理以及我們的合法和負責任博彩團隊（如相關）對廣告和行銷進行審查。

- 我們的行銷團隊每月進行品質保證，以確保行銷團隊成員遵守我們的行銷流程。
- 我們的風險團隊每年評估行銷控制的有效性。

在發佈新產品或改變現有產品之前，我們會評估它們對易受博彩傷害客戶的潛在影響。我們的負責任博彩團隊對所有新產品或服務進行評估，以確保它們不會：

- 吸引未成年人；
- 讓未成年人參與博彩；
- 鼓勵客戶比平時更頻繁地下注；
- 鼓勵客戶比平時下注的時間增加；
- 鼓勵客戶比平時多下注；
- 鼓勵客戶超出他們的能力下注；
- 增加做出衝動決定的幾率； 和
- 使博彩正常化。

評估的結果決定了產品或服務是否發佈以及如何發佈。

## 18. 客戶忠誠度計畫資訊

我們會不時向客戶發送和傳達行銷優惠和促銷資訊。這可能包括獎金投注優惠、存款匹配優惠、比賽和邀請參加賽事日等活動。

這些優惠和促銷活動旨在吸引和留住客戶、宣傳某些體育和賽事活動、推廣新產品或某種產品，例如 彩池投注。

一些優惠和促銷活動將提供給所有客戶，而其他優惠和促銷活動將對客戶進行個性化處理。根據許多不同的因素，包括過往博彩歷史、博彩偏好、博彩地點等，為客戶選擇個性化的優惠和促銷。如果未在設定的時間範圍內使用，優惠和促銷可能會過期。

為確保客戶清楚地瞭解他們可以獲得哪些優惠和促銷活動：

- 我們會通過電子郵件、短信或口頭方式向客戶明確傳達任何優惠或促銷活動；
- 我們會向客戶提供與優惠或促銷相關的任何條款和條件的資訊。例如，是否有適用的時間段，是否有任何資格要求，是否有任何參賽條件，如何參賽等；
- 客戶可通過線上登錄 TAB 帳戶，隨時獲取有關現有優惠和促銷活動的資訊，包括可用獎金投注；
- 客戶可在 TAB 網站和 APP 上訪問適用於我們促銷活動的條款和條件； 和
- 如果客戶對我們的優惠和促銷活動有任何疑問，可致電 131 802 聯繫我們的客戶服務中心。

您可以隨時選擇不接收我們的直接行銷資訊。

我們不會提供一種方法來跟蹤個人在博彩產品上的支出，並且也不會以獎金、忠誠度或獎勵積分的形式來獎勵這種支出。我們以前推出了一個與積分系統相關的 TAB 獎勵計畫。該計畫目前沒有實施，我們也不提供結構化的客戶忠誠度計畫。

## 19. 投訴

### 19.1 一般投訴

您可以通過線上網路、撥打 131 802 或使用郵寄方式與我們的客戶服務中心聯繫，提出投訴。我們在 TAB 網站上詳細說明了客戶投訴的流程。<https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>

如果遇到與博彩相關的問題並要進行投訴，則可直接向維多利亞州博彩監管機構進行投訴，他們是負責調查和解決此類問題獨立的機構，網站：<https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>。

### 19.2 關於守則合規性的投訴

您可以通過以下方式聯繫我們的負責任博彩團隊，就本準則提出投訴：

**電子郵件：** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

**郵寄地址：** GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

**電話：** 02 9218 1111

當您致電投訴時，我們可能會要求您以書面形式提供詳細的投訴資訊。

### 19.3 我們如何處理有關遵守和執行準則的投訴

我們制定了正式的投訴管理政策和流程，以確保客戶投訴得到適當審查和處理。

一旦我們收到您的投訴，我們的負責任博彩團隊將採取以下步驟：

1. 在收到投訴後的 5 個工作日內，以書面或電子郵件方式確認您的投訴。
2. 對投訴進行審查和調查。這包括審查所提供的資訊，以及其他相關資訊，例如您的投注歷史或您之前與我們的互動情況。
3. 在 21 天內向您通知審查結果。如果我們無法在 21 天內完成審查，我們將與您共同商定新的時間框架。
4. 向您提供投訴的處理結果。在適用的情況下，投訴的結果將由複雜投訴委員會決定，該委員會由我們業務部門高級代表組成。

如果問題得到解決，則不會採取進一步的行動。



您可以通過向 [complaintappeals@tabcorp.com.au](mailto:complaintappeals@tabcorp.com.au) 發送書面請求，要求對該決定進行內部審查。投訴上訴委員會隨後將審查該決定，並做出最終決定。最終決定將在 10 個工作日內提供給您。

如果您要求對該決定進行獨立審查，我們將會將此事提交給獨立調解員小組的成員，如澳大利亞仲裁員和調解員協會。仲裁員將根據提交的檔做出決定或安排進行調解。此過程的費用將由我們和您平均分擔，但雙方另有約定或仲裁員另有決定的情況除外。

#### 19.4 記錄保存

我們在負責任博彩投訴登記冊中保存投訴記錄、所有投訴檔和決定，保存期限為七年。根據我們的記錄保存義務，這些資料可供消費者事務、博彩和酒類監管部長或維多利亞州博彩監管機構要求檢查，同時也允許維多利亞州博彩監管機構監督我們的投訴程式遵守情況。

## 20. 我們如何處理個人資訊

我們致力於隱私、透明度和資訊安全。為履行這一承諾，我們根據 1988 年《隱私法》（聯邦）和澳大利亞隱私原則處理個人資訊。我們的隱私政策規定了我們如何處理個人資訊。您可以通過 <https://www.tabcorp.com.au/privacy>，獲取我們的隱私政策副本。您也可以聯繫 [privacy@tabcorp.com.au](mailto:privacy@tabcorp.com.au)，提出任何疑問或關切。



# ***EL JUEGO RESPONSABLE***

## ***CÓDIGO DE CONDUCTA***

*Versión 2 – 23 de junio de 2023*

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## NUESTRO COMPROMISO CON EL JUEGO RESPONSABLE

Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd (“**nosotros**”) se ha comprometido a ser un líder de la promoción del juego más seguro y de la minimización del daño. Nuestra meta es empoderar y apoyar a nuestros clientes con información y recursos que les ayuden a tomar decisiones informadas acerca de cómo apuestan. Buscamos normalizar prácticas y herramientas de juego más seguras.

Procuramos minimizar el posible daño a ustedes, nuestros clientes, al mantener normas de buena práctica en toda la empresa y, cuando ello sea posible, en toda la industria. Nuestros empleados y el personal de los locales han recibido formación para prestar apoyo a este compromiso.

Este Código de Conducta del juego responsable (“**Código**”) es un reflejo de nuestro compromiso de presentar productos de juego con los niveles más altos de integridad y responsabilidad corporativa, para llevar operaciones de conformidad con la legislación pertinente y promover el juego más seguro.

Empoderar a los clientes para tomar decisiones  
informadas y conscientes, minimizar el daño

AL CUIDADO DE NUESTROS CLIENTES  
PARA DARLE FORMA A NUESTRA INDUSTRIA  
PARA MEJOR

Cuando prestamos apoyo activo a nuestros clientes,  
creamos relaciones y comunidades sostenibles

## 1. INTRODUCCIÓN

Formamos parte de Tabcorp Holdings Limited, un grupo de entretenimiento y juego diversificado de nivel internacional.

Realizamos apuestas:

- en línea,
- por teléfono,
- en la pista en las carreras metropolitanas y regionales de Victoria y
- en una red de agencias y de locales con licencia para venta de alcohol y clubes.

### 1.1 OBJETIVOS

El Código tiene por objeto:

- proporcionar a nuestros clientes un documento único que presente la manera responsable en que proporcionamos nuestros productos y servicios,
- demostrar nuestro compromiso vigoroso con la minimización del posible daño asociado con el juego y promover el juego más seguro,
- empoderar y habilitar a nuestros clientes para tomar decisiones informadas sobre el juego, así como también facilitar el acceso a herramientas para manejar su juego o servicios de ayuda para el juego cuando necesiten asistencia y
- asegurarnos de cumplir con toda obligación legislativa y reglamentaria pertinente, incluida la Directiva ministerial sobre el Código de Conducta del juego responsable de Victoria.

### 1.2 APLICACIÓN DEL CÓDIGO

El Código se aplica a:

- nosotros y nuestros empleados,
- nuestros locales de TAB y todas las personas empleadas por dichos locales con responsabilidad por nuestros servicios de apuestas y
- los servicios o productos de juego que proporcionamos, lo que incluye los que ofrecemos en línea en Australia.

### 1.3 REVISIÓN DEL CÓDIGO

Hacemos revisiones regulares de nuestro cumplimiento del Código (incluido el cumplimiento en nuestros locales de TAB). Solicitamos y consideramos comentarios acerca de la eficacia del Código, de interesados clave, como el personal de los locales de TAB, los agentes, clientes, empleados y los servicios de ayuda para el juego.

El Código también puede ser actualizado de vez en cuando, y facilitaremos una copia del Código actualizado a la autoridad reguladora del juego antes de publicarlo.

### 1.4 DEFINICIONES FUNDAMENTALES

- **Aplicación TAB** significa la aplicación de software de TAB para celulares.
- **Local de TAB** con arreglo al Código, es una agencia, local con licencia o club hípico de Victoria donde se venden nuestros servicios y productos.
- **Sitio Web de TAB** es la página web de TAB en [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).

## 2. COMUNICACIÓN Y DISPONIBILIDAD DEL CÓDIGO

Comunicamos y promovemos el Código y dónde conseguirlo en carteles en nuestros Locales de TAB y en nuestro sitio web de TAB y Aplicación TAB.

El Código se puede obtener en:

- el sitio web de TAB [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au),
- el sitio web de Juego responsable de TAB [www.responsiblegambling.tab.com.au](http://www.responsiblegambling.tab.com.au),
- el sitio web de Tabcorp [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au),
- la Aplicación Tab y
- los locales de TAB.

El Código está disponible en inglés y también se ha traducido al italiano, árabe, chino (tradicional y simplificado), turco, griego, vietnamita y español. Las versiones traducidas del Código están disponibles en línea y en los locales de TAB.

También se puede solicitar una copia impresa del Código por teléfono a nuestro Centro de atención al cliente, al 131 802.

## 3. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO EN LOCALES MINORISTAS

Proporcionamos herramientas, información y formación a los locales de TAB para complementar el Código y la presentación responsable de nuestros productos y servicios de apuestas.

Nos aseguramos de que nuestros locales de TAB cumplan el Código, mediante controles regulares de cumplimiento. Nuestros acuerdos con los locales de TAB requieren que éstos cumplan todas las leyes pertinentes, el Código y las medidas de juego responsable.

Investigamos todos los incidentes de juego responsable o posibles infracciones por locales de TAB. Podemos tomar medidas contra los locales de TAB que no cumplan, lo que incluye la terminación de sus contratos con nosotros por incumplimiento de las obligaciones de juego responsable.

## 4. MENSAJES DE JUEGO RESPONSABLE

Incluimos mensajes de juego responsable en todo el material de promoción y marketing relacionado con el juego, y en las comunicaciones que enviamos a nuestros clientes en consonancia con el Marco nacional de protección del consumidor para las apuestas en línea. Asimismo velamos por que nuestro material publicitario cumpla con todo otro requisito jurídico, lo que incluye los requisitos de protección del consumidor de las directivas ministeriales como la Directiva ministerial del 24 de marzo de 2023.

Siempre mantendremos los mensajes de juego responsable en el sitio web de TAB y los carteles por todos los locales de TAB. Además, promoveremos mensajes de juego responsable en nuestro sitio web de TAB y en la Aplicación TAB.

## 5. INFORMACIÓN SOBRE JUEGO RESPONSABLE E INFORMACIÓN DEL PRODUCTO DE JUEGO

### 5.1 INFORMACIÓN DISPONIBLE

Ofrecemos una gama de información sobre juego responsable para informar a nuestros clientes, sus familias y la comunidad sobre nuestras prácticas de juego responsable de modo que nuestros clientes conozcan nuestros productos y servicios de apuestas.

El juego responsable significa el uso de nuestros productos o servicios de una forma que no cause daño a nuestros clientes, sus familias, su comunidad u otras personas.

Si usted es un cliente, procuramos asegurarnos de que pueda tomar decisiones informadas acerca de cómo apuesta, en consonancia con sus preferencias personales y situación individual.

Esto incluye información sobre:

- este Código,
- las reglas de apuestas que rigen nuestro totalizador, las apuestas deportivas y los productos de la pista,
- nuestros productos y servicios y el material explicativo respectivo,
- de qué manera los clientes pueden manejar su juego mediante la toma de decisiones sobre un compromiso previo, y cumpliéndola,
- de qué manera los clientes pueden utilizar otras herramientas de juego responsable para manejar su juego,
- de qué manera pueden los clientes autoexcluirse en línea y en nuestros locales de TAB,
- los servicios de apoyo al juego a disposición de las personas y/o sus familias para obtener ayuda para manejar un problema de juego,
- la prohibición del juego para los menores,
- la prohibición de facilitar crédito para el juego y
- los mecanismos de resolución de quejas.

## 5.2 DÓNDE SE PUEDE ENCONTRAR LA INFORMACIÓN

Tenemos información sobre juego responsable a disposición del público en nuestro sitio web de TAB dedicado especialmente al Juego responsable en [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au), en afiches y folletos en los locales de TAB o por teléfono a nuestro Centro de atención al cliente, al 131 802.

Los locales de TAB deben exhibir carteles de juego responsable en todos los puntos en que se aceptan apuestas.

Nuestras reglas de apuestas e información del producto están disponibles en el sitio web de TAB y en los locales de TAB. También se pueden leer nuestras condiciones para las cuentas que incluyen los términos y condiciones de las ofertas promocionales, en el sitio web de TAB. Cuando tenemos ofertas promocionales específicas, incluimos los términos y condiciones correspondientes.

Además podrá llamar a nuestro Centro de atención al cliente al 131 802.

## 6. DECISIONES SOBRE COMPROMISO PREVIO

### 6.1 ¿QUÉ ES EL COMPROMISO PREVIO?

El compromiso previo permite a los clientes manejar su juego y evitar el daño causado por éste. Los clientes fijan un límite antes de comenzar a apostar. Dicho límite puede incluir un plazo y/o un monto de dinero, es decir que, antes de comenzar a apostar, el/la cliente se compromete previamente a un límite de tiempo y dinero que está dispuesto/a a respetar.

Las decisiones de compromiso previo son propias de cada cliente; los clientes fijan límites de conformidad con su situación personal.

## 6.2 CLIENTES PARTICULARES

Promovemos los compromisos previos, y en nuestros locales de TAB exhibimos carteles sobre cómo fijar y mantener los límites para alentar a todos los clientes particulares a fijar límites de tiempo y dinero.

Encontrará información también en el sitio web de Juego responsable de TAB: [responsiblegambling.tab.com.au](http://responsiblegambling.tab.com.au).

### Cómo tomar una decisión de compromiso previo

Para tomar una decisión de compromiso previo cuando apuesta en locales minoristas:

- haga un plan para su juego: cuánto va a apostar y depositar, y cuánto tiempo permanecerá en el local de TAB,
- fije un presupuesto para su gasto en apuestas,
- decida a qué va a apostar, por ejemplo, si solamente va a apostar a las carreras de caballos,
- planifique por adelantado cómo apostará. Si solamente va a apostar con dinero en efectivo, solo lleve la cantidad de dinero en efectivo que planea apostar, y deje sus tarjetas de banco en casa,
- vaya a locales de TAB que ofrezcan otras actividades en las que pueda participar o
- planifique cómo va a reservar fondos cuando colecte dividendos, de haberlos.

He aquí algunas estrategias que puede utilizar para registrar su decisión de compromiso previo:

- haga un apunte en su celular sobre el contenido de su decisión de compromiso previo,
- dígame a la persona con quien está que ha tomado una decisión de compromiso previo y comparta los datos con ella,
- si ha fijado un límite de tiempo para permanecer en el local de TAB, ponga una alarma en su celular de modo que le avise cuando ha estado en el local esa cantidad de tiempo,
- anote la hora a la que llegó al local de TAB y esté alerta al paso del tiempo y
- dígame a un empleado del local de TAB que ha tomado una decisión de compromiso previo.

Si tiene una cuenta de TAB, puede establecer un límite de depósito de compromiso previo en su cuenta de TAB, y hacer transacciones utilizando su cuenta mientras se encuentra en el local de TAB. No podrá depositar más del límite de depósito de compromiso previo que haya fijado en su cuenta.

### Cómo cumplir una decisión de compromiso previo

Para cumplir una decisión de compromiso previo cuando está apostando en un local minorista:

- lleve la cuenta de cuánto ha apostado, incluido el uso de papeletas de apuesta,
- use la hora del reloj del local de TAB para llevar la cuenta del paso del tiempo,
- si puso una alarma en su teléfono, salga del local de TAB o del área de apuestas cuando suene la alarma,
- dígame a un empleado de TAB que ha llegado a su límite de decisión de compromiso previo, y no le permitirá hacer más apuestas y le alientará a salir del local de TAB o del área de apuestas y
- retírese del local de TAB o del área de apuestas cuando esté por llegar al límite de su decisión de compromiso previo, o lo haya alcanzado.

Si tiene una cuenta de TAB y ha fijado un límite de compromiso previo, podrá apostar en un local de TAB usando su cuenta de TAB y el límite de depósito se aplicará en consonancia con su decisión de compromiso previo.

### Cómo apoyamos su decisión de compromiso previo

Los locales de TAB y su personal han recibido formación para ayudarle a tomar y mantener sus decisiones de compromiso previo. Tomaremos la iniciativa para conversar con usted acerca de la manera de tomar y mantener su decisión de compromiso previo. También hablaremos del tema con los parientes o amigos que estén preocupados por su conducta de juego.

Capacitamos a los locales de TAB y a su personal para que reconozcan los eventuales signos de que usted puede haber gastado de más o perdido el control, y de que posiblemente deba tomar o mantener una decisión de compromiso previo. Buscamos los eventuales signos siguientes:

- juega todos los días o le resulta difícil detenerse a la hora de cierre,
- juega por períodos largos es decir tres horas o más sin una pausa,
- juega sin interrupción para las horas normales de las comidas,
- evita el contacto mientras juega, se comunica muy poco y apenas si reacciona a lo que sucede a su alrededor,
- aumenta su gasto,
- intenta pedirle dinero prestado al personal del local de TAB o a otros clientes,
- continúa jugando con sus ganancias grandes y
- muestra señales de angustia o ira.

Cuando el personal del local de TAB identifica a clientes que presentan estas conductas, debe hablar directamente con el cliente. Para apoyar a estos clientes, el personal del local de TAB:

1. le pregunta al cliente si ha fijado un límite de compromiso previo,
2. le proporciona al cliente información sobre los límites de compromiso previo y cómo fijarlos,
3. alienta al cliente a fijar un límite de tiempo y dinero,
4. alienta al cliente a hacer una pausa del juego saliendo del área de apuestas y participando en otras actividades del local o tomando un refresco o una pausa para el almuerzo,
5. alienta al cliente a hacer una pausa del juego saliendo del local,
6. proporciona información sobre BetCare (nuestro programa de autoexclusión minorista de Victoria),
7. proporciona información sobre los servicios de apoyo al juego disponibles, y facilita el acceso a un servicio si fuera necesario.

Cuando un cliente ha tomado una decisión de compromiso previo que fija un límite de tiempo y dinero, el personal del local de TAB le brindará ayuda para mantener su compromiso previo mediante las siguientes:

1. le alentará a cumplir su decisión de compromiso previo,
2. le ofrecerá estrategias para mantener su decisión de compromiso previo y
3. le negará el servicio cuando el cliente informe a un empleado del local de TAB que ha superado los límites de tiempo y dinero que había fijado.

Si ya tiene una cuenta de TAB, el personal del local de TAB le alentará a utilizar las herramientas disponibles en su cuenta de TAB para fijar y mantener sus decisiones de compromiso previo.

### 6.3 LOS CLIENTES DE CUENTA

Promovemos y alentamos a todos los clientes de cuenta a que fijen un límite de depósito de compromiso previo. El límite de depósito de compromiso previo les permitirá limitar el monto máximo



que pueden depositar en su cuenta durante un período determinado. Ofrecemos una selección de plazos: por ejemplo, podría tratarse de un límite diario, semanal o mensual.

También pueden fijar o cambiar sus decisiones de compromiso previo conectándose a su cuenta de TAB en la aplicación TAB o en el sitio web de TAB. Nuestro Centro de atención al cliente de TAB está a su disposición (llame al 131 802) para ayudarle a tomar una decisión de compromiso previo.

Ayudaremos a los clientes a tomar una decisión de compromiso previo de las maneras siguientes:

- solicitando a todos los clientes de cuenta que fijen un límite de depósito o que tomen la decisión específica de no fijar un límite de depósito cuando abran una cuenta de TAB,
- promoviendo la fijación de un límite de depósito en nuestro sitio web de TAB y en la aplicación TAB así como también en mensajes de e-mail que le enviaremos,
- ofreciéndoles la posibilidad de fijar un límite de depósito en cualquier momento conectándose a su cuenta de TAB en línea,
- aconsejándoles que fijen un límite de depósito que guarde congruencia con su situación personal y lo que puedan permitirse apostar: nuestros equipos del Centro de atención al cliente y de Juego responsable están a su disposición para ayudarle a fijar un límite de depósito,
- cuando estudie las cuentas de los clientes identificados como posibles víctimas de daño causado por el juego, nuestro equipo TAB de Juego responsable examinará su actividad de depósitos previa, su historial de apuestas y si ha fijado un límite de depósito, etc. para determinar si es preciso tomar otras medidas. Estas podrían incluir una llamada para hablar de su conducta y situación, y brindarle asesoramiento sobre cómo fijar un límite de depósito,
- cuando hable con los clientes que están sufriendo daño por el juego, nuestro equipo TAB de Juego responsable les alentará a fijar un límite, les proporcionará asesoramiento sobre el límite apropiado y fijará su límite si están de acuerdo,
- nuestro equipo TAB de Juego responsable monitorea los aumentos de los límites de depósito de los clientes para determinar si dichos aumentos requieren una llamada al cliente y
- ofreciéndoles un aviso anual cuando se conecten a su cuenta de TAB para que fijen un límite de depósito o actualicen su límite de depósito si ya tienen uno. Los clientes no tendrán acceso a las otras funciones de su cuenta hasta que hayan respondido a dicho aviso.

Si han tomado una decisión de compromiso previo, ayudaremos a los clientes a cumplirla mediante las siguientes:

- Impediremos que depositen en su cuenta cuando hayan llegado a su límite de depósito.
- Les permitiremos que cambien el límite de su depósito en cualquier momento (conéctese a su cuenta TAB en línea). Toda reducción del límite tendrá efecto inmediatamente. Los aumentos solo tomarán efecto después de 7 días. Esto les dará tiempo para cambiar de idea: lo llamamos el "período de enfriamiento" o de reflexión.
- Les recordaremos todos los años que revisen su límite de depósito.

Encontrará información adicional sobre lo que es un límite de depósito de compromiso previo, los beneficios de fijar un límite y cómo hacerlo, en el sitio web de Juego responsable en [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au) y si se conecta a su cuenta de TAB.

## 7. HERRAMIENTAS DE JUEGO RESPONSABLE

Además de los límites de depósito de compromiso previo, hay otras herramientas de juego responsable que empoderan y apoyan para manejar el juego, para apostar de forma segura y responsable. Promovemos las siguientes herramientas en nuestro sitio web de TAB y en la aplicación TAB.

<b><i>HERRAMIENTA DE JUEGO RESPONSABLE</i></b>	<b><i>DESCRIPCIÓN</i></b>
<b><i>HAGA UNA PAUSA</i></b>	<p>Se puede hacer una pausa de la cuenta por un plazo determinado. Hay una selección de plazos diferentes.</p> <p>Durante este tiempo, no habrá acceso a la cuenta ni se recibirá material promocional o de márketing.</p>
<b><i>LÍMITES A LAS TARJETAS DE CRÉDITO/ DÉBITO</i></b>	<p>Se puede limitar el monto diario que se puede depositar en la cuenta usando una tarjeta de crédito y/o débito.</p>
<b><i>DECLARACIONES DE ACTIVIDAD Y APUESTAS</i></b>	<p>Proporcionamos a todos los clientes de cuenta de TAB una declaración de actividad mensual para los meses en que hubo transacciones de cuenta. La declaración de actividad presenta el total de los depósitos, retiros, gastos, ganancias y pérdidas para el mes, así como también las ganancias o pérdidas netas para ese período. La declaración también presenta un panorama de las ganancias o pérdidas netas de los últimos seis meses. Además, proporcionamos un listado detallado de cada una de las transacciones del cliente ese mes.</p> <p>Se puede acceder tanto a la declaración de actividad como al historial de transacciones en cualquier momento por medio de la cuenta en el sitio web de TAB y en la aplicación TAB o bien por medio del Centro de atención al cliente.</p> <p>Es posible examinar hasta siete años de declaraciones de actividad y de historial de transacciones en el sitio web de TAB y en la aplicación TAB o por medio del Centro de atención al cliente.</p>
<b><i>CANCELAR LOS MENSAJES DE MÁRKETING</i></b>	<p>Se pueden cancelar los e-mails y mensajes de márketing y promoción.</p>
<b><i>CIERRE DE LA CUENTA INTERNET</i></b>	<p>Se puede cerrar fácilmente la cuenta en línea por medio del sitio web de TAB, la aplicación TAB o mediante una llamada telefónica al Centro de atención al cliente de TAB al 131 802.</p> <p>Una vez tramitado el pedido del cliente, cerraremos su cuenta y le reembolsaremos los fondos restantes (una vez finalizadas las apuestas pendientes).</p>

## 8. PROGRAMAS DE AUTOEXCLUSIÓN

### 8.1 LOCALES MINORISTAS

Tenemos y manejamos un programa de autoexclusión en locales minoristas denominado BetCare en Victoria. BetCare permite excluirse del juego en determinados locales y en línea. La participación en el programa es voluntaria y en buena fe.

Hemos incluido una descripción general del programa BetCare más abajo.

Encontrará información sobre el programa BetCare:

- en el folleto de BetCare en nuestro sitio web de Juego responsable de TAB [www.responsiblegambling.tab.com.au/help](http://www.responsiblegambling.tab.com.au/help),
- en los locales de TAB,
- mediante llamada telefónica al Centro de atención al cliente, al 131 802,
- mediante llamada telefónica al Personal de apoyo al cliente de BetCare, al 1800 882 876 o
- mediante correo electrónico a nuestro equipo de BetCare, a [BetCare@tabcorp.com.au](mailto:BetCare@tabcorp.com.au).

Nuestro equipo especial de BetCare puede atender sus preguntas acerca del programa BetCare, lo que incluye una descripción de la autoexclusión, cómo solicitar la autoexclusión, qué sucede durante la autoexclusión, la información y los documentos que debe proporcionar y los datos de contacto de los servicios de apoyo al juego.

El personal de los locales de TAB ha recibido capacitación para proporcionar información sobre BetCare si el cliente desea autoexcluirse.

Contamos con políticas y procedimientos para operar el programa BetCare.

#### PANORAMA GENERAL DE BETCARE

1. Todas las agencias y locales con licencia de TAB participan en el programa BetCare.
2. Puede optar por excluirse de un máximo de 15 agencias y locales con licencia ("**Locales nombrados**") de todo Victoria.
3. Puede optar por autoexcluirse por 12, 18 o 24 meses o indefinidamente.
4. El personal que trabaja en los locales nombrados debe supervisar para detectar la presencia de clientes autoexcluidos. Si usted se ha autoexcluido, le pedirán que se retire del área de juego. Además, pedimos que los clientes que se han autoexcluido y que ingresen a un local nombrado, señalen su presencia al personal que podrá ayudarlos a no infringir su estado de autoexclusión.
5. Si infringiera su estado de autoexclusión, el local pertinente deberá informarnos.
6. Cuando se autoexcluya mediante el programa BetCare, cerraremos sus cuentas de TAB.
7. Una vez que se haya autoexcluido no le enviaremos material de publicidad o marketing.
8. Si desea salir del programa BetCare, deberá realizar un proceso de revocación que incluye una carta de evaluación de un servicio de consejería del juego de Victoria o Nueva Gales del Sur que demuestre que usted buscó asistencia por su problema de juego.

Encontrará información adicional sobre BetCare:

- por teléfono:** 1800 882 876
- por e-mail:** [Betcare@tabcorp.com.au](mailto:Betcare@tabcorp.com.au)
- en línea:** <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>
- personalmente:** en cualquier local de TAB.

#### 8.2 CUENTA

Es posible autoexcluirse de su cuenta por medio del sitio web de TAB, la aplicación TAB o por teléfono al Centro de atención al cliente, al 131 802. Una vez tramitada la autoexclusión, cerraremos la cuenta y devolveremos los fondos restantes (una vez finalizadas las apuestas pendientes).

Una vez que se haya cerrado la cuenta por autoexclusión, se bloquearán los datos del cliente para impedirle usarlos para abrir futuras cuentas con nosotros. Además comprobamos dónde podrían abrirse cuentas usando datos similares a los de los clientes autoexcluidos.

Cuando se haya autoexcluido, no le enviaremos material publicitario o de marketing.

Si solicita la revocación de su autoexclusión en línea, tendrá que presentarnos una carta de evaluación de un servicio de consejería del juego de Victoria o Nueva Gales del Sur que demuestre que usted buscó asistencia por su problema de juego.

Si desea autoexcluirse de todos los servicios de apuestas en línea de Australia, también puede inscribirse en Betstop, el Registro Nacional de Autoexclusión, en [Betstop.gov.au](http://Betstop.gov.au) o por llamada telefónica al 1800 238 786 una vez que cobre efecto.

## 9. INTERACCIÓN CON NUESTROS CLIENTES Y PERSONAS INTERESADAS

### 9.1 INTERACCIONES EN LOCALES MINORISTAS

El personal de los locales de TAB recibe formación regularmente para identificar conductas o responder a comentarios que pueden indicar que la persona tiene dificultades en manejar su juego o está sufriendo daño por el juego.

Esto puede incluir, por ejemplo:

Pérdida de control

- jugar sin interrupción para las horas normales de las comidas,
- tener dificultad en parar de jugar a la hora del cierre,
- comenzar a jugar cuando abre el local, o solo parar cuando está cerrando,
- quedarse para seguir jugando incluso cuando los amigos se han ido o
- hacernos comentarios que pueden dar un indicio de gasto muy excesivo.

Búsqueda de dinero

- pedir dinero prestado para financiar el juego,
- salir de un local para ir a buscar dinero para seguir jugando,
- seguir apostando con las ganancias en lugar de recogerlas,
- haberse quedado sin más dinero cuando se va del local o
- demostrarnos preocupación por las pérdidas y los pagos.

Intensidad y duración

- jugar por largos períodos sin pausa apropiada,
- aumento significativo en el patrón de gasto,
- jugar la mayoría de los días que el local está abierto,
- jugar sin reaccionar ante lo que sucede en el local o
- decirnos que necesita una pausa del juego.

Respuestas emocionales

- mostrar señales de angustia, incluso el llanto,
- mostrar señales de ira, incluso palabrotas y enojarse con el personal o
- decirnos que se siente culpable o tiene remordimientos por su juego.

Comportamiento social

- evitar el contacto o las conversaciones con los demás,

- evitar la interacción con el personal,
- reducción o cambios en el aseo y el aspecto personal o
- comentarnos reiteradamente que está teniendo problemas de familia.

Los clientes también pueden decirle directamente al personal que están sufriendo daño por el juego.

### **¿En qué podemos ayudarle?**

Cuando detecten indicadores de angustia, o si el cliente se dirige a un empleado del local de TAB para preguntarle sobre ayuda o para decirle que la necesita, nuestros empleados profesionales responderán mediante las medidas siguientes:

1. le alentarán a hacer una pausa del juego mediante la participación en otras actividades del local o tomando un refrigerio o una pausa para el almuerzo,
2. le alentarán a interrumpir el juego saliendo del local de TAB o moviéndose a otra sección del local que se encuentre alejada del área de servicio de TAB,
3. le ofrecerán información sobre nuestras herramientas y servicios de Juego responsable, incluidos los límites de depósito de compromiso previo,
4. le proporcionarán información sobre el acceso a los servicios de ayuda para el juego y le facilitarán el acceso a dichos servicios si fuera necesario y
5. le proporcionarán información sobre BetCare (nuestro programa de autoexclusión en locales minoristas de Victoria).

El personal de los locales de TAB le responderá y apoyará de una manera privada, sensible, confidencial y apropiada; sin embargo, no está capacitado para ofrecer consejería. La interacción del personal de los locales de TAB con el cliente se hará de una manera que respete su privacidad, asegurándose de que otros clientes no oigan la conversación.

Si el personal del local de TAB considera que usted está mostrando señales de daño por juego, tiene la obligación de negarse a atenderle, lo que incluye recibir o pagar sus apuestas.

### **Los locales de TAB y su personal no deben:**

- alentar o afirmar las supersticiones de los clientes con respecto al juego,
- alentar el juego excesivo o proporcionar incentivos para continuar jugando,
- alentar o inducir a apostar de forma intensiva o por períodos largos sin pausa,
- alentar o inducir a los clientes a retirar fondos de las instalaciones de efectivo para fines de juego,
- alentar o inducir a continuar apostando cuando el cliente esté mostrando una o varias señales indicadoras de conducta asociada con daño por juego,
- desalentar a los clientes que deseen irse del local para parar de jugar ni
- desalentar a los clientes que deseen pedir ayuda a un servicio de ayuda por el juego.

Evaluamos y mantenemos regularmente la información a disposición del público en el sitio web de TAB y en el sitio web de Juego responsable de TAB, para garantizar que la información y el apoyo que necesitan nuestros clientes, sus familias, la comunidad u otras personas, esté al día y sea accesible.

## **9.2 INTERACCIONES CON LAS CUENTAS**

Utilizamos sistemas y herramientas que identifican a los clientes en riesgo de daño por el juego para monitorear su conducta de depósitos a la cuenta y sus apuestas.

Como ejemplos de conductas que pueden indicar daño por el juego se pueden citar las siguientes:

- cambios en la conducta relativa a los depósitos: frecuencia, monto, aumento constante de las sumas de dinero depositadas,
- cambios en la conducta relativa a las apuestas: monto promedio de la apuesta, frecuencia, número de apuestas,
- cambios en los patrones de juego, p.ej. apostar a diferentes eventos, apostar a horas diferentes,
- jugar por períodos largos,
- admitir que está ebrio/a o bajo la influencia de drogas,
- mostrar señales de angustia, como llanto o palabrotas,
- expresar sentido de culpa o remordimientos por el juego,
- hacer comentarios que pueden indicar gasto muy excesivo,
- comentar repetidamente acerca de problemas de familia,
- mostrar preocupación por las pérdidas y los pagos,
- dar indicaciones de que necesita una pausa del juego,
- cerrar y volver a abrir su cuenta con frecuencia y
- revelar que está sufriendo daño por el juego.

Nuestro Equipo de Juego responsable ha establecido una serie de intervenciones para cuando se identifiquen estas conductas.

El tipo de intervención del Equipo de Juego responsable estará determinado por la conducta y situación del cliente. El equipo puede tomar las medidas siguientes:

1. enviarle un e-mail y/o SMS con información sobre nuestras herramientas de juego responsable, incluida la autoexclusión,
2. enviarle un e-mail y/o SMS con información sobre los servicios de apoyo al juego disponibles,
3. examinar su cuenta para ver si necesitamos tomar otras medidas. Esto incluye examinar las interacciones previas, la actividad de apuestas, la actividad de depósitos, la actividad de retiros y si ha usado alguna de nuestras herramientas de juego responsable previamente,
4. llamarle: el tenor de la llamada dependerá de la situación e incluirá una discusión de lo que hemos observado, incluso los posibles indicadores de daño por juego, comprender su situación individual y brindarle información sobre las herramientas de juego responsable, que incluyen los límites de depósitos de compromiso previo, la autoexclusión y los servicios de apoyo al juego,
5. si no pudiéramos comunicarnos con usted para una llamada de juego responsable, congelaremos sus cuentas y
6. cerraremos sus cuentas.

Si el cliente nos informara que está sufriendo daño grave por juego, cerraremos inmediatamente su cuenta. Cuando cerremos su cuenta nuestros sistemas le impedirán abrir futuras cuentas con los mismos datos. Además, comprobaremos dónde se han abierto cuentas con datos similares a los de los clientes cuyas cuentas hemos cerrado.

Capacitamos a nuestro personal que está en contacto directamente con nuestros clientes sobre cómo identificar las conductas del cliente que indican angustia. Cuando identifica estos indicadores, nuestro personal tiene la capacitación para saber cómo manejar al cliente de forma apropiada y derivar el asunto a nuestro Equipo de Juego responsable.

Nuestro Equipo de Juego responsable está a la disposición de nuestros clientes, sus familias, su comunidad o toda otra persona:

**por e-mail:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

**por teléfono:** 02 9218 1111

Evaluamos y mantenemos regularmente la información que aparece en el sitio web de TAB y en la aplicación TAB, para garantizar que la información y el apoyo necesarios estén al día y sean accesibles.

### 9.3 A QUIÉN DIRIGIRSE SI LE PREOCUPA ALGUNA PERSONA

Si le preocupa el juego de una persona, puede informarnos por medio de:

- nuestro Equipo de Juego responsable:  
**por e-mail:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)  
**por teléfono:** 02 9218 1111
- nuestro Centro de atención al cliente al 131 802 o
- en cualquiera de nuestros locales de TAB.

Nuestro Equipo de Juego responsable le informará de qué manera puede ayudar y le dará información acerca de los servicios de apoyo disponibles.

## 10. INTERACCIÓN CON EL PERSONAL

### 10.1 NORMATIVA DE JUEGO DEL EMPLEADO

Todos los empleados o contratistas deben cumplir nuestra Normativa de juego del empleado. Este es un requisito estricto para nuestros empleados y contratistas. El incumplimiento es una infracción grave y puede conllevar sanciones o el despido del empleado o, en el caso de un contratista, la resolución de su contrato.

La normativa impone una serie de restricciones a los miembros del equipo que participan en actividades de apuestas operadas por Tabcorp.

### 10.2 NORMATIVA DE JUEGO DE LOS LOCALES DE VICTORIA

**Agencias de TAB:** Todos los empleados, incluidos los agentes y su personal, tienen prohibido el juego en todo momento en la agencia mientras estén empleados o en cualquier lado mientras estén de servicio, lo que incluye los turnos de trabajo y las pausas tanto pagadas como no remuneradas.

**Locales con licencia de TAB:** Todos los licenciatarios de los locales de TAB tienen permitido jugar solamente en su local por medio de un canal digital, y solo cuando no están de servicio.

**Personal de los locales licenciados de TAB:** Todo el personal tiene prohibido jugar en cualquier sitio mientras está de servicio, lo que incluye los turnos de trabajo y las pausas tanto pagadas como no remuneradas.

Los locales con licencia cuyos propietarios y operadores son independientes de nosotros pueden imponer restricciones adicionales a sus empleados en su local.

### 10.3 INFORMACIÓN Y ASISTENCIA PARA EL PERSONAL

Cuando un empleado, lo que incluye los miembros del personal de los locales, muestra señales evidentes de angustia o conducta que indica dificultades en el manejo de su juego, le proporcionaremos información sobre:

- herramientas y servicios de Juego responsable,
- cómo acceder a los servicios de apoyo al juego y facilitar acceso a dichos servicios si fuera necesario y
- BetCare.

Prestamos apoyo a nuestro personal de manera privada, sensible, confidencial y apropiada. Nuestra interacción con el personal se realizará de forma respetuosa con respecto al derecho a la privacidad del personal, por ejemplo, tomando medidas para garantizar que las conversaciones se manejen con delicadeza.

## 11. CAPACITACIÓN SOBRE JUEGO RESPONSABLE

Todos nuestros empleados corporativos realizan Capacitación sobre Juego responsable cuando se inicia su empleo y como parte de nuestro programa anual de formación de cumplimiento obligatorio.

Los miembros del equipo que tienen contacto directo con los clientes reciben capacitación adicional especializada sobre Juego responsable, que incluye:

- cómo identificar eventuales indicadores de daño por juego,
- cómo intervenir y abordar los indicadores de daño por juego que se hayan identificado, incluso proporcionar información sobre nuestras herramientas y servicios de juego responsable, proporcionar información sobre nuestros programas de autoexclusión en línea y en locales minoristas, proporcionar información sobre servicios de ayuda al juego y tomar la iniciativa de suspender o cerrar una cuenta y
- cómo derivar las inquietudes de daño por juego al Equipo de Juego responsable.

El personal de los locales de TAB debe realizar la capacitación sobre Juego responsable cuando comienza su trabajo de TAB y como parte de la formación anual de cumplimiento obligatorio. Dicha formación incluye:

- cómo identificar eventuales indicadores de daño por juego en los clientes de locales minoristas,
- cómo intervenir y abordar los indicadores de daño por juego que se hayan identificado, incluso proporcionar información sobre nuestras herramientas y servicios de juego responsable, proporcionar información sobre nuestros programas de autoexclusión en línea y en locales minoristas y proporcionar información sobre servicios de ayuda al juego,
- los requisitos relativos a la ebriedad y las drogas, y la prohibición de apuestas por menores y
- cómo derivar toda inquietud a TAB.

Los locales de TAB reciben recordatorios periódicos de sus obligaciones relativas al juego responsable, junto con manuales de juego responsable.

## 12. SERVICIOS DE APOYO AL JUEGO

### 12.1 CÓMO INTERACTUAR CON LOS SERVICIOS

En consonancia con nuestro compromiso con el juego responsable, y con el objeto de aumentar nuestra comprensión del daño causado por el juego, estamos en contacto con una serie de servicios y actores de apoyo al juego con una frecuencia quincenal como mínimo.

Estas organizaciones incluyen las siguientes: Gambler's Help, Victorian Responsible Gambling Foundation, Relationships Australia, Financial Counselling Australia y el Australasian Gaming Council.



Mantenemos el contacto con servicios y actores de apoyo por medio de:

- contacto informal y constante por teléfono y e-mail para solicitar su asesoramiento y comentarios con respecto a nuestras iniciativas de mejora del juego responsable, nuestros programas de autoexclusión y el Código,
- contacto oficial por teléfono y e-mail para solicitar comentarios sobre la eficacia del Código como parte de nuestra revisión periódica del Código y
- asistencia a la Conferencia anual de la Asociación Nacional de Estudios del juego.

También asistimos a los foros de consejería sobre daño por juego en todo Victoria y durante todo el año, donde hacemos presentaciones y mantenemos contactos.

Promovemos la semana de Concientización del juego responsable de Victoria en nuestros locales de TAB y otro material digital.

## 12.2 SERVICIOS DE APOYO AL JUEGO DISPONIBLES

Proporcionamos información sobre los servicios de apoyo al juego indicados más abajo, a los clientes que hemos identificado y que necesitan apoyo.

Los clientes, sus familias, su comunidad y todas las personas pueden comunicarse con estos servicios.

- **National Gambling Helpline** 1800 858 858 (*disponible todos los días, las 24 horas*)
- **Gambler's Help** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **Gambler's Help Youth Hotline para menores de 25 años** 1800 262 376
- **Servicio de intérpretes para Gambling Helpline** 131 450
- **Victorian Responsible Gambling Foundation** <https://responsiblegambling.vic.gov.au/>
- **Gambler's Anonymous** <https://gaaustralia.org.au/>
- **Relationships Australia** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **Lifeline** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

También ofrecemos derivaciones a una serie de servicios independientes de apoyo.

Si se pone en contacto con uno de dichos servicios, podrá recibir información, asesoramiento y apoyo gratuitos. También puede derivarle al mejor servicio para su situación particular.

## 13. LOS MENORES

Prohibimos terminantemente a los menores de 18 años la participación en el juego, y tomamos todas las medidas razonables para que los menores no puedan usar nuestros productos y servicios de apuestas, lo que incluye tener una cuenta de TAB.

### 13.1 LOCALES MINORISTAS

Tomamos las siguientes medidas en nuestros locales de TAB para prohibir la venta de productos y servicios de juego a los menores:

1. Exhibimos carteles que explican que no se permite el juego a los menores.
2. El personal de los locales de TAB debe pedir una prueba de la edad si la persona parece menor de 25 años. Esto se aplica a todas las transacciones de apuestas (en el mostrador o por medio de una terminal de autoservicio), incluida la colección de dividendos. Si la persona no pudiera presentar la verificación pertinente, se le negará el servicio y se le pedirá que se retire de la agencia o de la zona de apuestas del local licenciado. Los

empleados no deben devolverles boletas a los menores o a las personas que se sospecha puedan ser menores.

3. El personal de los locales de TAB monitorea las terminales de autoservicio (por línea de visión directa o imágenes de televigilancia) para asegurarse de que no las estén usando menores.
4. En su capacitación, el personal de los locales de TAB aprendió a negarse a aceptar apuestas o a permitir la colección de dividendos, y lo hará, si sabe que la persona está actuando en nombre de un menor.
5. Nuestras terminales de autoservicio estarán ubicadas a un mínimo de dos metros de distancia de todas las entradas y salidas para permitir la vigilancia eficaz.
6. Cuando usan terminales de autoservicio, los clientes deben confirmar que son mayores de 18 años antes de poder hacer una apuesta.
7. El personal de los locales de TAB tiene acceso para desactivar las terminales de autoservicio desde su terminal de operador si ve que una terminal de autoservicio está siendo usada indebidamente, por ejemplo, por una persona que podría ser un menor.
8. En su capacitación, el personal de los locales de TAB aprendió a derivar a TAB todos los casos de posibles apuestas por un menor.

Los menores no tienen prohibida la entrada a los locales de TAB, pero deben estar acompañados por su padre/madre o tutor en todo momento que estén cerca de las instalaciones de apuestas. El personal de los locales de TAB le pedirá a todo menor no acompañado que se encuentre cerca de las instalaciones de apuestas que se retire del área.

### 13.2 CUENTAS

Tomaremos medidas para asegurarnos de que los menores no abran cuentas de TAB. Por ejemplo tomaremos las medidas siguientes, incluidas, a título enunciativo y no limitativo:

1. Exigimos que los clientes que estén abriendo una cuenta confirmen su identidad y que son mayores de 18 años de edad. Las cuentas no verificadas de conformidad con los marcos de tiempo reglamentarios se congelarán automáticamente y no podrán hacer transacciones.
2. Contamos con advertencias apropiadas en nuestro sitio web de TAB y en la aplicación TAB para indicar que no se permite a menores abrir cuentas o apostar en nuestros locales e instalaciones.
3. Los términos y condiciones de nuestras cuentas disponen que los menores no puedan jugar en nuestros locales e instalaciones, e imponen a nuestros clientes la obligación de no permitir que los menores apuesten por medio de sus cuentas y de no divulgar sus datos de seguridad a menores.

Si determinamos que una persona ha abierto una cuenta con nosotros y que es menor de 18 años, o que una persona está permitiendo a un menor apostar usando su cuenta, cerraremos dicha cuenta inmediatamente.

Denunciaremos todo caso de apuestas por menores a la autoridad reguladora del juego de Victoria.

### 13.3 QUÉ HACER SI LE PREOCUPA UN MENOR

Puede ponerse en contacto con nosotros si le preocupa que un menor de 18 años pueda estar jugando durante una visita a un local de TAB, o puede ponerse en contacto con nuestro Equipo de Juego responsable por e-mail a [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) o por teléfono al (02) 9218 1111, o llame a nuestro Centro de atención al cliente al 131 802.

## 14. EL ENTORNO DE JUEGO

### 14.1 LOCALES MINORISTAS

Estamos comprometidos con mantener al cliente informado sobre el paso del tiempo cuando esté en un local de TAB. Para ello hemos establecido los siguientes:

1. Los clientes pueden ver la hora de varias maneras:
  - o la hora aparece en pantallas electrónicas de información de TAB en los locales de TAB,
  - o las terminales de autoservicio muestran la hora de las carreras y otros eventos y
  - o se puede preguntar la hora al personal del local de TAB.
2. Los clientes que están haciendo apuestas en una terminal de autoservicio pueden calcular el paso del tiempo con la información de la terminal de autoservicio, como las horas de las carreras.
3. Cuando un cliente está haciendo apuestas en una terminal manejada por el personal del local de TAB, puede usar dichas interacciones para mantenerse consciente del paso del tiempo. El personal de los locales de TAB controlará a los clientes que están en su local o usando terminales de apuestas para detectar los períodos largos y/o si han estado jugando por mucho tiempo e intensivamente, por ejemplo, si han estado jugando por un tiempo largo, es decir más de tres horas sin interrupción.
4. Todas las boletas y vales de apuestas llevan impresa la hora de la compra o emisión.

Si determinamos que el cliente muestra señales de posible daño por juego (encontrará la lista completa de los indicadores en la sección 9.1), el personal del local de TAB desalentará su participación en el juego prolongado e intensivo, y para ello:

1. le hablará directamente para alertarle con respecto al paso del tiempo,
2. le alentarán a hacer una pausa del juego y
3. le proporcionará información sobre los servicios de apoyo al juego disponibles.

Se le denegará el servicio de los productos de juego si, en la opinión del personal del local de TAB, está sufriendo daño por el juego.

### 14.2 CUENTAS

Asimismo, deseamos asegurarnos de que nuestros clientes de cuenta sean conscientes del paso del tiempo. Para ello hemos establecido los siguientes:

- El sitio web de TAB y la aplicación TAB contienen información sobre los próximos eventos de carreras y deportes programados. Podrá usar esta información para mantenerse consciente del paso del tiempo.
- Monitoreamos las conductas de apuesta usando una serie de sistemas y herramientas para identificar a los clientes que están jugando de forma prolongada e intensiva, por ejemplo, si están apostando por períodos prolongados.

Si determinamos que el cliente está mostrando señales de estar jugando de forma prolongada e intensiva (encontrará la lista completa de indicadores en la sección 9.2), nuestro Equipo de Juego responsable intervendrá y tomará medidas que pueden incluir, a título enunciativo y no limitativo, las siguientes:

1. enviarle un e-mail y/o SMS con información sobre nuestras herramientas de juego responsable, incluida la autoexclusión,
2. proporcionarle información sobre los servicios de apoyo al juego disponibles,

3. revisar sus cuentas para determinar si se necesitan más intervenciones: esto incluye revisar interacciones previas, la actividad de las apuestas, la actividad de los depósitos, la actividad de los retiros y si el cliente ha utilizado herramientas de juego responsable anteriormente,
4. llamarle por teléfono,
5. tomar la iniciativa de congelar sus cuentas y
6. tomar la iniciativa de cerrar sus cuentas.

Cuando congelemos o cerremos la cuenta por asesoramiento del Equipo de Juego responsable, el cliente dejará de recibir material publicitario. Si cerramos su cuenta por una razón de juego responsable, instalaremos bloqueos para impedirle que abra futuras cuentas con nosotros usando los mismos datos. Además, comprobaremos dónde se han abierto cuentas con datos similares a los de los clientes cuyas cuentas hemos cerrado.

## 15. INTOXICACIÓN

No le permitiremos usar nuestros productos y servicios de apuestas si tomamos conocimiento de que está ebrio/a o bajo la influencia de drogas. Todos los empleados que están en contacto con los clientes, incluso los de los locales de TAB, han recibido capacitación para identificar las señales de ebriedad o de influencia de drogas y para denegarle el servicio, incluso tomar la iniciativa de congelar su cuenta de TAB.

## 16. TRANSACCIONES FINANCIERAS

Las apuestas se deben pagar cuando se hacen. No ofrecemos crédito ni prestamos dinero para el juego.

No aceptamos cheques de los clientes como pago ni permitimos que los clientes cobren cheques. Se les informará de esta restricción si presentan un cheque.

Todas las ganancias se pagan (a discreción del local de TAB) en efectivo, cheque, vale para apuestas o crédito de las ganancias a una cuenta de TAB o tarjeta de débito EFTPOS de conformidad con las reglas aplicables, los códigos o normativas de la industria y nuestras reglas de juego. Las reglas de juego están disponibles en el sitio web de TAB y en los locales de TAB.

Haremos todo lo posible, dentro de lo razonable, para efectuar los pagos de las apuestas ganadoras hechas en TAB por medio de la cuenta del cliente a su cuenta de apuestas tan pronto como se confirme el resultado oficial.

## 17. PUBLICIDAD Y PROMOCIONES RESPONSABLES

### 17.1 PUBLICIDAD, MÁRKETING Y PROMOCIONES

Velamos por que la publicidad y las promociones permitidas por la Ley de reglamentación del juego de 2003 (VIC) y relacionadas con el juego:

- cumplan todas las leyes, reglamentación y códigos federales y estatales aplicables, relacionados con la publicidad o promoción de productos de apuestas, lo que incluye el código de ética de la publicidad aprobado por la Asociación australiana de anunciantes nacionales,
- no sean falsas o engañosas con respecto a las probabilidades, los premios o las chances de ganar, y no deformen la probabilidad de ganar o de ganancias financieras,
- no hagan declaraciones relativas a las ganancias o los premios que se pueden ganar que no estén basadas en la realidad, no se puedan demostrar o sean exageradas,

- no afirmen o impliquen que la destreza del jugador puede influenciar el resultado de una actividad de juego, cuando ello no se pueda corroborar con los hechos,
- sean correctas, exactas y veraces,
- requieran el consentimiento de una persona mencionada como la ganadora de un premio, antes de publicar su nombre,
- sean de buen gusto (teniendo en cuenta las normas prevalentes en la comunidad) y no sean ofensivas o indecentes,
- sean responsables socialmente,
- no creen una impresión de que el juego es una estrategia razonable para mejorar la situación financiera,
- no promuevan el juego como un medio para financiar las compras de rutina del hogar, el costo de vida, ni para aliviar las dificultades financieras o personales,
- no promuevan el consumo de bebidas alcohólicas durante el juego y no asocien el juego con el alcohol,
- no estén dirigidas intencional, expresa o indirectamente a grupos vulnerables o desfavorecidos y a menores,
- no estén dirigidas a menores, ni diseñadas para ellos, y no aparezcan junto con publicidad de una oferta, evento o local que esté relacionado con menores,
- no ofrezcan recompensas, incentivos o vales que alienten a los clientes a apostar con más frecuencia,
- no promuevan el juego como un medio para mejorar la posición social o el empleo, o las perspectivas sociales o sexuales y
- no exageren la conexión entre la actividad del juego y el uso que se les podría dar a las ganancias del jugador.

## 17.2 NUESTRO CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PUBLICIDAD

Tomamos las medidas siguientes para asegurarnos de que nuestra publicidad, márketing y promociones cumplan con los requisitos pertinentes y no alienten a los clientes a jugar excesivamente o más allá de sus medios:

- Nos aseguramos de que toda la publicidad y el márketing incluyan mensajes de juego responsable de conformidad con la legislación pertinente.
- Cuando enviamos márketing directo, incluimos información sobre cómo excluirse de recibir márketing directo.
- Documentamos las obligaciones de publicidad y promociones responsables en nuestras Directrices de márketing internas, que se entregan a todos los integrantes del equipo involucrados en comercialización y publicidad.
- Todos los miembros del equipo involucrados en comercialización y publicidad reciben formación regularmente sobre las obligaciones en materia de márketing y publicidad.
- Incluimos a todos los clientes autoexcluidos y clientes que estén usando la función "Take a Break" (hacer una pausa) en una lista para asegurarnos de que no reciban ningún material publicitario o de márketing.
- Contamos con procedimientos para revisar nuestro material publicitario y de márketing antes de que lo vea el público. Esto incluye la revisión de la publicidad y el márketing por un gerente superior de márketing, junto con nuestro equipo de Juego legal y responsable, cuando sea pertinente.
- Todos los meses nuestro equipo de Márketing emprende estudios de garantía de calidad para asegurarse de que los miembros del equipo de márketing cumplan con los procesos de márketing.
- Nuestro equipo de Riesgo evalúa anualmente la eficacia de los controles de márketing.

No publicamos nuevos productos **ni cambiamos nuestros productos actuales sin evaluar su posible** efecto sobre los clientes vulnerables al daño por el juego. Nuestro equipo de Juego responsable realiza una evaluación de todos los productos o servicios nuevos para asegurarse de que:

- no sean atractivos para los menores,
- no expongan los menores al juego,
- no alienten a los clientes a apostar con más frecuencia de la habitual,
- no alienten a los clientes a apostar por períodos más largos que lo habitual,
- no alienten a los clientes a apostar más de lo que apostarían normalmente,
- no alienten a los clientes a apostar más de lo que pueden permitirse,
- no aumenten la oportunidad de tomar decisiones impulsivas y
- no normalicen el juego.

El resultado de la evaluación determina si el producto o servicio se lanzará, y de qué manera.

## 18. INFORMACIÓN SOBRE EL PLAN DE LEALTAD DEL CLIENTE

De vez en cuando, enviamos y comunicamos a nuestros clientes ofertas y promociones de márketing. Estas pueden ser ofertas de apuestas con bonificación, ofertas de depósitos iguales, concursos e invitaciones para concurrir a experiencias como días de carrera.

Estas ofertas y promociones se hacen de una manera que atraiga y retenga a los clientes, promueva ciertos eventos deportivos y de carreras, y promueva un producto nuevo o un producto determinado, p.ej. apuestas mutuas.

Algunas ofertas y promociones se ofrecen a todos los clientes, mientras que otras se personalizan según el cliente. Seleccionamos clientes para ofertas y promociones personalizadas sobre la base de un número de diferentes factores como su historial de apuestas, sus preferencias de apuestas, el lugar de sus apuestas. **Las ofertas y promociones pueden vencer si no se utilizan dentro de un plazo determinado.**

Para asegurarnos de que los clientes comprendan claramente qué ofertas y promociones están a su disposición:

- **Les comunicamos claramente por e-mail, SMS o verbalmente, las ofertas o promociones a su disposición**
- **proporcionamos a los clientes información sobre los términos y condiciones asociados con la oferta o promoción. Por ejemplo, si la oferta o promoción se ofrece por un plazo determinado, si hay requisitos para la participación, si hay condiciones de participación en un concurso, cómo se hace para participar, etc.,**
- **para acceder a la información sobre las ofertas y promociones disponibles, incluidas las apuestas de bonificación disponibles, pueden conectarse a su cuenta de TAB en línea,**
- **los clientes pueden acceder a los términos y condiciones correspondientes a nuestras promociones en el sitio web de TAB y la Aplicación TAB y**
- **los clientes pueden llamar a nuestro Centro de atención al cliente al 131 802 si tienen preguntas sobre nuestras ofertas y promociones.**

Podrá excluirse de recibir nuestros mensajes de comercialización en cualquier momento.

No ofrecemos un sistema de seguimiento del gasto personal en productos de apuestas y recompensa de dicho gasto por medio de bonificaciones o puntos de lealtad o recompensa. Anteriormente ofrecíamos un programa de Recompensas de TAB que tenía un sistema de acumulación de puntos. Este programa no está funcionando actualmente y no ofrecemos un programa estructurado de lealtad del cliente.

## 19. QUEJAS

### 19.1 QUEJAS GENERALES

Puede presentarnos una queja en línea, por teléfono al Centro de atención al cliente al 131 802 o por correo. El sitio web de TAB contiene información detallada sobre el proceso de presentación de quejas del cliente, en <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>.

También puede dirigir sus quejas sobre cuestiones relacionadas con apuestas a la autoridad de reglamentación del juego de Victoria, el ente independiente de investigación y resolución, por medio de su sitio web: <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>.

### 19.2 QUEJAS ACERCA DEL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

Para presentar una queja sobre el Código póngase en contacto con nuestro Equipo de Juego responsable por:

**e-mail:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

**correo:** GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

**teléfono:** 02 9218 1111

Si llama por una queja, puede que le pidamos datos de la queja por escrito.

### 19.3 NUESTRA GESTIÓN DE LAS QUEJAS ACERCA DE NUESTRO CUMPLIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DEL CÓDIGO

Contamos con una normativa y un proceso oficiales de gestión de quejas para asegurarnos de que las quejas del cliente se examinen y aborden de forma apropiada.

Cuando recibamos una queja de un cliente, nuestro Equipo de Juego responsable:

1. Acusará recibo por escrito o por e-mail de las quejas escritas o enviadas por e-mail dentro de los cinco días hábiles de haberlas recibido.
2. Examinará e investigará la queja. Esto incluye estudiar la información proporcionada, así como también toda otra información pertinente, como el historial de apuestas del cliente o sus interacciones previas con nosotros.
3. Notificará al cliente el resultado del estudio dentro de un plazo de 21 días. Si no pudiéramos finalizar el estudio dentro de los 21 días, informaremos al cliente el nuevo plazo.
4. Proporcionará al cliente el resultado de la queja. Cuando sea pertinente el resultado de la queja se decidirá en el Comité de quejas complejas, que incluye a representantes superiores de toda nuestra empresa.

Si la cuestión se resuelve, no se toman otras medidas.

El cliente puede solicitar una revisión interna de la decisión: deberá enviar una petición por escrito a [complaintappeals@tabcorp.com.au](mailto:complaintappeals@tabcorp.com.au). Un Comité de apelaciones de quejas examinará entonces la decisión para tomar una decisión definitiva. Dicha decisión definitiva se notificará al cliente dentro de un plazo de diez días hábiles.

Si el cliente solicita una revisión independiente de esta decisión, remitiremos la cuestión a un miembro de un panel de mediadores independientes, como el Instituto australiano de árbitros y mediadores (Institute of Arbitrators and Mediators Australia), para obtener una decisión **de un árbitro** sobre la base de la documentación presentada, o para organizar una mediación. **Los costos de este trámite se dividirán por partes iguales entre nuestra empresa y el cliente, a menos que haya acuerdo contrario o según lo decida el árbitro.**

#### 19.4 MANTENIMIENTO DE REGISTROS

Llevamos registros de las quejas, toda la documentación de las quejas y de las decisiones en nuestro Registro de quejas de juego responsable, y los guardamos por siete años. Estos están a disposición del ministro de asuntos del consumidor, juego y bebidas alcohólicas o de la autoridad de reglamentación del juego de Victoria, a pedido, para fines de inspección de conformidad con nuestras obligaciones de mantenimiento de registros y para permitir que la autoridad de reglamentación del juego de Victoria monitoree nuestro cumplimiento del trámite de quejas.

## 20. CÓMO MANEJAMOS LA INFORMACIÓN PERSONAL

Estamos comprometidos con la privacidad, transparencia y seguridad de la información. Para cumplir este compromiso, manejamos la información personal de conformidad con la *Ley de privacidad de 1988 (Federal)* y los Principios de privacidad australianos. Nuestra Normativa de privacidad define de qué manera manejamos la información personal. Para acceder a una copia de nuestra Normativa de privacidad diríjase a <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. Otros contactos si tiene preguntas o inquietudes:

[privacy@tabcorp.com.au](mailto:privacy@tabcorp.com.au).





# ***GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE***

## ***CODICE DI CONDOTTA***

*Versione 2 – 23 giugno 2023*

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## IL NOSTRO IMPEGNO PER IL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd ("noi") si impegna a essere leader nella promozione di un gioco d'azzardo più sicuro e nella minimizzazione dei danni. Il nostro obiettivo è responsabilizzare e supportare i nostri clienti con informazioni e risorse per aiutarli a prendere decisioni informate su come giocano d'azzardo. Cerchiamo di normalizzare pratiche e strumenti di gioco più sicuri.

Ci impegniamo a ridurre al minimo i potenziali danni ai nostri clienti, mantenendo gli standard di buona pratica in tutta l'azienda e, ove possibile, nell'intero settore. I nostri dipendenti e il personale dei punti vendita sono formati per sostenere questo obiettivo.

Il presente Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile ("**Codice**") riflette il nostro impegno a fornire prodotti di scommessa con i massimi livelli di integrità e responsabilità aziendale, per operare in conformità alla legislazione pertinente e promuovere un gioco d'azzardo più sicuro.

Mettere i clienti nelle condizioni di prendere decisioni

informate e



consapevoli, per ridurre i danni

ASSISTIAMO I NOSTRI CLIENTI

PER PLASMARE AL MEGLIO IL SETTORE

Quando supportiamo attivamente i nostri clienti,

creiamo rapporti e comunità sostenibili



### 1. INTRODUZIONE

Facciamo parte di Tabcorp Holdings Limited, un gruppo di livello mondiale, diversificato, attivo nel settore dell'intrattenimento e del gioco d'azzardo.

Effettuiamo scommesse:

- online;
- per telefono;
- in campo, durante le gare cittadine e nazionali di corsa nel Victoria; e
- presso una rete di agenzie, punti vendita autorizzati e club.

### 1.1 OBIETTIVI

Con il Codice ci poniamo l'obiettivo di:

- fornire ai nostri clienti un unico documento che illustri come eroghiamo responsabilmente i nostri prodotti e servizi;
- dimostrare il nostro forte impegno a ridurre al minimo i potenziali danni associati al gioco d'azzardo e promuovere un gioco d'azzardo più sicuro;
- mettere i nostri clienti nelle condizioni di prendere decisioni informate sul gioco d'azzardo, oltre a facilitare l'accesso agli strumenti per gestire il proprio gioco o ai servizi di supporto per il gioco d'azzardo, qualora ciò si renda necessario; e
- assicurarci di rispettare tutti gli obblighi legislativi e normativi pertinenti, incluso il Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile del Victoria.

### 1.2 APPLICAZIONE DEL CODICE

Il Codice si applica:

- a noi e ai nostri dipendenti;
- ai punti vendita TAB e a tutte le persone da essi impiegate e che sono responsabili della fornitura dei nostri servizi di scommessa; e
- ai servizi o ai prodotti di gioco d'azzardo da noi forniti, compresi quelli forniti online in Australia.

### 1.3 REVISIONE DEL CODE

Esaminiamo regolarmente la nostra conformità al Codice (inclusa la conformità da parte dei nostri punti vendita TAB). Richiederemo e prenderemo in considerazione il feedback da parte delle principali parti interessate, tra cui il personale dei nostri punti vendita TAB, gli agenti, i clienti, i dipendenti e i fornitori di servizi di supporto per il gioco d'azzardo, in merito all'efficacia del Codice.

Il Codice può anche a volte venire aggiornato e, prima della pubblicazione, ne forniremo una copia aggiornata all'ente di regolamentazione del gioco d'azzardo del Victoria.

### 1.4 DEFINIZIONI CHIAVE

- **App TAB** indica l'applicazione mobile di TAB.
- **Punto vendita TAB** ai sensi del Codice è un'agenzia, un punto vendita autorizzato o un club di gare nel Victoria, in cui sono venduti i nostri servizi e i nostri prodotti.
- **Sito web di TAB** indica il sito web di TAB all'indirizzo [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).

## 2. COMUNICAZIONE E DISPONIBILITÀ DEL CODICE

Comunichiamo e promuoviamo attivamente il Codice e dove trovarlo, attraverso la segnaletica presente nei punti vendita TAB, sui siti web di TAB e sull'app TAB.

Il Codice è disponibile:

- sul sito web di TAB [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au);
- sul sito web di TAB per il gioco d'azzardo responsabile [www.responsiblegambling.tab.com.au](http://www.responsiblegambling.tab.com.au);
- sul sito web di Tabcorp [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au);
- sulla app TAB; e
- presso i punti vendita TAB.

Il Codice è disponibile in inglese ed è anche stato tradotto in italiano, arabo, cinese (tradizionale e semplificato), turco, greco, vietnamita e spagnolo. Le versioni tradotte del Codice sono disponibili online e presso i punti vendita TAB.

È possibile richiedere una copia cartacea del Codice telefonando al nostro Servizio assistenza clienti al numero 131 802.

## 3. RISPETTO DEL CODICE NELLA RETE AL DETTAGLIO

Forniamo ai punti vendita TAB strumenti di conformità, informazioni e formazione che supportano il Codice e l'erogazione responsabile dei nostri prodotti e servizi di scommessa.

Ci assicureremo, tramite regolari controlli di conformità, che i punti vendita TAB siano conformi al Codice. I nostri accordi con i punti vendita TAB esigono il rispetto di tutte le leggi pertinenti, del Codice e delle misure relative al gioco d'azzardo responsabile.

Eventuali incidenti nel gioco d'azzardo responsabile o potenziali violazioni da parte dei punti vendita TAB sono oggetto di indagine. Possiamo prendere provvedimenti contro i punti vendita TAB che non rispettano il codice – inclusa la risoluzione degli accordi con noi stipulati per violazione degli obblighi sul gioco d'azzardo responsabile.

## 4. MESSAGGI SUL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

Includiamo messaggi sul gioco d'azzardo responsabile su tutti i materiali di marketing promozionale relativi al gioco d'azzardo e sulle comunicazioni che inviamo ai nostri clienti, in linea con il Quadro nazionale di protezione dei consumatori per le scommesse online. Garantiamo inoltre che i nostri materiali pubblicitari siano conformi a qualsiasi altro requisito legale, inclusi i requisiti di protezione dei consumatori delle direttive ministeriali, come la direttiva ministeriale del 24 marzo 2023.

Esporremo sempre messaggi sul gioco d'azzardo responsabile sul sito web di TAB e sulla segnaletica presente in tutte i punti vendita TAB. Inoltre, promuoveremo attivamente messaggi sul gioco d'azzardo responsabile sul nostro sito web di TAB e sull'app TAB.

## 5. INFORMAZIONI SUL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE E SUI PRODOTTI DI GIOCO D'AZZARDO

### 5.1 INFORMAZIONI DISPONIBILI

Forniamo una serie di informazioni sul gioco d'azzardo responsabile affinché i nostri clienti, le loro famiglie e la comunità siano informati sulle nostre pratiche di gioco d'azzardo responsabile e in modo che i nostri clienti siano a conoscenza dei nostri prodotti e dei nostri servizi di scommessa.

Giocare d'azzardo in maniera responsabile significa utilizzare i nostri prodotti o servizi senza che questi causino danni ai nostri clienti, alle loro famiglie, alla loro comunità o a qualsiasi altra persona.

Se sei un cliente, miriamo a fare in modo che tu possa prendere decisioni informate su come giocare, in linea con le tue preferenze personali e le tue circostanze individuali.

Questo include informazioni:

- sul presente Codice;
- sulle regole delle scommesse che governano il nostro totalizzatore, sulle nostre scommesse sportive e sui nostri prodotti Trackside;
- sui nostri prodotti e servizi e sul materiale esplicativo di accompagnamento;
- su come i clienti possono gestire il loro gioco d'azzardo prendendo e mantenendo una decisione preimpegno;
- su come i clienti possono utilizzare altri strumenti di gioco d'azzardo responsabile per gestire il loro gioco d'azzardo;
- su come i clienti possono autoescludersi online e nei nostri punti vendita TAB;
- sui servizi di supporto per il gioco d'azzardo a disposizione degli individui e/o delle loro famiglie per ricevere assistenza nel gestire un problema legato al gioco d'azzardo;
- sul divieto di gioco d'azzardo per i minori;
- sul divieto di concessione di credito per il gioco d'azzardo; e
- sui meccanismi di risoluzione dei reclami.

## 5.2 DOVE TROVARE LE INFORMAZIONI

Informazioni sul gioco d'azzardo responsabile sono disponibili sul nostro sito web di TAB dedicato al gioco d'azzardo responsabile, all'indirizzo [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au), su poster e brochure in tutte i punti vendita TAB o chiamando il nostro Servizio assistenza clienti al numero 131 802.

I punti vendita TAB devono mostrare una segnaletica sul gioco d'azzardo responsabile in tutti i luoghi in cui vengono accettate le scommesse.

Le nostre regole sulle scommesse e le informazioni sui nostri prodotti sono disponibili sul sito web di TAB e in tutti i punti vendita TAB. Puoi leggere i termini che regolano l'account, inclusi i termini e le condizioni delle offerte promozionali, sul sito web di TAB. Quando proponiamo offerte promozionali specifiche, includeremo i termini e le condizioni applicabili.

Per ricevere assistenza puoi chiamare il nostro Servizio assistenza clienti al numero 131 802.

## 6. DECISIONI PREIMPEGNO

### 6.1 CHE COS'È IL PREIMPEGNO

Il preimpegno è un metodo che i clienti possono utilizzare per gestire il loro gioco d'azzardo e prevenirne i danni. Implica che i clienti stabiliscano un limite prima di iniziare a giocare. Può trattarsi di un limite di tempo e/o di denaro, ovvero si "pre impegna", prima di iniziare a giocare d'azzardo, quanto tempo e denaro si è disposti a spendere.

Le decisioni di preimpegno sono individuali per ogni cliente e i clienti devono stabilire i limiti a seconda delle loro circostanze individuali.

## 6.2 CLIENTI AL DETTAGLIO

Promuoviamo e incoraggiamo tutti i clienti al dettaglio a stabilire un limite di tempo e di denaro esibendo dei cartelli nei nostri punti vendita TAB su come impostare e rispettare i limiti.

Queste informazioni sono anche disponibili sul sito web di TAB per il gioco d'azzardo responsabile: **[responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au)**.

Come prendere una decisione di preimpegno

Puoi prendere una decisione di preimpegno quando scommetti in un punto vendita:

- stabilendo un piano per il tuo gioco d'azzardo – quanto scommetterai e depositerai, e quanto tempo passerai nel punto vendita TAB;
- impostando un budget di quanto spenderai nel gioco d'azzardo;
- decidendo su cosa scommettere – ad esempio che scommetterai solo nelle corse dei cavalli;
- pianificando preventivamente in che modo piazzerai le scommesse. Se scommetterai solo in contanti porta con te solo la somma di contanti che intendi spendere e lascia le tue tessere bancomat a casa;
- andando in punti vendita TAB che hanno altre attività in cui farti coinvolgere; o
- pianificando come mettere via delle somme quando ritiri dividendi.

Alcune strategie che puoi usare per registrare la tua decisione di preimpegno includono:

- appuntare sul tuo cellulare quale sia la tua decisione di preimpegno;
- dire alla persona che è con te che hai preso una decisione di preimpegno e condividerne i dettagli;
- se hai stabilito un limite di tempo da passare nel punto vendita TAB, imposta un allarme sul tuo cellulare che ti indicherà quando sei stato nel punto vendita TAB per quel periodo di tempo;
- prendere nota dell'ora in cui sei arrivato al punto vendita TAB e tenere conto del tempo trascorso; e
- dire a un membro del personale del punto vendita TAB che hai preso una decisione di preimpegno.

Come mantenere una decisione di preimpegno

Puoi mantenere una decisione di preimpegno quando scommetti in un punto vendita TAB:

- tenendo il conto di quanto hai scommesso anche attraverso l'utilizzo di schede scommesse
- utilizzando l'orario visualizzato nel punto vendita TAB per tenere traccia del tempo trascorso;
- se hai impostato un allarme sul tuo cellulare, lasciando il punto vendita TAB o la zona di scommesse quando suona l'allarme;
- facendo sapere a un membro del personale del TAB che hai raggiunto il limite della tua decisione di preimpegno, il quale si rifiuterà di piazzare ulteriori scommesse per te e ti incoraggerà a lasciare il punto vendita TAB o la zona di scommesse; e
- lasciando il punto vendita TAB o la zona di scommesse quando stai per raggiungere o hai raggiunto il limite della tua decisione preimpegno.

Se hai un account TAB e hai impostato un limite di preimpegno, puoi scommettere in un punto vendita TAB tramite il tuo account TAB e il limite di deposito verrà applicato in linea con la tua decisione di preimpegno.

Come sosteniamo la tua decisione di preimpegno

Il personale dei punti vendita TAB è appositamente formato a sostenerti nel prendere e mantenere una decisione di preimpegno. Avremo delle conversazioni proattive con te su come prendere e mantenere una decisione di preimpegno. Il personale avrà queste conversazioni anche con i tuoi familiari o amici preoccupati della tua condotta in merito al gioco d'azzardo.

Offriamo formazione ai punti vendita TAB e al loro personale per riconoscere eventuali segnali che indicano che stai spendendo troppo o che stai perdendo il controllo, e che potresti aver bisogno di prendere una decisione di preimpegno. Gli eventuali segnali ai quali prestiamo attenzione includono:

- giocare d'azzardo ogni giorno o avere difficoltà a fermarsi all'orario di chiusura;
- giocare d'azzardo per periodi prolungati, ad esempio per tre ore o più senza pausa;
- giocare d'azzardo anche durante i normali orari dei pasti;
- evitare il contatto durante il gioco d'azzardo, comunicare molto poco e reagire a malapena agli eventi che accadono nei dintorni;
- aumentare la somma spesa;
- tentare di farsi prestare denaro dal personale del punto vendita TAB o da altri clienti;
- continuare a giocare con i proventi di grandi vincite; e
- mostrare segni di angoscia o di rabbia.

Quando il personale dei punti vendita TAB identifica clienti che mostrano questi comportamenti, è tenuto a parlarne direttamente con loro. Per offrire supporto a questi clienti, il personale dei punti vendita TAB:

1. chiede al cliente se ha impostato un limite di preimpegno;
2. fornisce al cliente le informazioni riguardo il limite di preimpegno e su come impostarlo;
3. incoraggia il cliente a impostare un limite di tempo e di denaro;
4. incoraggia il cliente a fare una pausa dal gioco d'azzardo lasciando la zona di scommesse e partecipando ad altre attività che si svolgono nel punto vendita, prendendo qualcosa da bere o facendo una pausa pranzo;
5. incoraggia il cliente a fare una pausa dal gioco d'azzardo lasciando il punto vendita;
6. fornisce informazioni su BetCare (il nostro programma di autoesclusione nel Victoria)
7. fornisce informazioni sui servizi di supporto per il gioco d'azzardo disponibili e, se necessario, ne facilita l'accesso.

Quando un cliente ha preso una decisione di preimpegno stabilendo un limite di tempo e di denaro, il personale del punto vendita TAB supporterà il cliente nel mantenere tale preimpegno:

1. incoraggiandolo a rispettare la sua decisione di preimpegno;
2. fornendogli strategie per mantenere la sua decisione di preimpegno; e
3. rifiutandogli il servizio quando un cliente fa sapere a un membro del personale del TAB di aver superato i limiti di tempo o di denaro che aveva prefissato.

Se hai già un account TAB, il personale del punto vendita TAB ti incoraggerà ad utilizzare gli strumenti disponibili sul tuo account TAB per impostare e mantenere la tua decisione di preimpegno.

### 6.3 CLIENTI CON ACCOUNT

Promuoviamo e incoraggiamo tutti i clienti che hanno un account a impostare un limite di deposito preimpegno. Un limite di deposito preimpegno consente di limitare l'importo massimo che i clienti possono depositare sul loro conto in un determinato periodo di tempo. Offriamo una gamma di periodi di tempo. Ad esempio, si può impostare un limite giornaliero, settimanale o mensile.

Puoi modificare le decisioni preimpegno accedendo al tuo account TAB nell'app TAB o sul sito web di TAB. Il nostro Servizio assistenza clienti TAB è disponibile al numero 131 802 per aiutarti a prendere una decisione preimpegno.

Per aiutarti a prendere una decisione preimpegno:

- richiediamo a tutti i clienti con un account di impostare un limite di deposito o di scegliere specificamente di non impostarlo quando aprono un account con noi;
- promuoviamo attivamente l'impostazione di un limite di deposito sul sito web di TAB e sull'app TAB, nonché nelle e-mail inviate all'utente;
- ti offriamo la possibilità di impostare un limite di deposito in qualsiasi momento accedendo al tuo account TAB online;
- ti consigliamo di impostare un limite di deposito in linea con le tue circostanze personali e con quello che puoi permetterti di scommettere - il nostro Servizio assistenza clienti e i team per il gioco d'azzardo responsabile sono a disposizione per aiutarti a impostare un limite di deposito;
- quando esaminiamo gli account appartenenti a clienti identificati come potenzialmente danneggiati dal gioco d'azzardo, il nostro team TAB per il gioco d'azzardo responsabile esamina le tue attività di deposito precedenti, la cronologia delle scommesse, se hai impostato un limite di deposito o utilizzato altri strumenti per il gioco d'azzardo responsabile per determinare se sono necessari ulteriori provvedimenti. Ciò può includere una telefonata per discutere il tuo comportamento e le tue circostanze specifiche e per fornirti consigli su come impostare un limite di deposito;
- quando contatta i clienti che stanno subendo danni derivanti dal gioco d'azzardo, il nostro team TAB per il gioco d'azzardo responsabile li incoraggia a impostare un limite, fornisce consigli su un limite appropriato da impostare e imposta il limite per il cliente, se questo acconsente;
- il nostro team TAB per il gioco d'azzardo responsabile si impegna a monitorare gli aumenti dei limiti di deposito dei clienti per identificare se eventuali aumenti richiedono una telefonata al cliente; e
- al momento dell'accesso all'account TAB, ti forniamo un sollecito annuale per invitarti a impostare un limite di deposito o, qualora tu ne abbia già impostato uno, ad aggiornarlo. Non potrai accedere ad altre funzioni del tuo account finché non avrai fornito una risposta a questo sollecito.

Se hai preso una decisione preimpegno, ti aiuteremo a rispettarla nel seguente modo:

- una volta raggiunto il tuo limite di deposito, ti impediremo di effettuare ulteriori depositi sul tuo conto;
- ti consentiamo di modificare il limite di deposito in qualsiasi momento, accedendo al tuo account TAB online. Qualsiasi riduzione del limite ha effetto immediato. Qualsiasi aumento avrà effetto solo dopo 7 giorni. Questo ti dà il tempo di cambiare idea – lo chiamiamo "periodo di raffreddamento";
- una volta all'anno ti ricorderemo di rivedere il tuo limite di deposito.

Puoi trovare ulteriori informazioni su cos'è un limite di deposito preimpegno, sui vantaggi di impostarlo e come impostarne uno, sul sito web di TAB per il gioco d'azzardo responsabile, all'indirizzo [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au) e accedendo al tuo account TAB.

## 7. STRUMENTI PER IL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE



Oltre ai limiti di deposito preimpegno, ci sono altri strumenti per il gioco d'azzardo responsabile che ti offrono supporto per gestire il gioco in modo sicuro e responsabile. Promuoviamo attivamente i seguenti strumenti sul nostro sito web di TAB e sulla app TAB.

<b><i>STRUMENTI PER IL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE</i></b>	<b><i>DESCRIZIONE</i></b>
<b><i>FARE UNA PAUSA</i></b>	<p>Puoi sospendere il tuo account per un certo periodo di tempo. Puoi scegliere tra diversi periodi di tempo.</p> <p>Durante questo periodo, non sarai in grado di accedere al tuo account o di ricevere materiale promozionale o di marketing.</p>
<b><i>LIMITI ALLA CARTA DI CREDITO/DEBITO</i></b>	<p>Puoi limitare l'importo giornaliero che puoi depositare sul tuo conto tramite carta di credito e/o debito.</p>
<b><i>RENDICONTI RELATIVI ALLE ATTIVITÀ E ALLE SCOMMESSE</i></b>	<p>Forniamo a tutti i clienti con un account TAB un rendiconto mensile delle attività relative ai mesi in cui ci sono state transazioni sull'account. Il rendiconto delle attività indicherà i depositi totali, i prelievi, le spese, le vincite e le perdite relative al mese, nonché la vincita o la perdita netta per quel periodo. Il rendiconto fornisce anche una panoramica delle vincite o delle perdite nette degli ultimi sei mesi. Forniamo anche un elenco dettagliato di ciascuna delle tue transazioni relative al mese.</p> <p>Puoi accedere in qualsiasi momento sia al rendiconto delle attività sia alla cronologia delle transazioni dal tuo account sul sito web di TAB e sull'app TAB, o contattando il Servizio assistenza clienti.</p> <p>Puoi rivedere la cronologia delle transazioni e i rendiconti delle attività degli ultimi 7 anni sul sito web di TAB e sull'app TAB, o contattando il Servizio assistenza clienti.</p>
<b><i>ANNULLARE L'ISCRIZIONE ALLE COMUNICAZIONI DI MARKETING</i></b>	<p>Puoi scegliere di non ricevere e-mail e messaggi di marketing e promozionali.</p>
<b><i>CHIUSURA DELL'ACCOUNT ONLINE</i></b>	<p>Puoi chiudere facilmente il tuo account online tramite il sito web di TAB, l'app TAB o chiamando il Servizio assistenza clienti TAB al numero 131 802.</p> <p>Una volta elaborata la richiesta, chiuderemo il tuo account e i fondi rimanenti ti verranno restituiti (non appena finalizzate le scommesse in sospenso).</p>

## 8. PROGRAMMI DI AUTOESCLUSIONE

### 8.1 VENDITA AL DETTAGLIO

Operiamo e gestiamo un programma di autoesclusione, chiamato BetCare, nei punti vendita al dettaglio nel Victoria. BetCare ti consente di escluderti dal gioco d'azzardo in punti vendita selezionati e online. La partecipazione al programma è su base volontaria e in buona fede.

Abbiamo incluso di seguito una panoramica del programma BetCare.

Puoi trovare informazioni su come funziona il programma BetCare:

- nella brochure di BetCare sul sito web di TAB per il gioco d'azzardo responsabile [www.responsiblegambling.tab.com.au/help](http://www.responsiblegambling.tab.com.au/help) ;
- visitando un punto vendita TAB;
- chiamando il nostro Servizio assistenza clienti al numero 131 802;
- chiamando il nostro personale del Servizio clienti BetCare al numero 1800 882 876; o
- inviando un'e-mail al nostro team di BetCare all'indirizzo [BetCare@tabcorp.com.au](mailto:BetCare@tabcorp.com.au).

Il nostro team di BetCare dedicato è a disposizione per qualsiasi domanda sul programma BetCare, incluso cos'è l'autoesclusione, come richiedere l'autoesclusione, cosa succede durante l'autoesclusione, quali informazioni e quali documenti devi fornire e come contattare i servizi di supporto per il gioco d'azzardo.

Se stai cercando di autoescluderti, il personale dei punti vendita TAB è qualificato per fornire informazioni su BetCare.

Abbiamo politiche e procedure relative al funzionamento del programma BetCare.

### PANORAMICA DI BETCARE

1. Tutte le agenzie TAB e i punti vendita autorizzati partecipano al programma BetCare.
2. Puoi scegliere di essere escluso da un massimo di 15 agenzie e 15 punti vendita autorizzati ("**Punti vendita designati**") in tutto il Victoria.
3. Puoi scegliere di autoescluderti per un periodo di 12, 18, 24 mesi o a tempo indeterminato.
4. Il personale che lavora nei punti vendita designati deve monitorare attivamente eventuali clienti autoesclusi. Se sei autoescluso, ti chiederanno di uscire dall'area di gioco. Chiediamo inoltre che i clienti autoesclusi che entrano in un punto vendita designato si identifichino presso il personale, che può aiutarli a non violare il loro stato di autoesclusione.
5. Se violi il tuo stato di autoesclusione, il punto vendita pertinente deve segnalartelo.
6. Quando ti autoescludi utilizzando il programma BetCare, chiuderemo i tuoi account TAB.
7. Una volta che ti sei autoescluso, non ti invieremo alcuna pubblicità o comunicazione di marketing.
8. Se desideri uscire dal programma BetCare, devi completare un processo di revoca che include la presentazione di una lettera di valutazione da parte di un fornitore di servizi di consulenza sul gioco d'azzardo con sede nel Victoria o nel New South Wales, dalla quale risulti che hai richiesto assistenza in relazione al tuo problema legato al gioco d'azzardo.

Ulteriori informazioni su BetCare possono essere ottenute:

**tramite telefono:** 1800 882 876

**tramite e-mail:** [Betcare@tabcorp.com.au](mailto:Betcare@tabcorp.com.au)

**online:** <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>

**di persona:** In qualsiasi punto vendita TAB

### 8.2 ACCOUNT

Puoi autoescluderti dal tuo account tramite il sito web di TAB, l'app TAB o chiamando il nostro Servizio assistenza clienti al numero 131 802. Una volta elaborata la richiesta, chiudiamo il tuo account e ti restituiamo il saldo (non appena finalizzate le scommesse in sospeso).

Una volta chiuso il tuo account nell'ambito dell'autoesclusione, i tuoi dati verranno bloccati così da impedirti di utilizzarli per aprire futuri account con noi. Controlliamo anche se vengono aperti degli account utilizzando dettagli simili a quelli dei clienti a cui sono stati chiusi gli account.

Una volta che ti sei autoescluso, non ti invieremo alcuna pubblicità o comunicazione di marketing.

Se desideri revocare la tua autoesclusione online, devi presentarci una lettera di valutazione da parte di un fornitore di servizi di counselling sul gioco d'azzardo con sede nel Victoria o nel New South Wales, dalla quale risulti che hai richiesto assistenza in relazione al tuo problema legato al gioco d'azzardo.

Se vuoi autoescluderti da tutti i servizi di scommesse online australiani, puoi anche registrarti sul National Self-Exclusion Register Betstop (Registro nazionale di autoesclusione Betstop), su [Betstop.gov.au](http://Betstop.gov.au) o chiamando il 1800 238 786, dopo che è entrato in vigore.

## 9. INTERAZIONE CON I NOSTRI CLIENTI E CON I SOGGETTI INTERESSATI

### 9.1 INTERAZIONI NELLA RETE AL DETTAGLIO

Il personale dei punti vendita TAB è regolarmente formato per identificare i comportamenti o rispondere ai commenti che potrebbero indicare che hai difficoltà a gestire il gioco d'azzardo o che soffri di danni legati dal gioco d'azzardo.

Tra questi vi possono essere:

Perdita del controllo

- giocare d'azzardo durante i normali orari dei pasti;
- difficoltà a smettere di giocare d'azzardo all'orario di chiusura;
- iniziare a giocare d'azzardo quando la sede apre o fermarsi solo quando la sede sta chiudendo;
- continuare a giocare d'azzardo anche quando gli amici se ne sono andati; o
- fare commenti che potrebbero indicare ingenti spese eccessive.

Ricerca di denaro

- prendere in prestito denaro per finanziare il gioco d'azzardo;
- lasciare un punto vendita per cercare soldi al fine di continuare a giocare d'azzardo;
- continuare a scommettere con il ricavato delle vincite, piuttosto che riscuoterlo;
- aver terminato tutti i soldi una volta lasciato il punto vendita; o
- mostrare preoccupazione per le perdite e i pagamenti.

Intensità e durata

- giocare d'azzardo per periodi di tempo prolungati, senza una pausa adeguata;
- aumento significativo delle abitudini di spesa;
- giocare d'azzardo nella maggior parte dei giorni in cui il punto vendita è aperto;
- giocare d'azzardo senza reagire a ciò che sta accadendo nel punto vendita; o
- dirci che hai bisogno di una pausa dal gioco d'azzardo.

Reazioni emotive

- mostrare segni di angoscia, compreso il pianto;
- mostrare segni di rabbia, tra cui imprecare e arrabbiarsi con il personale; o
- dirci che ti senti in colpa o che provi rimorso per il gioco d'azzardo.

Comportamento sociale

- evitare il contatto o le conversazioni con gli altri;
- evitare di interagire con il personale;
- riduzione o cambiamenti della cura personale e dell'aspetto; o
- commenti frequenti sul fatto che stai riscontrando problemi familiari.

I clienti possono anche riferire direttamente al personale che stanno riscontrando danni legati al gioco d'azzardo.

Come ti aiutiamo

Quando degli indicatori di pericolo vengono identificati o ti avvicini a un membro del personale di un punto vendita TAB chiedendo o indicando la necessità di assistenza, il nostro personale qualificato risponderà adottando le seguenti misure:

1. ti incoraggerà a fare una pausa dal gioco d'azzardo partecipando ad altre attività che si svolgono nel punto vendita, prendendo qualcosa da bere o facendo una pausa pranzo;
2. ti incoraggerà a fare una pausa dal gioco d'azzardo lasciando il punto vendita TAB o spostandoti in un'altra sezione lontana dalla zona di servizio;
3. ti fornirà informazioni sui nostri strumenti e servizi per il gioco d'azzardo responsabile, inclusi i limiti di preimpegno;
4. ti fornirà informazioni su come accedere ai servizi di supporto per il gioco d'azzardo e, se necessario, faciliterà l'accesso a tali servizi; e
5. ti fornirà informazioni su BetCare (il nostro programma di autoesclusione nei punti vendita nel Victoria).

Il personale del punto vendita TAB ti risponderà e ti sosterrà in modo privato, sensibile, riservato e appropriato. Tuttavia, non è formato per offrire counselling. Il personale dei punti vendita TAB interagirà con te in maniera tale da rispettare la tua privacy, assicurandosi che gli altri clienti non possano ascoltare alcuna conversazione.

Se il personale dei punti vendita TAB ritiene che tu stia mostrando segni di danni legati al gioco d'azzardo, è tenuto a rifiutarsi di servirti, anche per quanto riguarda il piazzamento o il pagamento delle tue scommesse.

I punti vendita TAB e il loro personale non devono:

- incoraggiare o confermare le superstizioni dei clienti sul gioco d'azzardo;
- incoraggiare il gioco d'azzardo eccessivo o fornire incentivi per continuare a giocare d'azzardo;
- incoraggiare o indurre una persona a giocare d'azzardo in maniera intensa o per lunghi periodi senza una pausa;
- incoraggiare o indurre i clienti a prelevare denaro da un erogatore di contanti al fine di giocare d'azzardo;
- incoraggiare o indurre una persona a continuare a piazzare scommesse se il cliente sta mostrando uno o più indicatori di comportamento associati con i danni del gioco d'azzardo;
- scoraggiare una persona dal lasciare il punto vendita allo scopo di smettere di giocare d'azzardo;
- scoraggiare una persona dal richiedere aiuto da un servizio di supporto per il gioco d'azzardo.

Valutiamo e perfezioniamo periodicamente le informazioni disponibili al pubblico sul sito web di TAB e sul sito web di TAB per il gioco d'azzardo responsabile, al fine di garantire che le informazioni e il supporto necessari ai nostri clienti, alle loro famiglie, alla comunità o ad altre persone siano aggiornati e accessibili.

## 9.2 INTERAZIONI CON L'ACCOUNT

Monitoriamo attivamente la somma depositata sul tuo account e i comportamenti di scommessa, utilizzando sistemi e strumenti per identificare i clienti a rischio di danni legati al gioco d'azzardo.

Esempi di comportamenti che possono indicare danni legati al gioco d'azzardo sono:

- cambiamenti nelle abitudini di deposito – frequenza, importo, somme crescenti di denaro depositate;
- cambiamenti nei comportamenti di scommessa – entità media delle scommesse, frequenza, numero di scommesse;
- cambiamenti nelle abitudini di gioco, ad esempio scommesse su eventi o in momenti diversi dal solito;
- giocare d'azzardo per periodi di tempo prolungati;
- ammettere di essere ubriachi o sotto l'effetto di droghe;
- mostrare segni di angoscia come pianto o imprecazioni;
- esprimere senso di colpa o di rimorso per il gioco d'azzardo;
- fare commenti che potrebbero indicare spese eccessive ingenti;
- fare osservazioni frequenti riguardo a problemi familiari;
- mostrare preoccupazione per le perdite e i pagamenti;
- indicare il bisogno di una pausa dal gioco d'azzardo;
- chiudere e riaprire frequentemente il proprio account; e
- rivelare di star subendo danni legati al gioco d'azzardo.

Quando questi comportamenti sono identificati, il nostro team per il gioco d'azzardo responsabile ha a disposizione una serie di misure.

Il modo in cui il team per il gioco d'azzardo responsabile interviene è specifico a seconda del tuo comportamento e delle tue circostanze. I provvedimenti che il team può adottare includono:

1. l'invio di un'e-mail e/o di un SMS con informazioni sui nostri strumenti per il gioco d'azzardo responsabile, inclusa l'autoesclusione;
2. l'invio un'e-mail e/o di un SMS con informazioni sui servizi di supporto disponibili per il gioco d'azzardo;
3. l'esame del tuo account per vedere se abbiamo bisogno di adottare ulteriori provvedimenti. Ciò include l'esame delle interazioni precedenti, delle attività di scommessa, deposito e prelievo e la verifica di eventuali utilizzi precedenti dei nostri strumenti di gioco d'azzardo responsabile;
4. una telefonata - ciò che viene affrontato durante la telefonata è basato sul tuo caso specifico e includerà una discussione su ciò che abbiamo osservato, compresi i potenziali indicatori di danni legati al gioco d'azzardo, il chiarimento delle tue circostanze personali e le informazioni sugli strumenti di gioco d'azzardo responsabile, inclusi i limiti di deposito preimpegno, l'autoesclusione e i servizi di supporto per il gioco d'azzardo;
5. laddove non possiamo contattarti con una telefonata sul gioco d'azzardo responsabile, congeleremo proattivamente i tuoi account; e
6. la chiusura proattiva dei tuoi account.

Se ci informi che stai subendo gravi danni legati al gioco d'azzardo, chiuderemo immediatamente il tuo account. Quando chiudiamo il tuo account, i nostri sistemi bloccano l'apertura di account futuri tramite l'utilizzo degli stessi dettagli. Controlliamo anche se vengono aperti degli account utilizzando dettagli simili a quelli dei clienti a cui sono stati chiusi gli account.

Formiamo il nostro personale che lavora a contatto diretto con il pubblico su come identificare i comportamenti che indicano disagio da parte del cliente. Laddove vengono rilevati questi indicatori, il nostro personale è istruito su come gestire in modo appropriato il cliente e segnalare il problema al nostro team per il gioco d'azzardo responsabile.

Il nostro team per il gioco d'azzardo responsabile può essere contattato dai clienti, dalle loro famiglie, dalla loro comunità o da qualsiasi altra persona:

**tramite e-mail:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

**per telefono:** 02 9218 1111

Valutiamo e perfezioniamo periodicamente le informazioni presenti sul sito web di TAB e sull'app TAB, per garantire che le informazioni e il supporto di cui hai bisogno siano aggiornati e accessibili.

### 9.3 A CHI RIVOLGERSI SE SI È PREOCCUPATI PER QUALCUNO

Se il gioco d'azzardo di qualcuno ti preoccupa, puoi farcelo sapere contattando:

- il nostro team per il gioco d'azzardo responsabile tramite:
  - e-mail:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)
  - telefono:** 02 9218 1111
- il nostro Servizio assistenza clienti al numero 131 802;
- uno qualsiasi dei nostri punti vendita TAB.

Il nostro team per il gioco d'azzardo responsabile ti spiegherà come può aiutarti e ti fornirà informazioni sui servizi di supporto disponibili.

## 10. INTERAZIONE CON IL PERSONALE

### 10.1 POLITICA SUL GIOCO D'AZZARDO PER I DIPENDENTI

Tutti i dipendenti o collaboratori esterni devono rispettare le nostre Linee guida sul gioco d'azzardo per i dipendenti. Questo è un requisito rigoroso per i nostri dipendenti e collaboratori esterni. La non conformità è una violazione grave e può comportare un'azione disciplinare o l'interruzione del rapporto di lavoro con il dipendente, oppure la risoluzione del contratto con i collaboratori esterni.

Le Linee guida pongono una serie di restrizioni ai membri del team che partecipano o che comunque si impegnano in attività di scommesse gestite da Tabcorp.

### 10.2 LINEE GUIDA SUL GIOCO D'AZZARDO NEI PUNTI VENDITA DEL VICTORIA

**Agenzie TAB:** A tutti i dipendenti, compresi gli agenti e il loro personale, è vietato in qualsiasi momento giocare d'azzardo presso l'agenzia in cui sono impiegati o in qualsiasi altro luogo durante il servizio, incluso durante le pause di servizio, le pause retribuite e quelle non retribuite.

**Punti vendita autorizzati TAB:** Tutti i licenziatari di punti vendita TAB sono autorizzati a giocare nella loro sede solo tramite un canale digitale e unicamente quando fuori servizio.

**Personale dei punti vendita autorizzati TAB:** A tutto il personale è vietato giocare d'azzardo in qualsiasi luogo mentre è in servizio, incluso durante le pause di servizio, le pause pagate e quelle non pagate.

I punti vendita autorizzati, di proprietà e gestione autonoma dalla nostra, possono imporre ai dipendenti della loro sede ulteriori restrizioni al gioco d'azzardo.

### 10.3 INFORMAZIONE E ASSISTENZA AL PERSONALE

Nel caso in cui un dipendente, incluso un membro del personale di un punto vendita, presenti o mostri segni osservabili di disagio o comportamenti che indicano difficoltà nella gestione del proprio gioco d'azzardo, forniremo informazioni su:

- strumenti e servizi per il gioco d'azzardo responsabile;

- come accedere ai servizi di supporto per il gioco d'azzardo e, se necessario, faciliteremo l'accesso a tali servizi; e su
- BetCare.

Offriremo supporto al nostro personale con sensibilità, in modo privato, confidenziale e appropriato. Interagiranno con il personale in maniera tale da rispettarne il diritto alla privacy, ad esempio adottando misure per garantire che tutte le conversazioni siano gestite con delicatezza.

## 11. FORMAZIONE SUL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

Tutto il nostro personale aziendale completa la formazione sul gioco d'azzardo responsabile quando inizia il proprio impiego e come parte del nostro programma annuale obbligatorio di formazione sui regolamenti.

I membri del team a contatto diretto con i clienti ricevono un'ulteriore formazione specialistica sul gioco d'azzardo responsabile, che include:

- come identificare i potenziali indicatori di danni legati al gioco d'azzardo;
- come intervenire e affrontare gli indicatori di danni legati al gioco d'azzardo identificati, incluso il fornire informazioni sui nostri strumenti e servizi di gioco d'azzardo responsabile, sui nostri programmi di autoesclusione online e al dettaglio, sui servizi di assistenza al gioco d'azzardo e sulla sospensione o chiusura proattiva di un account; e
- come riferire il sospetto di danni legati al gioco d'azzardo al team per il gioco d'azzardo responsabile.

Il personale dei punti vendita TAB è tenuto a completare la formazione sul gioco d'azzardo responsabile quando comincia a lavorare per TAB e come parte della formazione annuale obbligatoria sui regolamenti. Tale formazione prevede:

- come identificare i potenziali indicatori di danni legati al gioco d'azzardo nei clienti al dettaglio;
- come intervenire e affrontare gli indicatori di danni legati al gioco d'azzardo identificati, incluso il fornire informazioni sui nostri strumenti e servizi per il gioco responsabile, sui nostri programmi di autoesclusione online e al dettaglio e sui servizi di sostegno per il gioco d'azzardo;
- i requisiti in materia di intossicazione e divieto di scommesse per i minori; e
- come comunicare eventuali problematiche a TAB.

Forniamo ai punti vendita TAB promemoria periodici dei loro obblighi relativi al gioco d'azzardo responsabile, insieme a manuali sul gioco d'azzardo responsabile.

## 12. SERVIZI DI SUPPORTO AL GIOCO D'AZZARDO

### 12.1 COME INTERAGIAMO CON I SERVIZI

In linea con il nostro impegno per il gioco responsabile e per migliorare la nostra comprensione dei danni legati al gioco d'azzardo, siamo in contatto, su base almeno trimestrale, con una serie di servizi di supporto relativi al gioco d'azzardo e con le parti interessate.

Tra queste organizzazioni vi sono Gambler's Help, Victorian Responsible Gambling Foundation, Relationships Australia, Financial Counselling Australia e Australasian Gaming Council.

Collaboriamo con i servizi di supporto relativi al gioco d'azzardo e con le parti interessate, attraverso:

- contatti informali e continuativi tramite telefono ed e-mail per chiedere la loro consulenza e il loro feedback in riferimento alle nostre iniziative di miglioramento del gioco responsabile, ai nostri programmi di autoesclusione e al Codice;
- contatti formali tramite telefono ed e-mail per richiedere un feedback sull'efficacia del Codice, nel quadro della nostra revisione periodica dello stesso; e
- partecipazione alla conferenza annuale della National Association for Gambling Studies (Associazione nazionale per lo studio del gioco d'azzardo).

Durante tutto l'anno, partecipiamo, facciamo presentazioni e manteniamo contatti nell'ambito dei forum di counselling sui danni legati al gioco d'azzardo che si tengono nel Victoria.

Promuoviamo attivamente la settimana di sensibilizzazione al gioco d'azzardo responsabile del Victoria, nelle nostre sedi TAB e in altri contenuti digitali.

### 12.2 SERVIZI DI SUPPORTO AL GIOCO D'AZZARDO

Ai clienti ritenuti bisognosi di sostegno, forniamo informazioni sui seguenti servizi di supporto al gioco d'azzardo.

Questi servizi possono essere contattati dai clienti, dalle loro famiglie, dalla loro comunità o da qualsiasi altra persona.

- **National Gambling Helpline** 1800 858 858 (*disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni su 7*)
- **Gambler's Help** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **Gambler's Help Youth Hotline per i minori di 25 anni** 1800 262 376
- **Gambling Helpline Interpreter Service** 131 450
- **Victorian Responsible Gambling Foundation** <https://responsiblegambling.vic.gov.au/>
- **Gambler's Anonymous** <https://gaaustralia.org.au/>
- **Relationships Australia** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **Lifeline** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

Offriamo anche rinvii a una serie di servizi di supporto indipendenti.

Se contatti uno di questi servizi, riceverai informazioni, consigli e supporto gratuiti. Puoi anche essere indirizzato al fornitore di servizi più indicato in base alle tue circostanze specifiche.

## 13. MINORI

Vietiamo severamente alle persone di età inferiore ai 18 anni di giocare d'azzardo e adottiamo tutte le misure ragionevoli per garantire che i minori non possano utilizzare i nostri prodotti e servizi di scommessa, incluso il possesso di un account TAB.



### 13.1 VENDITA AL DETTAGLIO

Adotteremo le seguenti misure nei nostri punti vendita TAB per vietare la vendita di prodotti e servizi di gioco d'azzardo ai minori:

1. Mostreremo cartelli che indicano che i minori non sono autorizzati a giocare d'azzardo.
2. Se dimostri meno di 25 anni, il personale dei punti vendita TAB è tenuto a verificare la tua età. Questo vale per tutte le transazioni di scommessa (allo sportello o tramite un terminale self-service), inclusa la riscossione dei dividendi. In caso di mancata esibizione di un documento valido, il servizio viene rifiutato e ti verrà chiesto di lasciare l'agenzia o l'area di scommessa del punto vendita autorizzato. I membri del personale sono tenuti a non restituire alcun biglietto a un minore o a qualcuno che sospettano essere un minore.
3. Il personale dei punti vendita TAB monitora i terminali self-service (tramite contatto visivo diretto o filmati CCTV a ciclo continuo) per assicurarsi che non vengano utilizzati dai minori.
4. Il personale dei punti vendita TAB è istruito a rifiutare le scommesse o la raccolta di dividendi se sa che qualcuno sta agendo per conto di un minore.
5. I nostri terminali self-service saranno posizionati ad almeno 2 metri di distanza da tutti gli ingressi e da tutte le uscite per garantire che possano essere monitorati in modo efficace.
6. Quando si utilizzano i nostri terminali self-service, prima di poter piazzare una scommessa i clienti devono confermare di avere più di 18 anni.
7. Se il personale dei punti vendita TAB nota che un terminale self-service viene utilizzato in modo improprio, ad esempio da qualcuno che potrebbe essere un minore, può disabilitare da remoto il terminale self-service attraverso il proprio terminale operatore.
8. Il personale dei punti vendita TAB è istruito a inoltrare a TAB tutte le potenziali istanze di scommessa da parte di un minore.

Non vi è un divieto generale di accesso a una sede TAB da parte di minori. Tuttavia, nei pressi delle strutture di scommessa, questi devono essere sempre accompagnati da un genitore o da un tutore. Il personale dei punti vendita TAB chiederà ai minori non accompagnati nei pressi delle strutture di scommessa di lasciare l'area.

### 13.2 ACCOUNT

Adotteremo misure per garantire che i minori non aprano un account TAB. Queste includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i seguenti passaggi:

1. Richiediamo ai clienti che configurano un account di confermare la loro identità e che abbiano più di 18 anni. Gli account non verificati in conformità con le tempistiche regolamentari vengono automaticamente congelati e le transazioni impedito.
2. Esibiamo avvertimenti appropriati sul sito web di TAB e sull'app TAB, circa il divieto per i minori di aprire un account o di giocare con noi.
3. I termini e le condizioni di account stabiliscono che i minori non possano giocare d'azzardo presso di noi e impongono obblighi ai nostri clienti di non consentire ai minori di scommettere tramite i loro account o di divulgare i loro dettagli di sicurezza a un minore.

Se stabiliamo che un individuo ha aperto un account con noi e ha meno di 18 anni o che una persona consente a un minore di scommettere utilizzando il proprio account, l'account verrà chiuso immediatamente.

Segnaliamo qualsiasi caso di scommesse da parte di minori all'autorità di regolamentazione del gioco d'azzardo del Victoria.

### 13.3 COSA FARE SE SI È PREOCCUPATI PER UN MINORE

Se temi che qualcuno al di sotto dei 18 anni stia giocando d'azzardo, puoi contattarci visitando un punto vendita TAB, contattando il nostro team per il gioco responsabile all'indirizzo [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) o chiamando il numero (02) 9218 1111 o il nostro Servizio assistenza clienti al numero 131 802.

## 14. L'AMBIENTE DEL GIOCO D'AZZARDO

### 14.1 VENDITA AL DETTAGLIO

Quando ti trovi in una sede TAB, ci impegniamo affinché tu sia consapevole del passare del tempo. A tal fine, attuiamo le seguenti misure:

1. I clienti possono controllare l'ora in diversi modi:
  - o l'ora viene visualizzata sulle schermate elettroniche di visualizzazione delle informazioni TAB nei punti vendita TAB;
  - o i terminali self-service visualizzano l'orario delle gare e di altri eventi; e
  - o chiedendo allo staff del punto vendita TAB.
2. I clienti che piazzano scommesse su un terminale self-service saranno in grado di giudicare il passare del tempo utilizzando le informazioni presenti sul terminale self-service, come gli orari delle gare.
3. Quando un cliente sta piazzando scommesse su un terminale gestito dal personale di un punto vendita TAB, può utilizzare queste interazioni per rendersi conto del passare del tempo. Il personale dei punti vendita TAB monitorerà attivamente i clienti che si trovano nella loro sede o che utilizzano terminali di scommessa per lunghi periodi di tempo e/o che si sono impegnati in giochi d'azzardo prolungati e intensivi, ad esempio se hanno giocato a lungo, ossia per tre ore o più senza una pausa.
4. Tutti i biglietti e i voucher per le scommesse riportano l'orario dell'acquisto o dell'emissione.

Se vieni identificato come un individuo che mostra segni di potenziali danni legati al gioco d'azzardo (l'elenco completo degli indicatori è riportato nella sezione 9.1), il personale dei punti vendita TAB ti scoraggerà dal partecipare a giochi d'azzardo prolungati e intensivi, nei seguenti modi:

1. parlando direttamente con te, per renderti consapevole del passare del tempo;
2. incoraggiandoti a fare una pausa dal gioco d'azzardo; e
3. fornendoti informazioni sui servizi di supporto disponibili per il gioco d'azzardo.

Se il personale del punto vendita TAB ritiene che tu stia subendo danni legati al gioco d'azzardo, ti verrà negato l'accesso ai prodotti di gioco.

### 14.2 ACCOUNT

Vogliamo anche assicurarci che i nostri clienti siano consapevoli del passare del tempo. A tal fine, attuiamo le seguenti misure:

- Il sito web di TAB e l'app TAB contengono informazioni sulle gare e sui futuri eventi sportivi in programma. Puoi utilizzare queste informazioni per assicurarti di essere consapevole del passare del tempo.
- Monitoriamo attivamente i comportamenti di scommessa utilizzando una serie di sistemi e strumenti per identificare i clienti impegnati in giochi d'azzardo prolungati e intensivi, per esempio che stanno scommettendo per lunghi periodi di tempo.

Se sei identificato come un individuo impegnato in un gioco d'azzardo prolungato e intensivo (l'elenco completo degli indicatori è riportato nella sezione 9.2), il nostro team per il gioco responsabile interverrà e intraprenderà azioni che possono includere, ma non sono limitate a:

1. inviarti un'e-mail e/o un SMS con informazioni sui nostri strumenti per il gioco d'azzardo responsabile, inclusa l'autoesclusione;
2. darti informazioni sui servizi di supporto disponibili per il gioco d'azzardo;

3. esaminare i tuoi account per determinare se sono necessari ulteriori interventi - ciò include controllare le interazioni precedenti, le attività di scommessa, di deposito e di prelievo e se il cliente ha precedentemente utilizzato strumenti di gioco responsabile;
4. chiamarti;
5. congelare proattivamente i tuoi account; e
6. chiudere proattivamente i tuoi account.

Quando congeliamo o chiudiamo il tuo account su consiglio del team per il gioco responsabile, smetterai di ricevere materiale di marketing. Se chiudiamo il tuo account per un motivo legato al gioco responsabile, metteremo in atto misure per impedirti di aprire futuri account con noi utilizzando gli stessi dettagli. Controlliamo anche se vengono aperti degli account utilizzando dettagli simili a quelli dei clienti a cui sono stati chiusi gli account.

## 15. INTOSSICAZIONE

Se ci rendiamo conto che sei intossicato o sotto l'influenza di droghe, non ti consentiremo di utilizzare i nostri prodotti e servizi di scommessa. Tutti i dipendenti a contatto con il pubblico, compresi quelli nei punti vendita TAB, sono stati formati per identificare i segni di intossicazione o di influenza da droghe e a rifiutare il servizio, anche tramite il congelamento proattivo dell'account TAB.

## 16. TRANSAZIONI FINANZIARIE

È necessario pagare le scommesse al momento dell'acquisto. Non forniamo credito né prestiamo denaro per il gioco d'azzardo.

Non accettiamo assegni dai clienti come forma di pagamento né ti consentiamo di incassare assegni. Se presenti un assegno, riceverai informazioni su questa limitazione.

Tutte le vincite vengono pagate (a discrezione del punto vendita TAB) in contanti, tramite assegno, voucher scommesse o accreditando le vincite su un account TAB o sulla carta di debito EFTPOS, in conformità alle normative, ai codici o alle politiche del settore applicabili e alle nostre regole sulle scommesse. Le nostre regole sulle scommesse e le informazioni sui prodotti sono disponibili sul sito web di TAB e in tutti i punti vendita TAB.

Faremo del nostro meglio, per quanto possibile, per versare sul tuo account di scommesse i pagamenti relativi alle scommesse vincenti piazzate con noi attraverso il tuo account, non appena il risultato ufficiale sarà confermato.

## 17. PUBBLICITÀ E PROMOZIONI RESPONSABILI

### 17.1 PUBBLICITÀ, MARKETING E PROMOZIONI

Garantiamo che la pubblicità e le promozioni relative al gioco d'azzardo consentite ai sensi della Legge sul regolamento del gioco d'azzardo del 2003 (*Gambling Regulation Act 2003*) del Victoria:

- rispettino tutte le leggi, i regolamenti e i codici del Commonwealth e statali applicabili, relativi alla pubblicità o alla promozione dei prodotti di scommessa, incluso il codice etico pubblicitario adottato dall'Australian Association of National Advertisers (l'Associazione nazionale australiana per gli inserzionisti pubblicitari);
- non siano false, fuorvianti o ingannevoli in merito alle probabilità, ai premi o alle possibilità di vincita e non esponano in modo ingannevole la probabilità di vincita o di guadagno finanziario;

- non facciamo dichiarazioni relative a vincite o a premi conseguibili che non siano basate sui fatti, che non possano essere dimostrate o che siano esagerate;
- non dichiarino o suggeriscano che l'abilità di un giocatore possa influenzare l'esito di un'attività di gioco d'azzardo, laddove ciò non possa essere verificato in maniera oggettiva;
- siano corrette, accurate e veritiere;
- richiedano il consenso di qualsiasi persona identificata come vincitrice di un premio prima di pubblicarne il nome;
- siano di buon gusto (secondo gli standard comunitari prevalenti) e non siano di natura offensiva o indecente;
- siano socialmente responsabili;
- non creino l'impressione che il gioco d'azzardo sia una strategia ragionevole per migliorare la propria situazione finanziaria;
- non promuovano il gioco d'azzardo come mezzo per finanziare gli acquisti domestici ordinari, il costo della vita, o per alleviare le difficoltà finanziarie o personali;
- non promuovano il consumo di alcol durante il gioco d'azzardo e non associno il gioco d'azzardo all'alcol;
- non siano intenzionalmente dirette, espressamente o indirettamente, a gruppi vulnerabili o svantaggiati e a minori;
- non siano finalizzate o pensate per attirare i minori e non appaiano in combinazione con un'offerta, un evento o una pubblicità di un punto vendita che riguardi i minori;
- non offrano premi, incentivi o voucher che incoraggino i clienti a scommettere più frequentemente;
- non promuovano il gioco d'azzardo come mezzo per migliorare la posizione sociale o l'occupazione, le prospettive sociali o sessuali; e
- non esagerino la connessione tra l'attività di gioco d'azzardo e l'uso che il giocatore può fare dei profitti da essa derivanti.

## 17.2 COME RISPETTIAMO GLI OBBLIGHI IN MATERIA DI PUBBLICITÀ

Adottiamo le seguenti misure per garantire che la nostra pubblicità, il nostro marketing e le nostre promozioni siano conformi agli obblighi pertinenti e non incoraggiamo i clienti a giocare eccessivamente o al di sopra delle proprie possibilità:

- Ci assicuriamo che tutta la pubblicità e il marketing includano messaggi di gioco responsabile in conformità alla legislazione pertinente.
- Quando ti inviamo comunicazioni di marketing diretto, includiamo informazioni su come puoi scegliere di non riceverle.
- Documentiamo gli obblighi di pubblicità e promozione responsabili nelle nostre Linee guida interne sul marketing, che vengono fornite a tutti i membri del team coinvolti nel marketing e nella pubblicità.
- Tutti i membri del team coinvolti nel marketing e nella pubblicità ricevono una formazione regolare sugli obblighi inerenti al marketing e alla pubblicità.
- Inseriamo in un elenco tutti i clienti autoesclusi e i clienti che utilizzano la funzione Take a Break (Fai una pausa), per assicurarci che non ricevano alcuna comunicazione di marketing e pubblicitaria.
- Impieghiamo processi atti a revisionare il nostro materiale pubblicitario e di marketing prima che diventi disponibile al pubblico. Questi includono la revisione della pubblicità e del marketing da parte di un Senior Marketing Manager, insieme ai nostri team di consulenza legale e di gioco responsabile, ove pertinente.
- Il nostro team di marketing si impegna a effettuare mensilmente controlli di assicurazione della qualità per garantire che i nostri processi di marketing siano rispettati dai membri del team di marketing.

- L'efficacia dei controlli di marketing viene valutata annualmente dal nostro team di gestione del rischio.

Non rilasceremo nuovi prodotti né altereremo i nostri prodotti esistenti senza valutare il loro potenziale impatto sui clienti vulnerabili ai danni derivanti dal gioco d'azzardo. Il nostro team per il gioco d'azzardo responsabile esegue una valutazione su tutti i nuovi prodotti o servizi per garantire che:

- non attirino i minori;
- non espongano i minori al gioco d'azzardo;
- non incoraggino i clienti a scommettere più frequentemente del solito;
- non incoraggino i clienti a scommettere per periodi di tempo più lunghi del solito;
- non incoraggino i clienti a scommettere più di quanto farebbero normalmente;
- non incoraggino i clienti a scommettere oltre le proprie possibilità;
- non aumentino la probabilità di prendere decisioni impulsive; e
- non normalizzino il gioco d'azzardo.

L'esito della valutazione determina se e come il prodotto o il servizio viene messo in commercio.

## 18. INFORMAZIONI SUL PROGRAMMA FEDELTA' CLIENTI

Di volta in volta, invieremo e comunicheremo ai nostri clienti offerte di marketing e promozioni. Queste possono includere offerte di bonus scommesse, offerte di pareggio del deposito, competizioni e inviti a partecipare a esperienze come i giorni di gara.

Queste offerte e promozioni hanno lo scopo di attrarre e fidelizzare i clienti, promuovere determinati eventi sportivi e corse, un nuovo prodotto o un determinato prodotto, come ad esempio scommesse pari-mutuel.

Alcune offerte e promozioni saranno messe a disposizione di tutti i clienti, mentre altre offerte e promozioni saranno personalizzate a seconda del cliente. I clienti vengono selezionati per offerte e promozioni personalizzate in base a una serie di fattori diversi, tra cui la cronologia delle scommesse precedenti, le preferenze di scommessa e il luogo di scommessa. Offerte e promozioni potrebbero scadere se non utilizzate entro il periodo di validità.

Per garantire che i clienti comprendano chiaramente quali offerte e promozioni sono a loro disposizione:

- comunichiamo chiaramente tramite e-mail, SMS o verbalmente eventuali offerte o promozioni a disposizione dei clienti;
- forniamo ai clienti informazioni su eventuali termini e condizioni associati all'offerta o alla promozione. Ad esempio, se ci sono periodi di tempo applicabili, se ci sono requisiti di ammissibilità, se ci sono condizioni di iscrizione per un concorso, come partecipare, ecc.;
- i clienti possono accedere in qualsiasi momento alle informazioni sulle offerte e sulle promozioni disponibili, comprese le scommesse bonus, accedendo al proprio account TAB online;
- i clienti possono accedere in qualsiasi momento ai termini e alle condizioni applicabili alle nostre promozioni sul sito web di TAB e sull'app TAB, e
- i clienti possono contattare il nostro Servizio assistenza clienti al numero 131 802 per qualsiasi domanda relativa alle nostre offerte e promozioni.

Puoi scegliere in qualsiasi momento di non ricevere comunicazioni di marketing diretto da parte nostra.

Non offriamo un sistema che traccia la spesa di una persona su un prodotto di gioco d'azzardo e ne premiamo la spesa con bonus, punti fedeltà o punti premio. In passato abbiamo offerto un programma premio TAB che prevedeva un sistema di accumulo punti. Attualmente, questo programma non è attivo e non offriamo un programma fedeltà strutturato.

## 19. RECLAMI

### 19.1 RECLAMI GENERALI

È possibile presentare un reclamo online, contattando il Servizio assistenza clienti al numero 131 802 o per posta. La procedura per i reclami della clientela è dettagliata sul sito web di TAB <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>.

I reclami in materia di scommesse possono anche essere indirizzati all'autorità di regolamentazione del gioco d'azzardo del Victoria, quale organismo indipendente per le indagini e la risoluzione, tramite il suo sito web <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>.

### 19.2 RECLAMI SULLA CONFORMITÀ AL CODICE

Puoi presentare un reclamo sul Codice contattando il nostro team per il gioco responsabile tramite:

**e-mail:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

**posta:** GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

**telefono:** 02 9218 1111

Se chiami per un reclamo, potremmo chiederti di inviare i dettagli del reclamo per iscritto.

### 19.3 COME GESTIAMO I RECLAMI SULLA NOSTRA CONFORMITÀ AL CODICE E SUL SUO FUNZIONAMENTO

Disponiamo di linee guida e di una procedura formali di gestione dei reclami per garantire che i reclami della clientela siano esaminati e affrontati in modo appropriato.

Quando riceviamo un reclamo da parte tua, il nostro team per il gioco responsabile:

1. Comunica il ricevimento del reclamo per iscritto o tramite e-mail entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso.
2. Esamina e indaga il reclamo. Ciò include la revisione delle informazioni fornite, nonché altre informazioni pertinenti come la cronologia delle scommesse o le precedenti interazioni con noi.
3. Ti informa entro 21 giorni dell'esito della revisione. Se non siamo in grado di completare la revisione entro 21 giorni, ti comunicheremo la nuova tempistica.
4. Ti fornisce l'esito del reclamo. Laddove pertinente, l'esito del reclamo è determinato dalla Commissione per i reclami complessi, che comprende rappresentanti senior della nostra azienda.

Se la questione viene risolta, non verranno intraprese ulteriori azioni.

È possibile richiedere una revisione interna della decisione inviando una richiesta scritta a [complaintsintappeals@tabcorp.com.au](mailto:complaintsintappeals@tabcorp.com.au). Un comitato di ricorso per i reclami esaminerà quindi la

decisione allo scopo di prendere una determinazione finale. Questa determinazione finale ti verrà comunicata entro 10 giorni lavorativi.

Se richiedi una revisione indipendente di questa decisione, rinvieremo la questione a un membro di un gruppo di mediatori indipendenti, come l'Institute of Arbitrators and Mediators Australia (l'Istituto degli arbitri e dei mediatori d'Australia), per ottenere una determinazione da parte di un mediatore basata sulla documentazione presentata o per organizzare una mediazione. I costi di questo processo saranno divisi equamente tra noi e te, salvo diverso accordo o secondo quanto stabilito da un mediatore.

#### 19.4 MANTENIMENTO DEI REGISTRI

Conserviamo i registri dei reclami, tutta la documentazione e le decisioni relative ai reclami nel nostro Registro dei reclami sul gioco responsabile per un periodo di sette anni. Questi sono messi a disposizione su richiesta in caso di ispezione da parte del Ministro per gli affari dei consumatori, il gioco d'azzardo e la regolamentazione dei liquori o dell'Autorità di regolamentazione del gioco d'azzardo del Victoria, in conformità ai nostri obblighi di mantenere i registri e per consentire all'Autorità di regolamentazione del gioco d'azzardo del Victoria di monitorare la nostra conformità alle procedure di reclamo.

## 20. COME GESTIAMO LE INFORMAZIONI PERSONALI

Ci impegniamo sul fronte della privacy, della trasparenza e della sicurezza delle informazioni. Per onorare questo impegno, trattiamo le informazioni personali in conformità alla Legge sulla privacy del 1988 (*Privacy Act 1988*) del Commonwealth e ai Principi australiani sulla privacy (*Australian Privacy Principles*). La nostra Informativa sulla privacy definisce il modo in cui gestiamo le informazioni personali. Puoi accedere a una copia della nostra Informativa sulla privacy all'indirizzo <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. Per qualsiasi domanda o dubbio, puoi anche contattare [privacy@tabcorp.com.au](mailto:privacy@tabcorp.com.au).





# ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΖΟΓΟΣ

**ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ**

*Έκδοση 2 – 23 Ιουνίου 2023*

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΜΑΣ ΣΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΖΟΓΟ

Η Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd («**εμείς / εμάς**») έχει δεσμευτεί να είναι πρωτοπόρος στην προώθηση ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών και ελαχιστοποίησης της βλάβης. Στόχος μας είναι να ενδυναμώσουμε και να στηρίξουμε τους πελάτες μας με πληροφορίες και ενημερωτικό υλικό για να τους βοηθήσουμε να παίρνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο παίζουν τυχερά παιχνίδια. Επιδιώκουμε να ομαλοποιήσουμε ασφαλέστερες πρακτικές και εργαλεία τζόγου.

Προσπαθούμε να ελαχιστοποιήσουμε την πιθανή βλάβη για εσάς, τους πελάτες μας, διατηρώντας πρότυπα βέλτιστης πρακτικής σε όλη την επιχείρηση και, όπου είναι εφικτό, σε ολόκληρο τον κλάδο. Οι υπάλληλοι και το προσωπικό μας στις εγκαταστάσεις είναι εκπαιδευμένοι να στηρίξουν αυτή τη δέσμευση.

Αυτός ο Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου (Responsible Gambling Code of Conduct) («ο **Κώδικας**») αντικατοπτρίζει τη δέσμευσή μας να παρέχουμε προϊόντα στοιχηματισμού με τα υψηλότερα επίπεδα ακεραιότητας και εταιρικής ευθύνης, να λειτουργούμε σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία και να προάγουμε ασφαλέστερα τυχερά παιχνίδια.

Ενδυνάμωση των πελατών να παίρνουν αποφάσεις που  
είναι τεκμηριωμένες και με αυτεπίγνωση για την  
ελαχιστοποίηση της βλάβης

ΜΕΡΙΜΝΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ  
ΝΑ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΟΥΝ ΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΜΑΣ  
ΓΙΑ ΤΟ ΚΑΛΥΤΕΡΟ

Όταν στηρίζουμε ενεργά τους πελάτες μας,  
δημιουργούμε βιώσιμες συνεργασίες και κοινότητες

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ανήκουμε στην Tabcorp Holdings Limited, ενός παγκοσμίου κλάσης διαφοροποιημένου ομίλου ψυχαγωγίας τυχερών παιγνίων.

Διεξάγουμε στοιχηματισμό:

- στο διαδίκτυο,
- μέσω τηλεφώνου,
- σε ιππόδρομους στις μητροπολιτικές και επαρχιακές ιπποδρομίες στη Βικτώρια, και
- σε ένα δίκτυο πρακτορείων, αδειοδοτημένων καταστημάτων και λεσχών

### 1.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΤΟΙΧΟΙ

Ο στόχος μας με τον Κώδικα είναι:

- να παρέχουμε στους πελάτες μας ένα ενιαίο έγγραφο που περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο παρέχουμε υπεύθυνα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας,
- να επιδεικνύει την ισχυρή μας δέσμευση για την ελαχιστοποίηση της πιθανής βλάβης που σχετίζεται με τον τζόγο και να προάγει ασφαλέστερα τυχερά παιχνίδια,
- να ενδυναμώνει και να δώσει τη δυνατότητα στους πελάτες μας να παίρνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις που αφορούν τον τζόγο, καθώς και να διευκολύνει την πρόσβαση σε εργαλεία για τη διαχείριση του τζόγου τους ή υπηρεσίες βοήθειας σε άτομα που χρειάζονται βοήθεια για τον τζόγο, και
- να διασφαλίσει ότι συμμορφωνόμαστε με οποιοσδήποτε σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές υποχρεώσεις, συμπεριλαμβανομένης της Υπουργικής Οδηγίας για τον Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου της Βικτώριας.

### 1.2 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Ο Κώδικας ισχύει για:

- εμάς και τους υπαλλήλους μας,
- τα καταστήματά μας TAB και όλα τα άτομα που απασχολούνται σ' αυτά τα καταστήματα που είναι υπεύθυνα για την παροχή των υπηρεσιών μας στοιχηματισμού, και
- τις υπηρεσίες ή προϊόντα τυχερών παιχνιδιών που παρέχονται από εμάς, συμπεριλαμβανομένων αυτών που παρέχονται διαδικτυακά εντός της Αυστραλίας.

### 1.3 ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Επανεξετάζουμε τακτικά τη συμμόρφωσή μας με τον Κώδικα (συμπεριλαμβανομένης της συμμόρφωσης στα καταστήματά μας TAB). Ζητάμε και εξετάζουμε σχόλια από τους κύριους ενδιαφερόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού, πρακτόρων, πελατών, υπαλλήλων καταστημάτων TAB και υπηρεσιών παροχής βοήθειας σε άτομα με πρόβλημα τζόγου σχετικά με την αποτελεσματικότητα του Κώδικα.

Ο Κώδικας μπορεί επίσης να ενημερώνεται κατά καιρούς και χορηγούμε αντίγραφο του ενημερωμένου Κώδικα στη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιγνίων της Βικτώριας πριν τη δημοσίευσή του.

### 1.4 ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΟΡΩΝ

- **Εφαρμογή TAB** σημαίνει την εφαρμογή TAB για κινητά
- **Κατάστημα TAB** σύμφωνα με τον Κώδικα είναι ένα πρακτορείο, αδειοδοτημένος χώρος ή λέσχη ιπποδρομιών στη Βικτώρια όπου πωλούνται οι υπηρεσίες και τα προϊόντα μας.
- **Ιστότοπος TAB** σημαίνει τον ιστότοπο TAB στη διεύθυνση [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).

## 2. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Επικοινωνούμε και προωθούμε ενεργά τον Κώδικα και πού μπορεί να τον βρει κάποιος με επιγραφές σε όλα τα καταστήματα TAB και στον ιστότοπο TAB και την εφαρμογή TAB.

Ο Κώδικας διατίθεται στα παρακάτω μέρη:

- ιστότοπος TAB [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au),
- ιστότοπος Υπεύθυνου Τζόγου TAB [www.responsiblegambling.tab.com.au](http://www.responsiblegambling.tab.com.au),
- ιστότοπος Tabcorp [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au),
- εφαρμογή TAB, και
- καταστήματα TAB.

Ο Κώδικας διατίθεται στα αγγλικά και έχει μεταφραστεί επίσης στα ιταλικά, αραβικά, κινέζικα (παραδοσιακά και απλοποιημένα), τουρκικά, ελληνικά, βιετναμέζικα και ισπανικά. Μεταφρασμένες εκδόσεις του Κώδικα διατίθενται στο διαδίκτυο και στα καταστήματα TAB.

Μπορείτε να ζητήσετε έντυπο αντίγραφο του Κώδικα τηλεφωνώντας στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802.

## 3. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ ΤΟΥ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ

Παρέχουμε στα καταστήματα TAB εργαλεία συμμόρφωσης, πληροφορίες και τεχνική κατάρτιση που στηρίζουν τον Κώδικα και την υπεύθυνη πώληση των προϊόντων και των υπηρεσιών μας στοιχηματισμού.

Διασφαλίζουμε ότι τα καταστήματά μας TAB συμμορφώνονται με τον Κώδικα διενεργώντας τακτικούς ελέγχους συμμόρφωσης. Οι συμφωνίες που έχουμε με τα καταστήματα TAB απαιτούν από αυτά να συμμορφώνονται με όλους τους σχετικούς νόμους, τον Κώδικα και τα μέτρα υπεύθυνου τζόγου.

Διερευνώνται τα οποιαδήποτε περιστατικά ή πιθανές παραβιάσεις του υπεύθυνου τζόγου από κατάστημα TAB. Μπορεί να λάβουμε μέτρα κατά καταστημάτων TAB που δεν συμμορφώνονται με αυτό – αυτό περιλαμβάνει τη λήξη των συμφωνιών τους μαζί μας για παραβίαση των υποχρεώσεών τους για υπεύθυνο τζόγο.

## 4. ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ

Περιλαμβάνουμε μηνύματα υπεύθυνου τζόγου σε όλο το διαφημιστικό υλικό μάρκετινγκ που σχετίζεται με τον τζόγο και σε ανακοινώσεις που στέλνουμε στους πελάτες μας σύμφωνα με το Εθνικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτών για Διαδικτυακά Στοιχήματα. Διασφαλίζουμε επίσης ότι το διαφημιστικό μας υλικό συμμορφώνεται με οποιεσδήποτε άλλες νομικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων προστασίας καταναλωτών των Υπουργικών Οδηγιών, όπως η Υπουργική Οδηγία της 24ης Μαρτίου 2023.

Έχουμε πάντοτε μηνύματα υπεύθυνα τζόγου στον ιστότοπο TAB και σήμανση σε όλα τα καταστήματα TAB. Προάγουμε επίσης ενεργά μηνύματα υπεύθυνου τζόγου στον ιστότοπο TAB και στην εφαρμογή TAB.

## 5. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

### 5.1 ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Παρέχουμε μια σειρά πληροφοριών υπεύθυνου τζόγου, ώστε οι πελάτες μας, οι οικογένειές τους και η κοινότητα να ενημερώνονται για τις υπεύθυνες πρακτικές των τυχερών παιχνιδιών μας και έτσι οι πελάτες μας να γνωρίζουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας στοιχηματισμού.

Υπεύθυνος τζόγος σημαίνει χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών μας με τρόπο που δεν προκαλεί βλάβη στους πελάτες μας, την οικογένειά τους, την κοινότητά τους ή οποιοδήποτε άλλο άτομο.

Αν είστε πελάτης, στοχεύουμε να διασφαλίσουμε ότι μπορείτε να λαμβάνετε τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τον τρόπο που παίζετε, σύμφωνα με τις προσωπικές σας προτιμήσεις και τις ατομικές σας περιστάσεις.

Αυτό περιλαμβάνει πληροφορίες που αφορούν:

- αυτόν τον Κώδικα,
- τους κανόνες στοιχηματισμού που διέπουν την πληρωμή κερδών στις ιπποδρομίες, τα αθλητικά στοιχήματα και προϊόντα στους ιππόδρομους,
- τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας και το συνοδευτικό επεξηγηματικό υλικό,
- τον τρόπο με τον οποίο οι πελάτες μπορούν να διαχειριστούν τον τζόγο τους και να τηρήσουν μια προ-δεσμευτική απόφαση,
- τον τρόπο με τον οποίο οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν άλλα εργαλεία υπεύθυνου τζόγου για να διαχειριστούν τον τζόγο τους,
- τον τρόπο με τον οποίο οι πελάτες μπορούν να αυτοαποκλειστούν στο διαδίκτυο και στα καταστήματα TAB,
- τις υπηρεσίες βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου που διατίθενται σε άτομα ή/και τις οικογένειές τους για να λάβουν βοήθεια για τη διαχείριση του προβλήματος τζόγου,
- την απαγόρευση του τζόγου σε ανηλίκους,
- την απαγόρευση παροχής πίστωσης για τυχερά παιχνίδια, και
- μηχανισμούς επίλυσης παραπόνων.

### 5.2 ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΒΡΕΙΤΕ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Έχουμε πληροφορίες για τον υπεύθυνο τζόγο που διατίθενται για το κοινό στον αποκλειστικό μας ιστότοπο υπεύθυνου τζόγου TAB στο [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au), σε αφίσες και φυλλάδια σε όλα τα καταστήματα TAB ή καλώντας το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802.

Τα καταστήματα TAB πρέπει να αναρτούν επιγραφές για τον υπεύθυνο τζόγο σε όλα τα σημεία όπου γίνονται δεκτά τα στοιχήματα.

Οι κανόνες στοιχηματισμού και οι πληροφορίες για τα προϊόντα μας διατίθενται στον ιστότοπο TAB και σε όλα τα καταστήματα TAB. Μπορείτε να διαβάσετε τους όρους του λογαριασμού μας, που περιλαμβάνουν τους όρους και τις προϋποθέσεις των διαφημιστικών προσφορών, στον ιστότοπο TAB. Όταν έχουμε συγκεκριμένες διαφημιστικές προσφορές, θα συμπεριλάβουμε τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις.

Μπορείτε επίσης να καλέσετε το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802 για βοήθεια.

## 6. ΠΡΟ-ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

### 6.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΡΟ-ΔΕΣΜΕΥΣΗ;

Προ-δέσμευση είναι ένας τρόπος που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι πελάτες για να διαχειριστούν τον τζόγο τους και να αποτρέψουν τη ζημιά από τον τζόγο. Ο τρόπος που λειτουργεί είναι ότι οι πελάτες θέτουν ένα όριο πριν ξεκινήσουν τον τζόγο. Αυτό το όριο μπορεί να αφορά το χρονικό διάστημα που παίζουν ή/και χρήμα, π.χ. «προ-δέσμευση» για πόσο χρόνο και χρήματα είστε έτοιμοι να ξοδέψετε πριν ξεκινήσετε τον τζόγο.

Οι προ-δεσμευτικές αποφάσεις είναι ατομικές για κάθε πελάτη και οι πελάτες θα πρέπει να θέτουν όρια σύμφωνα με τις προσωπικές τους περιστάσεις.

### 6.2 ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Προάγουμε και ενθαρρύνουμε όλους τους πελάτες καταστημάτων να θέσουν όρια χρόνου και χρημάτων αναρτώντας πληροφορίες σε όλα τα καταστήματα TAB για τον τρόπο με τον οποίο οι πελάτες μπορούν να θέσουν και να τηρήσουν τα όρια.

Πληροφορίες διατίθενται επίσης στον ιστότοπο Υπεύθυνου Τζόγου TAB: [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au).

#### Πώς να πάρετε μια προ-δεσμευτική απόφαση

Μπορείτε να πάρετε μια προ-δεσμευτική απόφαση όταν στοιχηματίζετε σε καταστήματα με τους εξής τρόπους:

- κάνοντας ένα πρόγραμμα για τον τζόγο σας – πόσα χρήματα θα στοιχηματίσετε και θα καταθέσετε, για πόση ώρα θα είστε στο κατάστημα TAB,
- θέτοντας έναν προϋπολογισμό για το πόσα χρήματα θέλετε να ξοδέψετε στο στοιχήματα,
- αποφασίζοντας που θέλετε να στοιχηματίσετε – για παράδειγμα, αν θα στοιχηματίσετε μόνο στα άλογα,
- προγραμματίζοντας τον τρόπο που θα βάλετε τα στοιχήματα. Αν θα στοιχηματίσετε μόνο με μετρητά, μετά να βγάλετε μόνο τα μετρητά που σκοπεύετε να στοιχηματίσετε και να αφήσετε τις τραπεζικές σας κάρτες στο σπίτι,
- πηγαίνοντας σε καταστήματα TAB που έχουν και άλλες δραστηριότητες που μπορείτε να ασχοληθείτε, ή
- προγραμματίζοντας πώς να βάλετε στην άκρη τα χρήματα που θα κερδίσετε

Μερικές στρατηγικές που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για να καταγράψετε την προ-δεσμευτική σας απόφαση είναι:

- να γράψετε ένα σημείωμα στο τηλέφωνό σας για το ποια είναι η προ-δεσμευτική σας απόφαση,
- να πείτε στο άτομο που είναι μαζί σας ότι έχετε κάνει μια προ-δεσμευτική απόφαση και να του πείτε τις λεπτομέρειες,
- αν έχετε ορίσει ένα χρονικό όριο για να είστε σε κατάστημα TAB, βάλτε το χρονόμετρο στο τηλέφωνό σας για να σας προειδοποιήσει όταν περάσει το χρονικό όριο που έχετε θέσει να είστε στο κατάστημα TAB,
- να προσέξετε την ώρα που φτάσατε στο κατάστημα TAB και να έχετε επίγνωση πόση ώρα είστε στο κατάστημα, και
- να πείτε στο προσωπικό του καταστήματος TAB ότι έχετε πάρει μια προ-δεσμευτική απόφαση.

Αν έχετε λογαριασμό TAB, μπορείτε να ορίσετε ένα προ-δεσμευτικό όριο κατάθεσης στον λογαριασμό σας TAB και να κάνετε συναλλαγές χρησιμοποιώντας τον λογαριασμό σας ενώ βρίσκεστε σε κατάστημα TAB. Δεν θα μπορείτε να κάνετε κατάθεση πέραν του προ-δεσμευτικού ορίου κατάθεσης που έχετε ορίσει στον λογαριασμό σας.

#### Πώς να τηρήσετε μια προ-δεσμευτική απόφαση

Μπορείτε να τηρήσετε μια προ-δεσμευτική απόφαση όταν στοιχηματίζετε σε κατάσταση με τους εξής τρόπους:

- να κρατάτε λογαριασμό για το πόσα χρήματα στοιχηματίζετε κοιτάζοντας τα δελτία στοιχημάτων,
- να κοιτάτε την ώρα στο κατάστημα TAB για να γνωρίζετε πόση ώρα είστε εκεί,
- αν έχετε βάλει το χρονόμετρο στο τηλέφωνό σας, να φύγετε από το κατάστημα TAB ή χώρο στοιχημάτων όταν χτυπήσει το ρολόι,
- να ενημερώσετε το προσωπικό του TAB ότι έχετε φτάσει στο όριο της προ-δεσμευτικής σας απόφασης και αυτοί θα σας αρνηθούν να βάλετε περισσότερα στοιχήματα και θα σας συμβουλευθούν να αποχωρήσετε από το κατάστημα TAB ή χώρο στοιχημάτων, και
- να φύγετε από το κατάστημα TAB ή χώρο στοιχημάτων πριν φτάσετε ή μόλις φτάσετε στο όριο της προ-δεσμευτικής σας απόφασης.

Αν έχετε λογαριασμό TAB και έχετε ορίσει ένα προ-δεσμευτικό όριο, μπορείτε να στοιχηματίσετε σε κατάσταση TAB χρησιμοποιώντας τον λογαριασμό σας TAB και το όριο κατάθεσης θα ισχύει σύμφωνα με την προ-δεσμευτική σας απόφαση.

### **Πώς στηρίζουμε την προ-δεσμευτική σας απόφαση**

Τα καταστήματα TAB και το προσωπικό τους είναι εκπαιδευμένοι να σας στηρίζουν να παίρνετε και να τηρείτε τις προ-δεσμευτικές σας αποφάσεις. Θα κάνουμε προληπτικές συζητήσεις μαζί σας για το πώς να λάβετε και να διατηρήσετε την προ-δεσμευτική σας απόφαση. Θα κάνουν επίσης αυτές τις συζητήσεις με μέλη της οικογένειας ή φίλους που ανησυχούν για την συμπεριφορά σας με τον τζόγο.

Εκπαιδεύουμε τα καταστήματα TAB και το προσωπικό τους να αναγνωρίζουν πιθανές ενδείξεις ότι μπορεί να ξοδεύετε υπερβολικά ή ότι χάσατε τον έλεγχο και ότι μπορεί να χρειαστεί να λάβετε ή να τηρήσετε προ-δεσμευτική απόφαση. Τα πιθανά σημάδια που αναζητούμε περιλαμβάνουν:

- τζογάρετε κάθε μέρα ή δυσκολεύεστε να σταματήσετε όταν κλείνει το κατάστημα,
- τζογάρετε για πολλές ώρες π.χ. για τρεις ή περισσότερες ώρες χωρίς διάλειμμα,
- τζογάρετε ακόμη και κατά τις κανονικές ώρες φαγητού,
- αποφεύγετε την επαφή με τους άλλους όταν τζογάρετε, έχετε ελάχιστη επικοινωνία και ελάχιστη αντίδραση σε πράγματα που συμβαίνουν γύρω σας,
- ξοδεύετε περισσότερα,
- προσπαθείτε να δανειστείτε χρήματα από το προσωπικό του καταστήματος TAB ή άλλους πελάτες,
- συνεχίζετε να τζογάρετε με τα έσοδα από μεγάλες νίκες, και
- παρουσιάζετε ενδείξεις αγωνίας ή θυμού.

Όταν το προσωπικό του καταστήματος TAB εντοπίσει πελάτες με αυτές τις συμπεριφορές, πρέπει να μιλήσει απευθείας με τον πελάτη. Για την στήριξη αυτών των πελατών, το προσωπικό του καταστήματος TAB:

1. θα ρωτήσει τον πελάτη αν έχει θέσει προ-δεσμευτικά όρια,
2. θα δώσει στον πελάτη πληροφορίες για τα προ-δεσμευτικά όρια και πώς να βάλει ένα προ-δεσμευτικό όριο,
3. θα παροτρύνει τον πελάτη να ορίσει ένα χρονικό και χρηματικό όριο,
4. θα παροτρύνει τον πελάτη να κάνει ένα διάλειμμα από τον τζόγο φεύγοντας από το χώρο στοιχημάτων και να ασχοληθεί με άλλες δραστηριότητες του καταστήματος ή να πιει ένα αναψυκτικό ή να κάνει διάλειμμα για μεσημεριανό,
5. θα παροτρύνει τον πελάτη να κάνει ένα διάλειμμα από τον τζόγο φεύγοντας από το κατάστημα,
6. θα δώσει στον πελάτη πληροφορίες για το BetCare (το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού από καταστήματα στοιχημάτων στη Βικτώρια),

7. Θα δώσει πληροφορίες στον πελάτη για τις διαθέσιμες υπηρεσίες βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου και θα διευκολύνει την πρόσβαση σε πάροχο υπηρεσιών όπου απαιτείται.

Όταν ένας πελάτης έχει πάρει μια προ-δεσμευτική απόφαση θέτοντας ένα χρονικό και χρηματικό όριο, το προσωπικό του καταστήματος TAB θα στηρίξει τον πελάτη να τηρήσει την προ-δεσμευτική απόφαση με τους εξής τρόπους:

1. Θα παροτρύνει τον πελάτη να τηρήσει την προ-δεσμευτική του απόφαση,
2. Θα προτείνει στον πελάτη στρατηγικές για να τηρήσει την προ-δεσμευτική του απόφαση,
3. Θα αρνηθεί να εξυπηρετήσει όταν ο πελάτης πει στον υπάλληλο του προσωπικού του καταστήματα TAB ότι έχει υπερβεί το χρονικό και χρηματικό όριο που έχει ορίσει.

Αν ήδη έχετε λογαριασμό TAB, το προσωπικό του καταστήματος TAB θα σας ενθαρρύνει να χρησιμοποιήσετε τα διαθέσιμα εργαλεία στον λογαριασμό σας TAB για να ορίσετε και να τηρήσετε τις προ-δεσμευτικές σας αποφάσεις.

### 6.3 ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ

Προάγουμε και ενθαρρύνουμε όλους τους πελάτες με λογαριασμό να ορίσουν ένα όριο προ-δεσμευτικής κατάθεσης. Το όριο της προ-δεσμευτικής κατάθεσης σας επιτρέπει να περιορίσετε το μέγιστο ποσό που μπορείτε να καταθέσετε στον λογαριασμό σας για μια καθορισμένη χρονική περίοδο. Σας προσφέρουμε μια επιλογή χρονικών περιόδων. Για παράδειγμα, αυτό θα μπορούσε να είναι ημερήσιο, εβδομαδιαίο ή μηνιαίο όριο.

Μπορείτε να ορίσετε ή να αλλάξετε τις προ-δεσμευτικές αποφάσεις κάνοντας σύνδεση στον λογαριασμό σας TAB είτε στην εφαρμογή TAB είτε στον ιστότοπο TAB. Μπορείτε να καλέσετε το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών TAB στο 131 802 για να σας βοηθήσει να λάβετε μια προ-δεσμευτική απόφαση.

Θα σας βοηθήσουμε να λάβετε μια προ-δεσμευτική απόφαση με τους εξής τρόπους:

- απαιτώντας από όλους τους πελάτες με λογαριασμό να ορίσουν ένα όριο κατάθεσης ή συγκεκριμένα να εξαιρεθούν από τον καθορισμό ορίου κατάθεσης κατά το άνοιγμα λογαριασμού με το TAB,
- προωθώντας ενεργά τον καθορισμό ορίου κατάθεσης στον ιστότοπο TAB και την εφαρμογή TAB, καθώς και στα email προς εσάς,
- προσφέροντάς σας τη δυνατότητα να ορίσετε ένα όριο κατάθεσης ανά πάσα στιγμή κάνοντας σύνδεση στον διαδικτυακό σας λογαριασμό TAB,
- συμβουλευοντάς σας να ορίσετε ένα όριο κατάθεσης σύμφωνα με τις προσωπικές σας περιστάσεις και πόσα χρήματα έχετε τη δυνατότητα να στοιχηματίσετε - το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών και οι ομάδες Υπεύθυνου Τζόγου διατίθενται για να σας βοηθήσουν να ορίσετε όριο κατάθεσης,
- όταν ελέγχουμε λογαριασμούς που ανήκουν σε πελάτες που έχουν εντοπιστεί ότι ενδέχεται να υποστούν βλάβη από τον τζόγο, η ομάδα Υπεύθυνου Τζόγου TAB θα ελέγξει την προηγούμενη δραστηριότητα καταθέσεων, το ιστορικό στοιχημάτων κι αν έχουν ορίσει όριο κατάθεσης ή χρησιμοποιήσει άλλα εργαλεία υπεύθυνου τζόγου για να αποφασίσει αν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει ένα τηλεφώνημα για να συζητήσουν τη συγκεκριμένη συμπεριφορά και τις περιστάσεις σας και να σας ενημερώσει για τον καθορισμό ορίου κατάθεσης,
- όταν μιλάει με πελάτες που βιώνουν προβλήματα από τον τζόγο, η ομάδα Υπεύθυνου Τζόγου TAB θα σας ενθαρρύνει να ορίσετε ένα όριο, θα σας δώσει συμβουλές για το κατάλληλο όριο που πρέπει να θέσετε κι αν συμφωνείτε, θα θέσει ένα όριο για λογαριασμό σας,
- η ομάδα Υπεύθυνου Τζόγου TAB παρακολουθεί αν γίνονται αυξήσεις στα όρια κατάθεσης πελατών για να προσδιορίσει αν αυτές οι τυχόν αυξήσεις απαιτούν να γίνει τηλεφώνημα στον πελάτη, και



- σας παρέχουμε μια υπενθύμιση κάθε χρόνο όταν συνδέεστε στον λογαριασμό σας TAB για να ορίσετε ένα όριο κατάθεσης ή να αλλάξετε το όριο κατάθεσής σας, αν έχετε ήδη ορίσει ένα όριο. Δεν θα μπορείτε να έχετε πρόσβαση σε άλλες λειτουργίες του λογαριασμού σας μέχρι να απαντήσετε σ' αυτή την υπενθύμιση.

Αν έχετε λάβει μια προ-δεσμευτική απόφαση, θα σας βοηθήσουμε να την τηρήσετε κάνοντας τα εξής:

- Θα σας εμποδίσουμε να κάνετε κατάθεση στον λογαριασμό σας όταν φτάσετε το όριο κατάθεσής σας.
- Θα σας επιτρέψουμε να αλλάξετε το όριο της κατάθεσής σας ανά πάσα στιγμή, κάνοντας σύνδεση στον διαδικτυακό σας λογαριασμό TAB. Οποιαδήποτε μείωση στο όριο ισχύει άμεσα. Οποιαδήποτε αύξηση θα τεθεί σε ισχύ μόνο μετά από 7 ημέρες. Αυτό θα σας δώσει χρόνο για να αλλάξετε γνώμη – αυτό λέγεται περίοδος «υπαναχώρησης».
- Θα σας υπενθυμίζουμε κάθε χρόνο να ελέγχετε το όριο κατάθεσής σας.

Μπορείτε να βρείτε επιπλέον πληροφορίες για το τι είναι το προ-δεσμευτικό όριο κατάθεσης, τα οφέλη από τον καθορισμό ενός ορίου και τον τρόπο καθορισμού του στον ιστότοπο Υπεύθυνου τζόγου TAB στο [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au) και κάνοντας σύνδεση στον λογαριασμό σας TAB.

## 7 ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ

Εκτός από τα προ-δεσμευτικά όρια κατάθεσης, υπάρχουν και άλλα εργαλεία υπεύθυνου τζόγου που σας ενδυναμώνουν και σας στηρίζουν να διαχειρίζεστε τον τζόγο σας, να παίζετε με ασφάλεια και υπευθυνότητα. Προάγουμε ενεργά τα παρακάτω εργαλεία στον ιστότοπο TAB και την εφαρμογή TAB.

<b>ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ</b>
<b><i>KANTE ENA DIAΛΛΕΙΜΑ</i></b>	Μπορείτε να κάνετε ένα διάλειμμα από τον λογαριασμό σας για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Έχετε τη δυνατότητα επιλογής διαφορετικών χρονικών περιόδων.  Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, δεν θα μπορείτε να έχετε πρόσβαση στον λογαριασμό σας ή να λάβετε οποιοδήποτε υλικό μάρκετινγκ ή προσφορά.
<b><i>ΟΡΙΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ/ΧΡΕΩΣΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ</i></b>	Μπορείτε να περιορίσετε το ημερήσιο ποσό που μπορείτε να καταθέσετε στον λογαριασμό σας μέσω πιστωτικής ή/και χρεωστικής κάρτας.
<b><i>ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΩΝ</i></b>	Παρέχουμε σε όλους τους πελάτες με λογαριασμό TAB μια μηνιαία κατάσταση κίνησης λογαριασμού για τους μήνες κατά τους οποίους έκαναν συναλλαγές στον λογαριασμό τους. Η κατάσταση κίνησης αναφέρει όλες τις καταθέσεις, αναλήψεις, δαπάνες, κέρδη και απώλειες για τον μήνα, καθώς και τα καθαρά κέρδη ή απώλειες για εκείνη την περίοδο. Η κατάσταση παρέχει επίσης μια επισκόπηση των καθαρών κερδών ή απωλειών σας στους τελευταίους έξι μήνες. Σας παρέχουμε επίσης μια λεπτομερή λίστα με κάθε συναλλαγή σας για τον συγκεκριμένο μήνα.  Μπορείτε να έχετε πρόσβαση τόσο στην κατάσταση κίνησης λογαριασμού όσο και στο ιστορικό συναλλαγών ανά πάσα στιγμή μέσω του λογαριασμού σας στον ιστότοπο TAB και στην εφαρμογή TAB ή επικοινωνώντας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών.  Μπορείτε να δείτε έως και 7 χρόνια ιστορικού συναλλαγών και καταστάσεων κίνησης λογαριασμού στον ιστότοπο TAB και την εφαρμογή TAB ή επικοινωνώντας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών.

ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
<b>ΔΙΑΓΡΑΦΗ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΛΗΨΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ</b>	Μπορείτε να εξαιρεθείτε από τη λήψη μηνυμάτων emails και μηνυμάτων μάρκετινγκ και προσφορών.
<b>ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ</b>	Μπορείτε εύκολα να κλείσετε τον διαδικτυακό σας λογαριασμό μέσω του ιστότοπου TAB, της εφαρμογής TAB ή καλώντας το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών TAB στο 131 802.  Μόλις διεκπεραιωθεί το αίτημα, θα κλείσουμε τον λογαριασμό σας και τα υπόλοιπα χρήματα θα σας επιστραφούν (αφού οριστικοποιηθούν τα εκκρεμή στοιχήματα).

## 8 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΥΤΟΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ

### 8.1 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

Εφαρμόζουμε και διαχειριζόμαστε ένα πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού από καταστήματα που λέγεται BetCare στη Βικτώρια. Το BetCare σας επιτρέπει να αποκλείσετε τον εαυτό σας από τον τζόγο σε επιλεγμένους χώρους και από τον διαδικτυακό τζόγο. Η συμμετοχή στο πρόγραμμα είναι εθελοντική και με βάση την αρχή καλής πίστης.

Συμπεριλάβαμε παρακάτω μια επισκόπηση του προγράμματος BetCare.

Μπορείτε να βρείτε πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας του προγράμματος BetCare:

- στο φυλλάδιο BetCare στον ιστότοπό μας για τον υπεύθυνο τζόγο TAB [www.responsiblegambling.tab.com.au/help](http://www.responsiblegambling.tab.com.au/help);
- σε κατάστημα TAB,
- καλώντας το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802,
- καλώντας το προσωπικό του Κέντρου Στήριξης Πελατών BetCare στο 1800 882 876. ή
- στέλνοντας email στην ομάδα μας BetCare στο [BetCare@tabcorp.com.au](mailto:BetCare@tabcorp.com.au).

Η ειδική ομάδα μας BetCare μπορεί να σας βοηθήσει με οποιοσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με το πρόγραμμα BetCare, όπως τι είναι ο αυτοαποκλεισμός, πώς να υποβάλετε αίτηση για αυτοαποκλεισμό, τι γίνεται κατά τον αυτοαποκλεισμό, ποιες πληροφορίες και έγγραφα πρέπει να χορηγήσετε και στοιχεία επικοινωνίας για υπηρεσίες βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου.

Το προσωπικό των καταστημάτων TAB είναι εκπαιδευμένο να παρέχει πληροφορίες για το BetCare αν θέλετε να αυτοαποκλειστείτε.

Έχουμε πολιτικές και διαδικασίες για τη λειτουργία του προγράμματος BetCare.

### ΣΥΝΟΨΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ BETCARE

1. Στο πρόγραμμα BetCare συμμετέχουν όλα τα πρακτορεία TAB και τα αδειοδοτημένα καταστήματα.
2. Μπορείτε να ορίσετε να εξαιρεθείτε από έως και 15 πρακτορεία και 15 αδειοδοτημένα καταστήματα («**Καθορισμένα Καταστήματα**») σε όλη τη Βικτώρια.
3. Μπορείτε να ορίσετε να αυτοαποκλειστείτε για μια περίοδο 12, 18, 24 μηνών ή επ' αόριστον.
4. Το προσωπικό που εργάζεται στα Καθορισμένα Καταστήματα πρέπει να παρακολουθεί ενεργά για τυχόν πελάτες που έχουν αυτοαποκλειστεί. Αν είστε αυτοαποκλεισμένοι, θα σας ζητήσουν να φύγετε από τον χώρο του τζόγου. Ζητάμε επίσης από τους αυτοαποκλεισμένους πελάτες που εισέρχονται σε ένα Καθορισμένο Κατάστημα να

δηλώσουν την ταυτότητά τους στο προσωπικό που μπορεί να τους βοηθήσει να μην παραβιάσουν το καθεστώς αυτοαποκλεισμού τους.

5. Αν παραβείτε το καθεστώς σας αυτοαποκλεισμού, το σχετικό κατάστημα πρέπει να μας το αναφέρει.
6. Όταν αυτόαποκλειστείτε χρησιμοποιώντας το πρόγραμμα BetCare, θα κλείσουμε τους λογαριασμούς σας TAB.
7. Δεν θα σας στείλουμε καμία διαφήμιση ή υλικό μάρκετινγκ αφού αυτοαποκλειστείτε.
8. Αν επιθυμείτε να εξέλθετε από το πρόγραμμα BetCare, τότε πρέπει να ολοκληρώσετε μια διαδικασία ανάκλησης που περιλαμβάνει να μας δώσετε μια επιστολή αξιολόγησης από πάροχο συμβουλευτικών υπηρεσιών τζόγου με έδρα τη Βικτώρια ή τη Νέα Νότια Ουαλία που να αναφέρει ότι έχετε ζητήσει βοήθεια για το πρόβλημά σας στον τζόγο.

Μπορείτε να λάβετε περισσότερες πληροφορίες για το το BetCare:

**τηλεφωνικά:** 1800 882 876

**με email:** [Betcare@tabcorp.com.au](mailto:Betcare@tabcorp.com.au)

**στο διαδίκτυο:** <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>

**αυτοπροσώπως:** Σε οποιοδήποτε κατάστημα TAB

## 8.2 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Μπορείτε να αυτοαποκλειστείτε από τον λογαριασμό σας μέσω του ιστότοπου TAB, της εφαρμογής TAB ή καλώντας το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802. Μόλις ολοκληρωθεί η επεξεργασία, θα κλείσουμε τον λογαριασμό σας και θα σας επιστρέψουμε τα υπόλοιπα χρήματά σας (αφού οριστικοποιηθούν τα εκκρεμή στοιχήματα).

Όταν κλείσει ο λογαριασμός σας για αυτοαποκλεισμό, τα στοιχεία σας θα αποκλειστούν για να μην μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τα στοιχεία σας για να ανοίξετε λογαριασμούς μαζί μας στο μέλλον. Ελέγχουμε επίσης πού μπορεί να ανοίξουν λογαριασμοί χρησιμοποιώντας παρόμοια στοιχεία με πελάτες που έχουν αυτοαποκλειστεί.

Δεν θα σας στείλουμε καμία διαφήμιση ή υλικό μάρκετινγκ όταν αυτοαποκλειστείτε.

Αν ζητήσετε να ανακαλέσετε τον διαδικτυακό σας αυτοαποκλεισμό, πρέπει να μας δώσετε μια επιστολή αξιολόγησης από πάροχο συμβουλευτικών υπηρεσιών τζόγου με έδρα τη Βικτώρια ή τη Νέα Νότια Ουαλία που να δείχνει ότι έχετε ζητήσει βοήθεια για το πρόβλημά σας με τον τζόγο.

Αν θέλετε να αυτοαποκλειστείτε από όλες τις υπηρεσίες στοιχηματισμού της Αυστραλίας στο διαδίκτυο, μπορείτε επίσης να εγγραφείτε στο National Self-Exclusion Register Betstop (Εθνικό Μητρώο Αυτοαποκλεισμού Betstop) στο [Betstop.gov.au](http://Betstop.gov.au) ή καλώντας το 1800 238 786 μόλις τεθεί σε ισχύ.

## 9 ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ ΚΑΙ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΑΤΟΜΑ

### 9.1 ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

Το προσωπικό του καταστήματος TAB εκπαιδεύεται τακτικά για να εντοπίζει συμπεριφορές ή να ανταποκρίνεται σε παρατηρήσεις που μπορεί να υποδηλώνουν ότι δυσκολεύεστε να διαχειριστείτε τον τζόγο σας ή έχετε πάθει βλάβη από τον τζόγο.

Σ' αυτές τις συμπεριφορές μπορεί να περιλαμβάνονται:

Απώλεια ελέγχου

- τζογάρετε κατά τη διάρκεια των κανονικών ωρών φαγητού,
- δυσκολεύεστε να σταματήσετε τον τζόγο την ώρα που κλείνει το κατάστημα,
- αρχίζετε να παίζετε όταν ανοίγει το κατάστημα ή σταματάτε μόνο όταν κλείσει το κατάστημα,
- συνεχίζετε τον τζόγο ακόμα κι όταν οι φίλοι σας έχουν φύγει, ή
- κάνετε σχόλια στους υπαλλήλους μας που μπορεί να υποδηλώνουν ότι δαπανάτε πολλά χρήματα.

Ζητάτε χρήματα

- δανείτε χρήματα για να πληρώνετε για τον τζόγο,
- φεύγετε από ένα κατάστημα για να βρείτε χρήματα ώστε να συνεχίσετε τον τζόγο,
- συνεχίζετε τα στοιχήματα με κέρδη αντί να πάρετε τα κέρδη σας,
- σας έχουν τελειώσει όλα τα χρήματα όταν φεύγετε από το κατάστημα, ή
- δείχνετε ανησυχία στους υπαλλήλους μας για απώλειες και πληρωμές.

#### Ένταση και διάρκεια

- τζογάρετε για μεγάλα διαστήματα χωρίς κανονικό διάλειμμα,
- σημαντική αύξηση στον τρόπο που ξοδεύετε τα χρήματα,
- τζογάρετε τις περισσότερες ημέρες που το κατάστημα είναι ανοιχτό,
- τζογάρετε χωρίς να αντιδράτε σ' αυτά που συμβαίνουν στο κατάστημα, ή
- λέτε στο προσωπικό μας ότι χρειάζεστε ένα διάλειμμα από τον τζόγο.

#### Συναισθηματικές αντιδράσεις

- παρουσιάζετε ενδείξεις αγωνίας και θλίψης,
- παρουσιάζετε ενδείξεις θυμού, όπως βρισίς, νεύρα με το προσωπικό, ή
- λέτε στο προσωπικό μας ότι νιώθετε ενοχές ή τύψεις για τον τζόγο.

#### Κοινωνική συμπεριφορά

- αποφεύγετε την επαφή ή τη συζήτηση με άλλους,
- αποφεύγετε τις επαφές με το προσωπικό,
- ατημελησιά ή αλλαγές στην προσωπική περιποίηση και εμφάνιση, ή
- σχολιάζετε στο προσωπικό επανειλημμένα ότι αντιμετωπίζετε οικογενειακά προβλήματα.

Οι πελάτες μπορούν επίσης να μιλήσουν απευθείας στο προσωπικό ότι αντιμετωπίζουν βλάβη από τον τζόγο.

#### Πώς μπορούμε να σας βοηθήσουμε

Όταν εντοπίζονται ενδείξεις κινδύνου ή όταν πλησιάζετε μέλος του προσωπικού του καταστήματος TAB ζητώντας πληροφορίες ή υποδεικνύοντας ότι έχετε ανάγκη για βοήθεια, τα εκπαιδευμένα μέλη του προσωπικού μας θα ανταποκριθούν λαμβάνοντας τα παρακάτω μέτρα:

1. θα σας υποδείξουν να κάνετε ένα διάλειμμα από τον τζόγο συμμετέχοντας σε άλλες δραστηριότητες του καταστήματος ή να κάνετε ένα διάλειμμα για αναψυκτικό ή μεσημεριανό,
2. θα σας συστήσει να κάνετε ένα διάλειμμα από το τζόγο φεύγοντας από το κατάστημα TAB, ή να πάτε σε άλλο χώρο του καταστήματος που είναι μακριά από τον χώρο στοιχημάτων TAB,
3. θα σας δώσει πληροφορίες για τα εργαλεία και τις υπηρεσίες Υπεύθυνου Τζόγου, συμπεριλαμβανομένων των προ-δεσμευτικών ορίων,
4. θα σας δώσει πληροφορίες για τον τρόπο πρόσβασης σε υπηρεσίες βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου και θα σας διευκολύνουν να πάτε σ' αυτές τις υπηρεσίες αν είναι ανάγκη, και
5. θα σας δώσει πληροφορίες για το BetCare (το πρόγραμμά μας αυτοαποκλεισμού πελατών στη Βικτώρια).

Το προσωπικό του καταστήματος TAB θα ανταποκριθεί και θα σας στηρίξει με προσωπικό, ευαίσθητο, εμπιστευτικό και κατάλληλο τρόπο, ωστόσο δεν είναι εκπαιδευμένο να παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες. Το προσωπικό του καταστήματος TAB θα μιλήσει μαζί σας με τρόπο που σέβεται την ιδιωτικότητά σας, διασφαλίζοντας ότι οι άλλοι πελάτες δεν μπορούν να ακούσουν καμία συνομιλία.

Αν το προσωπικό του καταστήματος TAB πιστεύει ότι εμφανίζετε ενδείξεις βλάβης από τον τζόγο, είναι υποχρεωμένο να αρνηθεί να σας εξυπηρετήσει, συμπεριλαμβανομένου να βάλετε στοιχήματα ή να σας πληρώσει τα κέρδη σας.

Το προσωπικό του καταστήματος TAB απαγορεύεται:

- να παροτρύνει ή να επιβεβαιώνει τις δεισιδαιμονίες των πελατών σχετικά με τον τζόγο,
- να παροτρύνει τον υπερβολικό τζόγο ή να παρέχει κίνητρα για συνέχιση του τζόγου,
- να παροτρύνει ή να παρακινεί ένα άτομο να παίξει εντατικά ή για μεγάλες περιόδους χωρίς διάλειμμα,
- να παροτρύνει ή να παρακινεί τους πελάτες να κάνουν ανάληψη χρημάτων από μηχανή μετρητών για τους σκοπούς του τζόγου,
- να παροτρύνει ή να παρακινεί ένα άτομο να συνεχίσει να βάζει στοιχήματα, όταν ο πελάτης εμφανίζει έναν ή περισσότερους δείκτες συμπεριφοράς που σχετίζονται με τη βλάβη από τον τζόγο,
- να αποθαρρύνει ένα άτομο να απομακρυνθεί από το κατάστημα για να σταματήσει τον τζόγο, και
- να αποθαρρύνει ένα άτομο να ζητήσει βοήθεια από μια υπηρεσία παροχής βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου.

Αξιολογούμε τακτικά και διατηρούμε τις πληροφορίες που διατίθενται στο κοινό στον ιστότοπο TAB και στον ιστότοπο Υπεύθυνου Τζόγου TAB, για να διασφαλίσουμε ότι οι πληροφορίες και η στήριξη που χρειάζονται οι πελάτες μας, οι οικογένειές τους, η κοινότητα ή άλλα άτομα είναι ενημερωμένες και προσβάσιμες.

## 9.2 ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ

Παρακολουθούμε ενεργά τις συμπεριφορές κατάθεσης και στοιχηματισμού στον λογαριασμό σας χρησιμοποιώντας συστήματα και εργαλεία για τον εντοπισμό πελατών που κινδυνεύουν να υποστούν βλάβη από τον τζόγο.

Παραδείγματα συμπεριφορών που μπορεί να υποδηλώνουν βλάβη από τον τζόγο είναι:

- αλλαγές στη συμπεριφορά καταθέσεων – συχνότητα, ποσό, κλιμακούμενα χρηματικά ποσά που κατατίθενται,
- αλλαγές στις συμπεριφορές στοιχηματισμού – μέσο ποσό στοιχήματος, συχνότητα, αριθμός στοιχημάτων,
- αλλαγές στις συνήθειες τζόγου, π.χ. στοιχηματισμός σε διαφορετικά είδη στοιχημάτων, στοιχήματα σε διαφορετικές ώρες,
- τζόγος για πολλές ώρες,
- παραδοχή μέθης ή επήρεια ναρκωτικών,
- εμφάνιση ενδείξεων αγωνίας όπως κλάμα ή βρισιές,
- το άτομο εκφράζει ενοχές ή τύψεις για τον τζόγο,
- κάνει σχόλια που μπορεί να υποδεικνύουν ότι ξεοδεύει υπερβολικά ποσά,
- εκφράζει επανειλημμένα σχόλια για οικογενειακά προβλήματα,
- εκδηλώνει ανησυχία για απώλειες και πληρωμή κερδών,
- λέει ότι χρειάζεται διάλειμμα από τον τζόγο,
- συχνό κλείσιμο και άνοιγμα του λογαριασμού του, και
- αποκαλύπτει ότι έχει υποστεί βλάβη από τον τζόγο.

Η Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου εφαρμόζει διάφορες παρεμβάσεις όταν εντοπίζονται αυτές οι συμπεριφορές.

Ο τρόπος με τον οποίο παρεμβαίνει η Ομάδα Υπεύθυνου Τζόγου εξαρτάται από τη συγκεκριμένη συμπεριφορά και τις περιστάσεις σας. Τα βήματα που μπορεί να κάνει η ομάδα περιλαμβάνουν:

1. να σας στείλει email ή/και SMS με πληροφορίες για τα εργαλεία υπεύθυνου τζόγου που διαθέτουμε, συμπεριλαμβανομένου του αυτοαποκλεισμού,
2. να σας στείλει email ή/και SMS με πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες βοήθειας ατόμων που έχουν πρόβλημα τζόγου,
3. να επανεξετάσει τον λογαριασμό σας για να δει αν χρειάζεται να λάβουμε περαιτέρω μέτρα. Αυτό περιλαμβάνει εξέταση των προηγούμενων επαφών που είχαμε μαζί σας, τις

δραστηριότητες στοιχημάτων σας, τις δραστηριότητες καταθέσεων, δραστηριότητες ανάληψης κι αν έχετε χρησιμοποιήσει στο παρελθόν κάποιο από τα εργαλεία μας υπεύθυνου τζόγου,

4. να σας καλέσει – το τι θα συζητηθεί στο τηλεφώνημα θα αφορά συγκεκριμένα εσάς και θα περιλαμβάνει μια συζήτηση σχετικά με αυτά που παρατηρήσαμε, συμπεριλαμβανομένων πιθανών δεικτών βλάβης από τον τζόγο, κατανόηση των προσωπικών σας περιστάσεων και παροχή πληροφοριών για τα εργαλεία υπεύθυνου τζόγου, συμπεριλαμβανομένων των προ-δεσμευτικών ορίων κατάθεσης, αυτοαποκλεισμός και υπηρεσίες βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου,
5. στην περίπτωση που δεν μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας τηλεφωνικά για το θέμα του υπεύθυνου τζόγου, θα παγώσουμε προληπτικά τους λογαριασμούς σας, και
6. θα ενεργήσουμε για το κλείσιμο των λογαριασμών σας.

Αν μας ενημερώσετε ότι αντιμετωπίζετε σοβαρή βλάβη από τον τζόγο, θα κλείσουμε αμέσως τον λογαριασμό σας. Όταν κλείσουμε τον λογαριασμό σας, τα συστήματά μας θα σας εμποδίσουν να ανοίξετε μελλοντικούς λογαριασμούς χρησιμοποιώντας τα ίδια στοιχεία. Ελέγχουμε επίσης τις περιπτώσεις που ανοίγονται λογαριασμοί χρησιμοποιώντας παρόμοια στοιχεία πελατών που έχουν κλείσει οι λογαριασμοί τους.

Εκπαιδεύουμε το προσωπικό μας που συναλλάσσεται άμεσα με τους πελάτες μας πώς να εντοπίζει συμπεριφορές πελατών που υποδηλώνουν απελπισία. Στις περιπτώσεις που εντοπίζονται αυτοί οι δείκτες, το προσωπικό μας εκπαιδεύεται πώς να διαχειρίζεται κατάλληλα τον πελάτη και παραπέμπει το θέμα στην Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου.

Οι πελάτες μας, οι οικογένειές τους, η κοινότητά τους ή οποιοδήποτε άλλο άτομο μπορούν να επικοινωνήσουν με την Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου:

**με email:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)  
**τηλεφωνικά:** 02 9218 1111

Αξιολογούμε τακτικά και διατηρούμε τις πληροφορίες στον ιστότοπο TAB και στην εφαρμογή TAB, για να διασφαλίσουμε ότι οι πληροφορίες και η στήριξη που χρειάζεστε είναι ενημερωμένες και προσβάσιμες.

### 9.3 ΠΟΥ ΝΑ ΑΠΟΤΑΘΕΙΤΕ ΑΝ ΑΝΗΣΥΧΕΙΤΕ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟ ΑΤΟΜΟ

Αν ανησυχείτε για τον τζόγο κάποιου άλλου, μπορείτε να μας ενημερώσετε επικοινωνώντας μαζί μας μέσω:

- της Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου:  
**με email:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)  
**τηλεφωνικά:** 02 9218 1111
- του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802; or
- οποιοδήποτε από τα καταστήματά μας TAB.

Η Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου θα σας ενημερώσει για το πώς μπορεί να βοηθήσει και θα σας δώσει πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες στήριξης.

## 10 ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

### 10.1 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΑ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Όλοι οι εργαζόμενοι ή εξωτερικοί συνεργάτες πρέπει να συμμορφώνονται με την Πολιτική Τυχερών Παιγνίων Υπαλλήλων. Αυτή είναι μια αυστηρή απαίτηση για τους υπαλλήλους και τους εξωτερικούς συνεργάτες μας. Η μη συμμόρφωση αποτελεί σοβαρή παράβαση και μπορεί να σημαίνει ότι ο υπάλληλος τιμωρείται ή τερματίζεται η απασχόλησή του ή διακόπτεται η σύμβαση με τον εξωτερικό συνεργάτη.

Η πολιτική θέτει μια σειρά περιορισμών στα μέλη της ομάδας που συμμετέχουν ή άλλως εμπλέκονται σε δραστηριότητες στοιχηματισμού που διαχειρίζεται η Tabcorp.

## 10.2 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΒΙΚΤΩΡΙΑΣ

**Πρακτορεία TAB:** Απαγορεύεται σε όλους τους υπαλλήλους, συμπεριλαμβανομένων των πρακτόρων και του προσωπικού τους, να παίζουν τυχερά παιχνίδια ανά πάσα στιγμή στο πρακτορείο όπου εργάζονται ή οπουδήποτε κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας τους, συμπεριλαμβανομένου όταν έχουν προγραμματισμένη αργία, άδεια επί πληρωμή και χωρίς πληρωμή.

**Αδειοδοτημένα καταστήματα TAB:** Όλοι οι κάτοχοι άδειας καταστήματος TAB επιτρέπεται να στοιχηματίζουν στο κατάστημά τους μόνο μέσω ψηφιακού καναλιού και μόνο όταν είναι εκτός υπηρεσίας.

**Προσωπικό αδειοδοτημένου καταστήματος TAB:** Απαγορεύεται σε όλο το προσωπικό να παίζει τυχερά παιχνίδια σε οποιαδήποτε τοποθεσία κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένου όταν έχουν προγραμματισμένη αργία, άδεια επί πληρωμή και χωρίς πληρωμή.

Τα αδειοδοτημένα καταστήματα που ανήκουν και λειτουργούν ανεξάρτητα από εμάς ενδέχεται να θέτουν πρόσθετους περιορισμούς στους υπαλλήλους τους να στοιχηματίζουν στο κατάστημά τους.

## 10.3 ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Όταν ένας υπάλληλος, συμπεριλαμβανομένου μέλους του προσωπικού καταστήματος, παρουσιάζει ή εμφανίζει εμφανή σημάδια απελπισίας ή συμπεριφορά που υποδηλώνει δυσκολίες στη διαχείριση του τζόγου του, θα παρέχουμε πληροφορίες σχετικά με:

- Εργαλεία και υπηρεσίες Υπεύθυνου Τζόγου,
- πώς να έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου κι αν χρειάζεται, θα διευκολύνουμε την πρόσβαση σ' αυτές τις υπηρεσίες, και
- BetCare.

Θα στηρίξουμε το προσωπικό μας με απόρρητο, ευαίσθητο, εμπιστευτικό και κατάλληλο τρόπο. Θα μιλήσουμε το προσωπικό με τρόπο που σέβεται το δικαίωμα του μέλους του προσωπικού στην ιδιωτικότητα, για παράδειγμα λαμβάνοντας μέτρα για να διασφαλίσουμε ότι οι συζητήσεις διεξάγονται με ευαισθησία.

## 11 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΖΟΓΟ

Όλο το εταιρικό μας προσωπικό ολοκληρώνει την Εκπαίδευση Υπεύθυνου Τζόγου όταν ξεκινήσει την απασχόλησή του και ως μέρος του ετήσιου υποχρεωτικού εκπαιδευτικού προγράμματος συμμόρφωσης.

Τα μέλη της ομάδας που συναλλάσσονται απευθείας με τους πελάτες έχουν πρόσθετη ειδική εκπαίδευση στον Υπεύθυνο Τζόγο, που περιλαμβάνει:

- πώς να προσδιορίζει πιθανούς δείκτες βλάβης από τον τζόγο,
- πώς να παρεμβαίνει και να αντιμετωπίζει δείκτες βλάβης από τον τζόγο που έχουν εντοπιστεί, συμπεριλαμβανομένης της παροχής πληροφοριών για τα εργαλεία και τις υπηρεσίες υπεύθυνου τζόγου, την παροχή πληροφοριών σχετικά με τα διαδικτυακά και λιανικά μας προγράμματα αυτοαποκλεισμού, την παροχή πληροφοριών για τις υπηρεσίες βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου και την προληπτική αναστολή ή κλείσιμο λογαριασμού, και
- πώς να παραπέμπει τις ανησυχίες για βλάβη από τον τζόγο στην Ομάδα Υπεύθυνου Τζόγου.

Το προσωπικό καταστήματος TAB απαιτείται να ολοκληρώσει την εκπαίδευση Υπεύθυνου Τζόγου κατά την έναρξη της εργασίας του στο TAB και ως μέρος της υποχρεωτικής ετήσιας εκπαίδευσης συμμόρφωσης. Αυτή η εκπαίδευση περιλαμβάνει:

- πώς να εντοπίζει πιθανούς δείκτες βλάβης από τον τζόγο σε πελάτες καταστημάτων,
- πώς να παρεμβαίνει και να αντιμετωπίζει τους δείκτες βλάβης από τον τζόγο που έχουν εντοπιστεί, συμπεριλαμβανομένης της παροχής πληροφοριών σχετικά με τα εργαλεία και τις υπηρεσίες

υπεύθυνου τζόγου, την παροχή πληροφοριών σχετικά με τα διαδικτυακά και λιανικά μας προγράμματα αυτοαποκλεισμού και την παροχή πληροφοριών για τις υπηρεσίες βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου,

- τις απαιτήσεις σχετικά με τη μέθη και την απαγόρευση στοιχηματισμού ανηλίκων, και
- πώς να παραπέμψει τυχόν ανησυχίες στο TAB.

Στα καταστήματα TAB δίνονται τακτικές υπενθυμίσεις για τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τον υπεύθυνο τζόγο, μαζί με εγχειρίδια υπεύθυνου τζόγου.



## 12 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΖΟΓΟΥ

### 12.1 ΠΩΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΑΣΤΕ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Σύμφωνα με τη δέσμευσή μας για τον υπεύθυνο τζόγο και για να βελτιώσουμε την κατανόησή μας για τη βλάβη του τζόγου, επικοινωνούμε με διάφορες υπηρεσίες στήριξης που σχετίζονται με τον τζόγο και με ενδιαφερόμενους φορείς τουλάχιστον σε τριμηνιαία βάση.

Σ' αυτούς τους οργανισμούς περιλαμβάνονται: Gambler's Help, Victorian Responsible Gambling Foundation, Relationships Australia, Financial Counseling Australia και Australasian Gaming Council.

Επικοινωνούμε με υπηρεσίες στήριξης που σχετίζονται με τον τζόγο και ενδιαφερόμενους φορείς μέσω:

- άτυπης και συνεχούς τηλεφωνικής επικοινωνίας και email για να ζητήσουμε τις οδηγίες και τα σχόλιά τους σχετικά με τις πρωτοβουλίες μας για τη βελτίωση του υπεύθυνου τζόγου, τα προγράμματα αυτοαποκλεισμού μας και τον Κώδικα,
- επίσημης τηλεφωνικής επικοινωνίας και email για να ζητήσουμε τα σχόλιά τους σχετικά με την αποτελεσματικότητα του Κώδικα ως μέρος της τακτικής μας επανεξέτασης του Κώδικα, και
- συμμετοχής στο ετήσιο Συνέδριο του Εθνικού Συνδέσμου Μελετών για τα Τυχερά Παίγνια.

Επίσης, παρευρισκόμαστε, παρουσιάζουμε και συνεργαζόμαστε σε συμβουλευτικά φόρουμ για τις βλάβες του τζόγου σε όλη τη Βικτώρια καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Προάγουμε ενεργά την εβδομάδα Ευαισθητοποίησης για τον Υπεύθυνο Τζόγο της Βικτώριας στα καταστήματα μας TAB και σε άλλο ψηφιακό περιεχόμενο.

### 12.2 ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΖΟΓΟ

Παρέχουμε στους πελάτες που αναγνωρίζεται ότι χρειάζονται στήριξη με παροχή πληροφοριών σχετικά με τις παρακάτω υπηρεσίες στήριξης για τον τζόγο.

Οι πελάτες, οι οικογένειές τους, η κοινότητά τους ή οποιοδήποτε άλλο άτομο μπορούν να απευθυνθούν σε αυτές τις υπηρεσίες.

- **National Gambling Helpline** 1800 858 858 (διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα)
- **Gambler's Help** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **Gambler's Help Youth Hotline για άτομα κάτω των 25** 1800 262 376
- **Gambling Helpline Interpreter Service** 131 450
- **Victorian Responsible Gambling Foundation** <https://responsiblegambling.vic.gov.au/>
- **Gambler's Anonymous** <https://gaaustralia.org.au/>
- **Relationships Australia** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **Lifeline** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

Προσφέρουμε επίσης παραπομπές σε διάφορες ανεξάρτητες υπηρεσίες στήριξης.

Αν επικοινωνήσετε με μια απ' αυτές τις υπηρεσίες, μπορούν να σας παράσχουν δωρεάν πληροφορίες, συμβουλές και στήριξη. Μπορούν επίσης να σας κατευθύνουν στον καλύτερο πάροχο υπηρεσιών για τις συγκεκριμένες περιστάσεις σας.

## 13 ΑΝΗΛΙΚΟΙ

Απαγορεύουμε αυστηρά τα τυχερά παιχνίδια σε άτομα κάτω των 18 ετών και λαμβάνουμε όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίσουμε ότι οι ανήλικοι δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού μας, συμπεριλαμβανομένου ανοίγματος λογαριασμού TAB.

### 13.1 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

Λαμβάνουμε τα παρακάτω βήματα στα καταστήματά μας TAB για να απαγορεύσουμε την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών τζόγου σε ανήλικους:

1. Αναρτούμε πινακίδες που αναφέρουν ότι οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να παίζουν τυχερά παιχνίδια.
2. Το προσωπικό του καταστήματος TAB υποχρεούται να σας ζητήσει αποδεικτικά στοιχεία ηλικίας αν φαίνεστε κάτω των 25 ετών. Αυτό ισχύει για όλες τις συναλλαγές στοιχηματισμού (στο γκισέ ή μέσω τερματικού αυτοεξυπηρέτησης) συμπεριλαμβανομένης της είσπραξης κερδών. Αν δεν είναι δυνατή η προσκόμιση σχετικής επαλήθευσης ηλικίας, το προσωπικό θα αρνηθεί να σας εξυπηρετήσει και θα σας ζητηθεί να αποχωρήσετε από το πρακτορείο ή το χώρο στοιχημάτων του αδειοδοτημένου καταστήματος. Το μέλος του προσωπικού υποχρεούται να μην δώσει κανένα εισιτήριο σε ανήλικο ή σε κάποιο άτομο που υποπτεύεται ότι είναι ανήλικος.
3. Το προσωπικό του καταστήματος TAB παρακολουθεί τα τερματικά αυτοεξυπηρέτησης (μέσω άμεσης οπτικής επαφής ή συνεχούς λήψης κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης - CCTV) για να διασφαλίσει ότι δεν χρησιμοποιούνται από ανηλίκους.
4. Το προσωπικό του καταστήματος TAB εκπαιδεύεται και θα αρνηθεί να πάρει στοιχήματα ή δεν θα επιτρέψει την είσπραξη κερδών αν γνωρίζει ότι το άτομο ενεργεί για λογαριασμό ανηλίκου.
5. Τα τερματικά αυτοεξυπηρέτησης τοποθετούνται τουλάχιστον 2 μέτρα μακριά από όλες τις εισόδους και εξόδους για να διασφαλιστεί ότι μπορούν να παρακολουθούνται αποτελεσματικά.
6. Όταν οι πελάτες χρησιμοποιούν τα τερματικά αυτοεξυπηρέτησης πρέπει να επιβεβαιώσουν ότι είναι άνω των 18 ετών για να μπορέσουν να στοιχηματίσουν.
7. Το προσωπικό του καταστήματος TAB έχει πρόσβαση για να απενεργοποιήσει εξ αποστάσεως ένα τερματικό αυτοεξυπηρέτησης από το χώρο ελέγχου τερματικών, αν δει ότι γίνεται κατάχρηση ενός τερματικού αυτοεξυπηρέτησης, για παράδειγμα από κάποιον που θα μπορούσε να είναι ανήλικος.
8. Το προσωπικό του καταστήματος TAB εκπαιδεύεται για να παραπέμπει όλες τις πιθανές περιπτώσεις στοιχηματισμού από ανήλικο στο TAB.

Δεν υπάρχει γενική απαγόρευση για την είσοδο ανηλίκων σε κατάστημα TAB, ωστόσο, πρέπει να συνοδεύονται από γονέα ή κηδεμόνα ανά πάσα στιγμή κοντά σε εγκαταστάσεις στοιχημάτων. Το προσωπικό του καταστήματος TAB θα ζητήσει από τυχόν ασυνόδευτους ανηλίκους που βρίσκονται κοντά σε εγκαταστάσεις στοιχημάτων να απομακρυνθούν από τον χώρο.

### 13.2 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Λαμβάνουμε μέτρα για να διασφαλίσουμε ότι οι ανήλικοι δεν ανοίγουν λογαριασμό TAB. Αυτά περιλαμβάνουν ενδεικτικά τα παρακάτω βήματα:

1. Απαιτούμε από τους πελάτες που ανοίγουν λογαριασμό να επιβεβαιώσουν την ταυτότητά τους και ότι είναι άνω των 18 ετών. Οι λογαριασμοί που δεν έχουν επαληθευτεί σύμφωνα με τα ρυθμιστικά χρονοδιαγράμματα «παγώνουν» αυτόματα και εμποδίζονται οι συναλλαγές. Έχουμε τις κατάλληλες προειδοποιήσεις στον ιστότοπο TAB και στην εφαρμογή TAB ότι οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να ανοίξουν λογαριασμό ή να στοιχηματίσουν στο TAB.
2. Οι όροι και οι προϋποθέσεις για τους λογαριασμούς TAB αναφέρουν ότι οι ανήλικοι δεν μπορούν να στοιχηματίσουν στο TAB και υποχρεώνουν τους πελάτες μας να μην επιτρέπουν στους ανηλίκους να στοιχηματίζουν μέσω των λογαριασμών τους ή να αποκαλύπτουν τα στοιχεία ασφαλείας του λογαριασμού τους σε ανήλικο.

Αν διαπιστώσουμε ότι ένα άτομο έχει ανοίξει λογαριασμό στο TAB και είναι κάτω των 18 ετών ή ότι ένα άτομο επιτρέπεται σε έναν ανήλικο να στοιχηματίσει χρησιμοποιώντας τον λογαριασμό του, ο λογαριασμός θα κλείσει αμέσως.

Αναφέρουμε τυχόν περιπτώσεις στοιχηματισμού ανηλίκων στη Ρυθμιστική Αρχή Τυχερών Παιγνίων Βικτώριας.

### 13.3 ΤΙ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΑΝ ΑΝΗΣΥΧΕΙΤΕ ΓΙΑ ΕΝΑΝ ΑΝΗΛΙΚΟ

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας αν ανησυχείτε για κάποιο άτομο κάτω των 18 ετών που ενδέχεται να στοιχηματίσει πηγαίνοντας σε κατάστημα TAB ή να επικοινωνήσετε με την Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου στο [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) ή (02) 9218 1111 ή να καλέσετε το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802.

## 14 ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

### 14.1 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

Δεσμευόμαστε να σας κάνουμε να γνωρίζετε το πέρασμα της ώρας όταν βρίσκεστε σ' ένα κατάστημα TAB. Για να το κάνουμε αυτό, εφαρμόζουμε τα παρακάτω:

1. Οι πελάτες μπορούν να ελέγξουν την ώρα με διάφορους τρόπους:
  - ο η ώρα αναγράφεται στις ηλεκτρονικές οθόνες πληροφοριών TAB στα καταστήματα TAB,
  - ο τα τερματικά αυτοεξυπηρέτησης δείχνουν την ώρα των ιπποδρομιών και άλλων αγώνων, και
  - ο ρωτώντας το προσωπικό του καταστήματος TAB.
2. Οι πελάτες που βάζουν στοιχήματα σε τερματικό αυτοεξυπηρέτησης θα μπορούν να κρίνουν το πέρασμα της ώρας χρησιμοποιώντας τις πληροφορίες στο τερματικό αυτοεξυπηρέτησης, όπως η ώρα της ιπποδρομίας.
3. Όταν ένας πελάτης βάζει στοιχήματα σε τερματικό που λειτουργεί με προσωπικό του καταστήματος TAB, ο πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτές τις συναλλαγές για να γνωρίζει την ώρα. Το προσωπικό του καταστήματος TAB παρακολουθεί ενεργά αν οι πελάτες βρίσκονται στο κατάστημά τους ή χρησιμοποιούν τερματικά στοιχημάτων για πολλές ώρες ή/και τζογάρουν εκτεταμένα και εντατικά. Για παράδειγμα, αν τζογάρετε για πολλές ώρες, δηλαδή για τρεις ώρες ή περισσότερο χωρίς διάλειμμα.
4. Όλα τα δελτία και κουπόνια στοιχημάτων έχουν τυπωμένη την ώρα αγοράς ή έκδοσης.

Αν διαπιστωθεί ότι παρουσιάζετε ενδείξεις πιθανής βλάβης από τον τζόγο (η πλήρης λίστα δεικτών παρατίθεται στην ενότητα 9.1), το προσωπικό του καταστήματος TAB θα σας αποθαρρύνει να τζογάρετε εκτεταμένα και εντατικά με τους εξής τρόπους:

1. μιλώντας απευθείας μαζί σας για να σας ενημερώσει για το πέρασμα της ώρας,
2. ενθαρρύνοντάς σας να κάνετε ένα διάλειμμα από τον τζόγο, και
3. παρέχοντας σας πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου.

Θα σας αρνηθούν την παροχή προϊόντων τζόγου, αν η άποψη του προσωπικού του καταστήματος TAB είναι ότι αντιμετωπίζετε βλάβη από τον τζόγο.

### 14.2 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Θέλουμε επίσης να διασφαλίσουμε ότι οι πελάτες με λογαριασμό TAB γνωρίζουν το πέρασμα της ώρας. Για να το κάνουμε αυτό, εφαρμόζουμε τα παρακάτω:

- Ο ιστότοπος TAB και η εφαρμογή TAB περιέχουν πληροφορίες για προσεχείς προγραμματισμένες ιπποδρομίες και άλλους αγώνες. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτές τις πληροφορίες για να βεβαιωθείτε ότι είστε ενήμεροι για το πέρασμα της ώρας.
- Παρακολουθούμε ενεργά τις συμπεριφορές στοιχημάτων χρησιμοποιώντας διάφορα συστήματα και εργαλεία για τον εντοπισμό πελατών που συμμετέχουν σε εκτεταμένο και εντατικό τζόγο. Για παράδειγμα, αν στοιχηματίζετε για πολλές ώρες.

Αν διαπιστωθεί ότι παρουσιάζετε ενδείξεις συμμετοχής σε εκτεταμένο και εντατικό τζόγο (η πλήρης λίστα δεικτών παρατίθεται στην ενότητα 9.2), η Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου θα παρέμβει και θα λάβει μέτρα που ενδεικτικά μπορεί να περιλαμβάνουν:

1. να σας στείλει email ή/και SMS με πληροφορίες σχετικά με τα εργαλεία υπεύθυνου τζόγου που διαθέτουμε, συμπεριλαμβανομένου του αυτοαποκλεισμού,
2. να σας δώσει πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου,
3. να ελέγξει τους λογαριασμούς σας για να αποφασίσει αν απαιτούνται πρόσθετες παρεμβάσεις - αυτό περιλαμβάνει έλεγχο προηγούμενων συναλλαγών, δραστηριότητα στοιχημάτων, δραστηριότητα καταθέσεων, δραστηριότητα αναλήψεων κι εάν ο πελάτης έχει χρησιμοποιήσει στο παρελθόν εργαλεία υπεύθυνου τζόγου,
4. να σας καλέσει,

5. να παγώσει προληπτικά τους λογαριασμούς σας, και
6. να κλείσει προληπτικά τους λογαριασμούς σας

Όταν «παγώσουμε» ή κλείσουμε τον λογαριασμό σας λόγω συμβουλών από την Ομάδα Υπεύθυνου Τζόγου, θα σταματήσετε να λαβαίνετε υλικό μάρκετινγκ. Αν κλείσουμε τον λογαριασμό σας λόγω ενός θέματος υπεύθυνου τζόγου, θα βάλουμε φραγμούς για να σας αποτρέψουμε να ανοίξετε μελλοντικά λογαριασμό στο TAB χρησιμοποιώντας τα ίδια στοιχεία. Ελέγχουμε επίσης για περιπτώσεις όπου ανοίγονται λογαριασμοί χρησιμοποιώντας παρόμοια στοιχεία με πελάτες που τους έχουν κλείσει τους λογαριασμούς τους.

## 15 ΜΕΘΗ

Δεν θα σας επιτρέψουμε να χρησιμοποιήσετε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας στοιχημάτων αν αντιληφθούμε ότι είστε σε κατάσταση μέθης ή υπό την επήρεια ναρκωτικών. Όλοι οι υπάλληλοι που συναλλάσσονται με πελάτες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων στα καταστήματα TAB, έχουν εκπαιδευτεί να εντοπίζουν ενδείξεις μέθης ή περιπτώσεις όπου κάποιος βρίσκεται υπό την επήρεια ναρκωτικών και τους αρνούνται να τους εξυπηρετήσουν, συμπεριλαμβανομένου του προληπτικού «παγώματος» του λογαριασμού τους TAB.

## 16 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Πρέπει να πληρώσετε για τα στοιχήματα όταν τα αγοράζετε. Δεν παρέχουμε πίστωση ούτε δανείζουμε χρήματα για τζόγο.

Δεν δεχόμαστε επιταγές πελατών ως πληρωμή ούτε σας επιτρέπουμε να εξαργυρώσετε επιταγές. Θα ενημερωθείτε για αυτόν τον περιορισμό αν προσκομίσετε επιταγή.

Όλα τα κέρδη καταβάλλονται (κατά τη διακριτική ευχέρεια του καταστήματος TAB) είτε σε μετρητά, με επιταγή, κουπόνι στοιχήματος ή με πίστωση των κερδών σε λογαριασμό TAB ή χρεωστική κάρτα EFTPOS σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς, τους κώδικες ή πολιτικές του κλάδου και τους κανόνες στοιχηματισμού μας. Οι κανόνες στοιχηματισμού διατίθενται στον ιστότοπο TAB και σε όλα τα καταστήματα TAB.

Θα καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να πληρώσουμε τα κερδισμένα στοιχήματα που βάλατε στο TAB μέσω του λογαριασμού σας στον λογαριασμό σας στοιχημάτων μόλις επιβεβαιωθεί το επίσημο αποτέλεσμα.

## 17 ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

### 17.1 ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ, ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

Διασφαλίζουμε ότι οι διαφημίσεις και οι προσφορές που επιτρέπονται βάσει του Νόμου κανονισμών Τυχερών Παιγνίων 2003 (Βικτώρια) που σχετίζονται με τον τζόγο:

- θα συμμορφώνονται με όλους τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και κώδικες της Κοινοπολιτείας και των Πολιτειών που σχετίζονται με τη διαφήμιση ή την προσφορά προϊόντων στοιχηματισμού, συμπεριλαμβανομένου του κώδικα δεοντολογίας διαφημίσεων που έχει υιοθετήσει η Αυστραλιανή Ένωση Εθνικών Διαφημιστών,
- δεν θα είναι ψευδείς, παραπλανητικές ή δόλιες σχετικά με τις πιθανότητες, τα κέρδη ή τις πιθανότητες νίκης και δεν θα παραπαιούν την πιθανότητα νίκης ή το οικονομικό κέρδος,
- δεν θα προβάλλουν ισχυρισμούς που σχετίζονται με τη νίκη ή κέρδη που μπορούν να κερδηθούν τα οποία δεν βασίζονται σε πραγματικά στοιχεία, δεν μπορούν να αποδειχθούν ή είναι υπερβολικές,
- δεν θα δηλώνουν ούτε θα υπονοούν ότι η ικανότητα ενός παίκτη μπορεί να επηρεάσει την έκβαση μιας δραστηριότητας τζόγου, στην περίπτωση που δεν μπορεί να τεκμηριωθεί στην πράξη,
- θα είναι σωστές, ακριβείς και ειλικρινείς,

- Θα απαιτούν τη συγκατάθεση οποιουδήποτε ατόμου που αναγνωρίζεται ότι κέρδισε ένα βραβείο πριν τη δημοσίευση του ονόματός του,
- Θα έχουν καλό γούστο (δεδομένων των επικρατούντων κοινοτικών προτύπων) και δεν θα είναι προσβλητικές ή απρεπείς,
- Θα είναι κοινωνικά υπεύθυνες,
- Δεν θα δίνουν την εντύπωση ότι ο τζόγος είναι μια λογική στρατηγική για οικονομική βελτίωση,
- Δεν θα προάγουν τον τζόγο ως μέσο χρηματοδότησης κανονικής αγοράς οικοσκευών, κόστους ζωής, ούτε ανακούφισης οικονομικών ή προσωπικών δυσκολιών,
- Δεν θα προάγουν την κατανάλωση αλκοόλ κατά την ενασχόληση με τον τζόγο και δεν θα συσχετίζουν τον τζόγο με το αλκοόλ,
- Δεν θα απευθύνονται σκόπιμα, ρητά ή έμμεσα, σε ευάλωτες ή μειονεκτικές ομάδες και ανηλίκους,
- Δεν θα απευθύνονται ούτε θα έχουν σχεδιαστεί να απευθύνονται σε ανηλίκους και δεν θα προβάλλονται σε συνδυασμό με διαφήμιση προσφοράς, εκδήλωσης ή καταστήματος που αφορά ανηλίκους,
- Δεν θα προσφέρουν ανταμοιβές, κίνητρα ή κουπόνια που ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν πιο συχνά,
- Δεν θα προάγουν τα τυχερά παιχνίδια ως μέσο ενίσχυσης της κοινωνικής θέσης ή απασχόλησης, των κοινωνικών ή σεξουαλικών προοπτικών, και
- Δεν θα υπερβάλλουν τη σχέση μεταξύ της δραστηριότητας τζόγου και της χρήσης στην οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα κέρδη από τον παίκτη.

## 17.2 ΠΩΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΝΟΜΑΣΤΕ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

Λαμβάνουμε τα παρακάτω μέτρα για να διασφαλίσουμε ότι οι διαφημίσεις, το μάρκετινγκ και οι προσφορές μας συμμορφώνονται με τις σχετικές απαιτήσεις και δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν υπερβολικά ή πέραν των δυνατοτήτων τους:

- Διασφαλίζουμε ότι όλες οι διαφημίσεις και το μάρκετινγκ περιλαμβάνουν μηνύματα υπεύθυνου τζόγου σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία.
- Όταν στέλνουμε υλικό μάρκετινγκ απευθείας σε άτομα, συμπεριλαμβάνουμε πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να εξαιρεθείτε από τη λήψη άμεσου μάρκετινγκ.
- Καταγράφουμε τις υποχρεώσεις υπεύθυνης διαφήμισης και προσφορών στις Υπηρεσιακές μας Οδηγίες Μάρκετινγκ, οι οποίες παρέχονται σε όλα τα μέλη της ομάδας που ασχολούνται με το μάρκετινγκ και τη διαφήμιση.
- Όλα τα μέλη της ομάδας που ασχολούνται με το μάρκετινγκ και τη διαφήμιση λαμβάνουν τακτική εκπαίδευση σχετικά με τις υποχρεώσεις μάρκετινγκ και διαφήμισης.
- Καταχωρούμε όλους τους πελάτες με αυτοαποκλεισμό και τους πελάτες που χρησιμοποιούν τη λειτουργία Take a Break (Κάντε ένα Διάλειμμα) σε μια λίστα για να βεβαιωθούμε ότι δεν λαμβάνουν υλικό μάρκετινγκ και διαφημίσεις.
- Διαθέτουμε διαδικασίες για την εξέταση του διαφημιστικού υλικού και μάρκετινγκ προτού προβληθεί στο ευρύ κοινό. Αυτό περιλαμβάνει την εξέταση των διαφημίσεων και μάρκετινγκ από Ανώτερο Διευθυντή Μάρκετινγκ, μαζί με την ομάδα Νομικών Υποθέσεων και Υπεύθυνου Τζόγου, όπου ισχύει.
- Η ομάδα μας μάρκετινγκ προβαίνει σε μηνιαία διασφάλιση ποιότητας για να διασφαλίσει ότι οι διαδικασίες μάρκετινγκ τηρούνται από τα μέλη της ομάδας μάρκετινγκ.
- Η αποτελεσματικότητα των ελέγχων μάρκετινγκ αξιολογείται ετησίως από την ομάδα μας Αξιολόγησης Κινδύνου.

Δεν κυκλοφορούμε νέα προϊόντα ούτε αλλάζουμε τα υπάρχοντα προϊόντα μας χωρίς να αξιολογήσουμε τον πιθανό αντίκτυπο που έχουν σε πελάτες που είναι ευάλωτοι στη βλάβη από τον τζόγο. Η Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου αξιολογεί όλα τα νέα προϊόντα ή υπηρεσίες για να διασφαλιστεί ότι:

- Δεν ελκύουν ανηλίκους,
- Δεν εκθέτουν τους ανηλίκους στον τζόγο,

- δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν πιο συχνά απ' ό,τι συνήθως,
- δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν για περισσότερο χρόνο απ' ό,τι συνήθως,
- δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν περισσότερα χρήματα από ό,τι συνήθως,
- δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν πέραν των δυνατοτήτων τους,
- δεν αυξάνουν την πιθανότητα παρορμητικής λήψης αποφάσεων, και
- δεν ομαλοποιούν τον τζόγο.

Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης καθορίζει αν και πώς θα κυκλοφορήσει το προϊόν ή η υπηρεσία.

## 18 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Από καιρό σε καιρό, επικοινωνούμε και στέλνουμε σε πελάτες μας προσφορές και προώθηση προϊόντων. Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν προσφορές στοιχημάτων μπόνους, προσφορές προκαταβολής για αγώνα, διαγωνισμούς και προσκλήσεις για να παρευρεθείτε σε εκδηλώσεις, όπως ημέρες ιπποδρομιών.

Αυτές οι προσφορές και προώθηση προϊόντων γίνονται ως τρόπος προσέλκυσης και διατήρησης πελατών, προώθησης ορισμένων αθλητικών και ιπποδρομιακών εκδηλώσεων, προώθησης ενός νέου προϊόντος ή προώθησης ενός συγκεκριμένου προϊόντος π.χ. συγκεντρωτικά (pari-mutuel) στοιχήματα.

Ορισμένες προσφορές και προώθηση προϊόντων διατίθενται σε όλους τους πελάτες, ενώ άλλες προσφορές και προώθηση προϊόντων εξατομικεύονται σε συγκεκριμένους πελάτες. Οι πελάτες επιλέγονται για εξατομικευμένες προσφορές και προώθηση προϊόντων με βάση διάφορους παράγοντες, όπως το προηγούμενο ιστορικό στοιχημάτων τους, τις στοιχηματικές τους προτιμήσεις, το μέρος των στοιχημάτων τους. Οι προσφορές και η προώθηση προϊόντων μπορεί να λήξουν αν δεν χρησιμοποιηθούν εντός των καθορισμένων χρονικών ορίων.

Για να διασφαλίσουμε ότι οι πελάτες κατανοούν σαφώς ποιες προσφορές και προώθηση προϊόντων αφορούν αυτούς:

- θα γνωστοποιήσουμε με σαφήνεια τις τυχόν προσφορές ή προώθηση προϊόντων που διατίθενται στους πελάτες μέσω email, SMS ή προφορικά.
- θα παρέχουμε στους πελάτες πληροφορίες για τους τυχόν όρους και προϋποθέσεις που σχετίζονται με την προσφορά ή την προώθηση προϊόντων. Για παράδειγμα, αν ισχύουν προθεσμίες, αν ισχύουν απαιτήσεις επιλεξιμότητας, αν ισχύουν προϋποθέσεις συμμετοχής σε διαγωνισμό, τρόπος συμμετοχής κ.λπ.
- οι πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση ανά πάσα στιγμή σε πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες προσφορές και προώθηση προϊόντων, συμπεριλαμβανομένων των διαθέσιμων στοιχημάτων μπόνους, κάνοντας σύνδεση στον διαδικτυακό τους λογαριασμό TAB,
- οι πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση στους όρους και τις προϋποθέσεις που ισχύουν για τις προσφορές μας στον ιστότοπο και την εφαρμογή TAB, και
- οι πελάτες μπορούν να επικοινωνήσουν με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802 αν έχουν οποιεσδήποτε απορίες σχετικά με τις προσφορές και τις προώθηση προϊόντων μας.

Μπορείτε να εξαιρεθείτε να λαβαίνετε υλικό άμεσου μάρκετινγκ από εμάς ανά πάσα στιγμή.

Δεν προσφέρουμε ένα σύστημα που παρακολουθεί τις δαπάνες ενός ατόμου σ' ένα προϊόν τζόγου και δεν ανταμείβει αυτή τη δαπάνη με πόντους μπόνους, αφοσίωση ή επιβράβευση. Στο παρελθόν προσφέραμε ένα πρόγραμμα επιβράβευσης TAB που περιλάμβανε ένα σύστημα συγκέντρωσης πόντων. Αυτό το πρόγραμμα δεν λειτουργεί τώρα και δεν διαθέτουμε ένα παρόμοια δομημένο πρόγραμμα επιβράβευσης πελατών.

## 19 ΠΑΡΑΠΟΝΑ

### 19.1 ΓΕΝΙΚΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Μπορείτε να μας υποβάλετε παράπονο είτε ηλεκτρονικά, επικοινωνώντας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802 ή ταχυδρομικώς. Αναγράφουμε λεπτομερώς τη διαδικασία παραπόνων πελατών στον ιστοσελίδα TAB: <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>

Τα παράπονα που αφορούν θέματα στοιχηματισμού μπορούν επίσης να απευθύνονται στη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιγνίων Βικτώριας ως το ανεξάρτητο όργανο για έρευνα και επίλυση μέσω της ιστοσελίδα της στο: <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>.

### 19.2 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Μπορείτε να υποβάλετε παράπονο σχετικά με τον Κώδικα επικοινωνώντας με την Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου μας μέσω:

**email:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

**ταχυδρομικώς:** GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

**τηλεφωνικά:** 02 9218 1111

Αν καλέσετε για ένα παράπονο, ενδέχεται να σας ζητήσουμε λεπτομέρειες για το παράπονο γραπτώς.

### 19.3 ΠΩΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ ΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΜΑΣ

Έχουμε μια επίσημη πολιτική και διαδικασία διαχείρισης παραπόνων για να διασφαλίσουμε ότι τα παράπονα των πελατών εξετάζονται και αντιμετωπίζονται κατάλληλα.

Όταν λάβουμε ένα παράπονο από εσάς, η Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου:

1. Θα επιβεβαιώσει τη λήψη γραπτών παραπόνων ή έχουν σταλεί με email εντός 5 εργάσιμων ημερών από την λήψη του παραπόνου.
2. Θα εξετάσει και θα διερευνήσει το παράπονο. Αυτό περιλαμβάνει έλεγχο των παρεχόμενων πληροφοριών, καθώς και άλλων σχετικών πληροφοριών, όπως το ιστορικό στοιχημάτων σας ή οι προηγούμενες συναλλαγές σας μαζί μας.
3. Θα σας ενημερώσει για το αποτέλεσμα της εξέτασης εντός 21 ημερών. Αν δεν μπορέσει να ολοκληρώσει τον έλεγχο εντός 21 ημερών, θα σας ενημερώσει για τη νέα προθεσμία.
4. Θα σας δώσει το αποτέλεσμα του παραπόνου. Όπου είναι απαραίτητο, το αποτέλεσμα του παραπόνου αποφασίζεται από την Επιτροπή Πολύπλοκων Παραπόνων, η οποία αποτελείται από ανώτερους εκπροσώπους της επιχείρησής μας.

Αν το ζήτημα επιλυθεί, δεν λαμβάνονται περαιτέρω μέτρα.

Μπορείτε να ζητήσετε υπηρεσιακή επανεξέταση της απόφασης, αποστέλλοντας γραπτό αίτημα στο: [complaintappeals@tabcorp.com.au](mailto:complaintappeals@tabcorp.com.au). Μετά μια Επιτροπή Προσφυγής Παραπόνων θα επανεξετάσει την απόφαση και θα λάβει μια οριστική απόφαση. Αυτή η τελική απόφαση θα σας δοθεί εντός 10 εργάσιμων ημερών.

Αν ζητήσετε μια ανεξάρτητη επανεξέταση αυτής της απόφασης, θα παραπέμψουμε το ζήτημα σε μέλος μιας ομάδας ανεξάρτητων διαμεσολαβητών, όπως το Institute of Arbitrators and Mediators Australia (Ινστιτούτο Διαιτητών και Διαμεσολαβητών Αυστραλίας), είτε για λήψη απόφασης από διαιτητή βάσει των υποβληθέντων εγγράφων είτε για διευθέτηση διαμεσολάβησης. Το κόστος αυτής της διαδικασίας θα μοιραστεί ισόποσα από εμάς και εσάς εκτός αν συμφωνηθεί διαφορετικά ή αποφασιστεί από τον διαιτητή.

### 19.4 ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ

Τηρούμε αρχεία με τα παράπονα, όλα τα έγγραφα παραπόνων και των αποφάσεών μας στο Μητρώο Παραπόνων Υπεύθυνου Τζόγου, που τηρείται για μια περίοδο επτά ετών. Αυτά διατίθενται για επιθεώρηση από τον Υπουργό Προστασίας Καταναλωτών, Κανονισμούς Τυχερών Παιγνίων και Οιονοπνευματωδών Ποτών ή τη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιγνίων Βικτώριας κατόπιν αιτήματος,



σύμφωνα με τις υποχρεώσεις τήρησης αρχείων μας και επιτρέπουμε στη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιγνίων Βικτώριας να παρακολουθεί τη συμμόρφωσή μας με τη διαδικασία παραπόνων.

## 20 ΠΩΣ ΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Δεσμευόμαστε στην ιδιωτικότητα, διαφάνεια και ασφάλεια των πληροφοριών. Για να σεβαστούμε αυτή τη δέσμευση, χειριζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα σύμφωνα με τον Νόμο Ιδιωτικότητας 1988 (Κοινοπολιτειακός) και τις Αυστραλιανές Αρχές Ιδιωτικότητας. Η Πολιτική μας Ιδιωτικότητας καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο χειριζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα. Μπορείτε να έχετε πρόσβαση στην Πολιτική μας Ιδιωτικότητας στην ιστοσελίδα: <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με email στο [privacy@tabcorp.com.au](mailto:privacy@tabcorp.com.au) αν έχετε τυχόν απορίες ή ανησυχίες.



# 负责任博彩

## 行为准则

2023年6月23日 —— 第2版

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## 我们对负责任博彩的承诺

Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd (“我们”) 致力于在提升博彩安全性和尽量减少博彩危害方面发挥引领作用。我们的目标是为客户提供信息和资源，赋予客户力量和支持，帮助他们在博彩时做出明智的决策。我们致力于推广更安全的博彩行为和工具。

我们致力于在我们的业务范围内（甚至在整个行业范围内）持续保持最佳实践标准，最大限度地减少对您（我们的客户）的潜在伤害。为支持兑现这一承诺，我们的员工和场所工作人员均接受过相关培训。

本《负责任博彩行为准则》（“准则”）旨在展示我们致力于提供具有最高诚信度和企业责任感的博彩产品，同时符合相关法律要求，并促进更安全的博彩环境。

辅助客户做出明智决策，  
竭尽所能减少潜在伤害。

关爱客户，  
塑造行业。

通过积极支持客户，  
建立可持续合作伙伴关系和社区联系。

## 1. 介绍

我们隶属于世界级多元化博彩娱乐集团 Tabcorp Holdings Limited。

我们提供多种形式的博彩投注方式：

- 在线投注；
- 电话投注；
- 维多利亚州都市和乡村赛事博彩投注；以及
- 博彩机构、持牌博彩场所和俱乐部的博彩投注。

### 1.1 目标

我们制定本准则的目的是：

- 向我们的客户提供一份文件，概述我们如何负责任地交付产品和服务；
- 表明我们致力于最大限度地减少与博彩相关的潜在危害，促进更安全的博彩；
- 赋权并使客户能够做出有关博彩的明智决定，并在客户需要帮助时，辅助其获取博彩管控工具或戒赌帮助服务；和
- 确保我们遵守任何相关的立法和监管义务，包括维多利亚州负责任博彩行为准则的部长指示。

### 1.2 准则的适用

本准则适用于：

- 我们和我们的员工；
- 我们的 TAB 场所和这些场所雇用的所有负责提供博彩服务的人员；和
- 我们提供的博彩服务或产品，包括在澳大利亚境内在线提供的服务或产品。

### 1.3 准则的审查

我们会定期审查我们对准则的遵守情况（包括 TAB 场所内的遵守情况）。我们将寻求并考虑来自主要利益相关者的反馈，包括 TAB 场所员工、代理商、客户、员工和戒赌帮助服务机构，以了解本准则的有效性。

本准则也可能会不时更新，但我们会在发布前向维多利亚州博彩监管机构提供更新后的准则副本。

### 1.4 关键定义

- **TAB App** 是指 TAB 手机应用程序。
- **TAB 场所**是指根据该准则在维多利亚州销售我们的服务和产品的代理机构、持牌场所或赛马俱乐部。
- **TAB 网站**是指 TAB 网站：[www.tab.com.au](http://www.tab.com.au)。

## 2. 准则的宣传和推广

我们积极宣传和推广本准则，并将其展示在 TAB 场所内的标识牌、TAB 网站和 TAB App 上。

可通过以下方式获取本准则：

- TAB 网站：[www.tab.com.au](http://www.tab.com.au)；
- TAB 负责任博彩网站：[www.responsiblegambling.tab.com.au](http://www.responsiblegambling.tab.com.au)；
- Tabcorp 网站：[www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au)；
- TAB App；和
- TAB 场所。

本准则除英文版外，现已翻译成意大利文、阿拉伯文、中文（繁体和简体）、土耳其文、希腊文、越南文和西班牙文。本准则的翻译版本可从网上和 TAB 场所获得。

请致电我们的客户服务中心 131 802，索取本准则的印刷版本。

## 3. 零售业务准则合规

我们向 TAB 场所提供合规工具、信息，以及支持本准则的培训，并以负责任的方式提供博彩产品和服务。

我们将定期进行合规性检查，确保 TAB 场所遵守本准则。根据与 TAB 场所的协议要求，TAB 场所必须遵守所有相关法律、准则和负责任的博彩措施。

TAB 场所负责对任何负责任的博彩事件或潜在违规行为进行调查。我们有权对不遵守本准则的 TAB 场所采取行动。例如，我们有权因其违反责任博彩义务而终止彼此间的协议。

## 4. 负责任博彩信息

根据国家在线博彩消费者保护框架，我们会在所有与博彩相关的促销营销材料以及发送给客户的通信中包含负责任博彩信息。我们还会确保我们的广告材料符合其他法律要求，包括部长指示中的消费者保护要求，例如 2023 年 3 月 24 日的部长指示。

我们会始终在 TAB 网站上发布负责任博彩信息，并在整个 TAB 场地内设置标识牌。此外，我们还会在 TAB 网站和 TAB App 上积极宣传负责任博彩信息。

## 5. 负责任博彩和博彩产品信息

### 5.1 信息

为了让客户、其家人和社区了解我们负责任博彩实践，我们提供了一系列相关信息，帮助他们了解我们的博彩产品和服务。

负责任博彩意味着我们的产品或服务的使用方式不会对我们的客户、其家人、所属社区或任何其他造成伤害。

如果您是我们的客户，我们的目标是确保您能够根据个人喜好和个人情况，明智地做出有关博彩方式的决策。

这包括以下信息：

- 本准则；
- 适用我们的博彩计算系统、体育博彩和 Trackside 产品的博彩规则；
- 我们的产品和服务以及随附的说明材料；
- 客户如何通过做出并坚守预先设限决定来管理博彩行为；
- 客户如何利用其他负责任博彩工具来管理博彩行为；
- 客户如何禁止自己在网上和我们的 TAB 场所参与博彩；
- 提供博彩支持服务，帮助个人和/或其家人解决博彩问题；
- 禁止未成年人参与博彩；
- 禁止为博彩提供信贷；和
- 投诉处理机制。

### 5.2 可以在哪里找到信息

我们特意在专门的负责任博彩 TAB 网站上发布了相关信息，网址：

[responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au)。此外，还可在 TAB 场所内的海报和小册子上，或者拨打客户服务中心电话 131 802，查阅相关信息。

TAB 场所必须在所有接受博彩的地点展示负责任博彩标识。

您可以在 TAB 网站和整个 TAB 场所获取我们的博彩规则和产品信息。您可以在 TAB 网站上阅读我们的帐户条款，其中包括促销优惠的条款和条件。当我们提供特定的促销优惠时，我们将包括适用的条款和条件。

您也可以拨打我们的客户服务中心电话 131 802 寻求帮助。

## 6. 预先设限决定

### 6.1 什么是预先设限？

预先设限是指客户可以用来管理博彩行为和防止博彩伤害的一种方式。其中包括顾客在开始博彩前设定一个限制。该限制可以基于时间和/或金钱，即在开始博彩之前“预先限制”准备花多少时间和金钱进行博彩。

预先设限的决定因客户而异，客户应根据其个人情况设定限制。

### 6.2 零售客户

我们提倡并鼓励所有零售客户通过我们在 TAB 场所展示的有关如何设定和坚守限制的标牌来设定时间和资金限额。

欲获取相关信息，还可访问 TAB 负责人博彩网站：[responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au)。

#### 如何做出预先设限决定

进行零售博彩时，可过以下方式做出预先设限决定：

- 制定一个博彩计划——下多少注，存多少赌资，在赌场呆多久；
- 为博彩支出设定预算；
- 锁定博彩项目——例如，只赌马；
- 提前计划好如何下注。如果只用现金下注，那么身上只带打算用于博彩的金额，并把银行卡留在家  
里；
- 前往可提供其他活动的 TAB 场所；或者
- 领取任何赢资后，计划如何把钱储备起来

可以使用一些策略来记录自己预先设限的决定，包括：

- 在手机上记下预先设限的决定；
- 告诉和你在一起的人你已经做出了预先设限的决定，并与该人分享这些细节；
- 如果预先设定了在 TAB 场所逗留的时间限制，则可在手机上设置闹铃，以便在 TAB 场所设定的逗留时间截止时提醒您；
- 记下到达 TAB 场所的时间，并留意逗留时间；和
- 告诉 TAB 场所工作人员，您做出了预先设限额决定。

如有 TAB 帐户，则可在 TAB 帐户上设置预先限定的存款限额，并在 TAB 场所使用个人帐户进行博彩交易。您的博彩存款不能超过您在帐户上设定的存款限额。

#### 如何坚守预先设定的限制

进行零售博彩时，可以过以下方式坚守预先设定的限制：

- 留意已经下了多少注，包括使用投注单的情况；
- 使用 TAB 场所中展示的时间来追踪时间的流逝；
- 如果在手机上设置了闹铃，当闹铃响起时，请离开 TAB 场所或下注区；

- 让 TAB 工作人员知道您已达到预先设定的上限，他们将拒绝您的任何下注，并鼓励您离开 TAB 场所或下注区；和
- 当您即将或已经达到预先设定的上限时，请离开 TAB 场所或下注区。

如有 TAB 帐户并设置了预先设限，则可使用您的 TAB 帐户在 TAB 场所下注，博彩存款限额以您预先设定的上限为准。

### **我们如何支持预先设限决定**

TAB 场所及其工作人员均经过培训，可帮助您做出并坚守预先设定的上限。我们将与您一道就如何做出并坚守预先设限决定进行积极对话。他们还会与关心你博彩行为的家人或朋友进行讨论。

我们为 TAB 场所及其工作人员提供培训，识别您可能超支或失控的潜在迹象，这可能需要您做出或坚守预先设限决定。我们寻找的潜在迹象包括：

- 每天赌博或者在关门时间难以停止；
- 长时间赌博，即连续三个小时或更长时间不间断地赌博；
- 在正常用餐时间赌博；
- 赌博时避免与人联系，很少交流，对周围发生的事件几乎没有反应；
- 开销增加；
- 试图向 TAB 场所工作人员或其他客户借钱；
- 用赢得的大额赌金继续赌博；和
- 表现出痛苦或愤怒的迹象。

当 TAB 场所员工发现客户具有这些行为时，必须直接与客户进行交谈。为了支持这些客户，TAB 场所员工将：

1. 询问客户是否预先设定了任何上限；
2. 向客户提供有关预先设限以及如何设限的信息；
3. 鼓励客户设定时间和金钱限制；
4. 鼓励客户离开博彩区，参加场所内的其他活动，或吃点心或午休，暂时停止博彩；
5. 鼓励客户暂时离开场所，停止赌博；
6. 提供有关 BetCare（我们在维多利亚州的零售赌博自愿禁赌计划）的信息。
7. 提供有关博彩支持服务的信息，并在需要时协助客户获取这类服务。

如果客户通过设置时间和金额限制做出了预先设限决定，TAB 场所工作人员将通过以下方式支持客户遵守其预先设定的限制：

1. 鼓励客户遵守所做出的预先设限决定；
2. 为客户提供策略，帮助客户遵守其设限决定；和
3. 当客户告诉 TAB 场所工作人员他们已经超出了其所设定的时间和金钱限制时，工作人员会拒绝提供服务。



如有 TAB 账户，TAB 场所工作人员将鼓励您使用 TAB 账户上的可用工具来设置和坚守预设的限制。

### 6.3 账户客户

我们鼓励并提倡所有账户客户设定存款限额。通过预先设定存款限额可以限制在指定时间段内向账户存入的最大金额。我们为您提供了不同的时间段选择。例如，每日、每周或每月的限制。

可通过登录 TAB App 或 TAB 网站来设置或更改预先设限的决定。可拨打我们的 TAB 客户服务中心电话号码 131 802，寻求有关预先设限决定方面的帮助。

我们将通过以下方式协助您做出预先设限的决定：

- 在开立账户时，要求所有账户客户设定存款限额或选择不设定存款限额。
- 在 TAB 网站、TAB App 和电子邮件中积极推动设置存款限额。
- 可以随时通过在线登录 TAB 帐户设置存款限额；
- 建议您根据个人情况和可承受的赌注来设定存款限额。我们的客户服务中心和负责任博彩团队可协助您设定存款限额。
- 当审查被确定为可能遭受博彩危害的客户账户时，我们的 TAB 博彩团队将仔细审查您的过往存款活动、博彩历史以及您是否设定了存款限额或使用了其他负责任博彩工具，以确定是否需要采取进一步的措施。这可能包括与您电话沟通，讨论您的具体行为和情况，并提供有关设定存款限额的建议。
- 当与受到博彩伤害的客户进行交谈时，我们的 TAB 负责任博彩团队将鼓励您设定限额，并提供适当的限额设定建议。如果您同意，我们将为您设定限额。
- 我们的 TAB 负责任博彩团队会监控客户存款限额的增加，以确定是否需要与客户进行电话沟通。
- 每年，在您登录 TAB 帐户时，我们会提示您设置存款限额或更新存款限额（如果已经进行了设置）。在响应此提示之前，您将无法访问账户的其他功能。

如果您做出了预先设限的决定，我们将通过执行以下操作帮助您坚持下去：

- 当达到存款限额时，我们将阻止您向账户存入资金。
- 您可以随时通过在线登录 TAB 账户更改存款限额。任何限额的降低会立即生效，而任何限额的增加会在 7 天后生效。这为您提供了改变主意的时间——我们称之为“冷静期”。
- 我们会每年提醒您检查您的存款限额。

您可通过登录 TAB 账户或访问 TAB 负责任博彩网站（网址：[responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au)），了解更多关于预先设置存款限额的信息，包括设置限额的好处和具体步骤。

## 7. 负责任博彩工具

除了设定预先承诺存款限额外，还有其他负责任博彩工具可供您使用，帮助和支持您以安全、负责任的方式进行博彩。我们在 TAB 网站和 TAB App 上积极推广以下工具。

负责任博彩工具	描述
休息一下	您可以在一段时间内暂停使用帐户。您可以选择不同的时间段。 在此期间，您将无法访问帐户或接收任何营销或促销材料。
信用卡/借记卡限制	您可以限制通过信用卡和/或借记卡存入账户的每日金额。
活动和博彩声明	我们为所有的 TAB 账户客户提供每月活动报表，报告他们在账户交易方面的月度活动情况。活动报表将详细列出您在当月的总存款、取款、支出、盈利和亏损，以及您当时的净盈利或净亏损情况。此外，该报表还会总结您过去六个月的净盈亏情况。我们还为您提供当月每笔交易的详细清单。 您可以随时通过在 TAB 网站和 TAB App 上登录账户，或联系客户服务中心来访问活动报表和交易历史记录。 您可以通过 TAB 网站和 TAB App 或联系客户服务中心，查看长达 7 年的交易历史和活动报表。
退订营销资讯	您可以选择不接收营销和促销电子邮件和消息。
关闭在线账户	您可以通过 TAB 网站、TAB App 或拨打 TAB 客户服务中心电话 131 802，轻松快捷地在线关闭账户。 一旦请求得到处理，我们将关闭您的账户，并将剩余的资金返还给您（一旦待定的赌注被确定）。

## 8. 自愿禁赌计划

### 8.1 零售

我们在维多利亚经营和管理一个名为 BetCare 的零售博彩自愿禁赌计划。通过 BetCare 计划，您可以选择将自己排除在特定博彩场所和在线博彩之外。参与该计划完全出于自愿，并以诚信为基础。

我们在下方概述了 BetCare 计划。

您可以通过以下方式找到有关 BetCare 计划如何运作的信息：

- 通过我们的负责任博彩网站 [www.responsiblegambling.tab.com.au/help](http://www.responsiblegambling.tab.com.au/help)，查找 BetCare 计划的须知手册；
- 到访 TAB 场所；
- 致电客户服务中心 131 802；
- 致电 1800 882 876 联系 BetCare 客户支持人员；或者
- 发送电子邮件至 BetCare 团队的电子邮箱：[BetCare@tabcorp.com.au](mailto:BetCare@tabcorp.com.au)。

我们专业的 BetCare 团队可以帮助您解决有关 BetCare 计划的任何问题，包括什么是自愿禁赌计划、如何申请参与自愿禁赌计划、自愿禁赌期间会发生什么、所需提供的信息和文件，以及博彩支持服务的联系信息。

如果您决定参与自愿禁赌计划，我们训练有素的 TAB 场所工作人员可为您提供 BetCare 的相关信息。

我们制定了运营 BetCare 计划的政策和程序。

## BETCARE 概览

1. 所有 TAB 机构和持牌场所均参与 BetCare 计划。
2. 您可选择被排除在维多利亚州多达 15 个博彩机构和 15 个持牌场所（“指定场所”）之外。
3. 您可以指定自愿禁赌期限为 12、18、24 个月或无限期。
4. 在这些指定场所工作的员工必须积极监控任何自愿禁赌的顾客。如果参与了自愿禁赌计划，他们会要求您离开博彩区。我们还要求参与自愿禁赌计划的人员在进入指定场所时向工作人员表明自己的身份，以便工作人员可以帮助客户遵守自愿禁赌的状态。
5. 如果违反了自愿禁赌状态，相关场所必须向我们报告。
6. 当使用 BetCare 计划选择自愿禁赌时，我们将关闭您的 TAB 账户。
7. 一旦选择自愿禁赌，我们将不会向您发送任何广告或营销信息。
8. 如果希望退出 BetCare 计划，则必须完成相应的撤销程序，并提供来自维多利亚州或新南威尔士州博彩咨询服务机构的评估信，以证明您已寻求博彩成瘾问题的帮助。

可以通过以下方式获得有关 BetCare 的更多信息：

**电话：** 1800 882 876

**电邮：** [Betcare@tabcorp.com.au](mailto:Betcare@tabcorp.com.au)

**网站：** <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>

**到访：** 任何 TAB 场所

## 8.2 帐户

您可通过 TAB 网站、TAB App 或拨打客户服务中心电话 131 802，自行申请关闭账户。在处理完成后，我们将关闭您的账户并退还剩余资金（待待定的投注完成后）。

一旦因自愿禁赌而关闭账户，您的详细信息将被屏蔽，以防止未来再次使用这些信息开设账户。我们还会利用与自愿禁赌客户相似的详细信息，来检查可能的其他账户开设情况。

一旦选择自愿禁赌，我们将不会向您发送任何广告或营销信息。

如果希望撤销在线自愿禁赌安排，请提供来自维多利亚州或新南威尔士州博彩咨询服务机构的评估信，以证明您已寻求博彩成瘾问题的帮助。

如果希望将自己排除在所有澳大利亚在线投注服务之外，您还可以在 [Betstop.gov.au](http://Betstop.gov.au) 全国自愿禁赌登记平台上注册，或在其生效后致电 1800 238 786 进行注册。

## 9. 与客户和相关人员互动

### 9.1 与零售客户互动

TAB 场所工作人员会定期接受培训，旨在识别可能表明您难以管控或遭受博彩危害的行为或言论。

这可能包括：

失控

- 在正常用餐时间博彩；
- 在博彩场所关门时间很难停止博彩；
- 在博彩场所开门时就开始博彩或仅在博彩场所关门时才停止；
- 即使朋友离开了，仍然继续博彩； 或者
- 向我们表达可能表明严重超支的言论。

寻钱

- 借钱博彩；
- 离开博彩场所去寻钱以便继续博彩；
- 继续用赢得的赌金继续下注而非提取；
- 离开博彩场所时已身无分文； 或者
- 向我们表达对损失和支出的担忧。

博彩强度和持续时间

- 长时间博彩，没有适当的休息时间；
- 支出模式显着增加；
- 在博彩场所开放的大部分时间都在博彩；
- 博彩时对场所内发生的事情没有反应； 或者
- 告诉我们您需要停止博彩。

情绪反应

- 表现出痛苦的迹象，包括哭泣；
- 表现出愤怒的迹象，包括咒骂、对工作人员发火； 或者
- 告诉我们您对博彩感到内疚或懊悔。

社交行为

- 避免与他人接触或交谈；
- 避免与员工互动；
- 个人仪容仪表下降或改变； 或者
- 反复向我们提及您遇到的家庭问题。

顾客也可能直接告诉工作人员他们正在遭受博彩伤害。

**我们如何为您提供帮助**

当出现痛苦的迹象，或者您找到 TAB 场所工作人员询问或表示需要帮助时，我们训练有素的员工将采取以下措施进行回应：

1. 鼓励您参加场所内其他活动或享用茶点或午餐时间，从博彩中休息一下；
2. 鼓励您离开 TAB 场所或转移到远离 TAB 博彩服务区的场所其他部分，暂时停止赌博；
3. 向您提供有关我们负责任赌博工具和服务的信息，包括预设的上限；
4. 向您提供获取博彩支持服务的信息，并在需要时为您提供便利；以及
5. 向您提供有关 BetCare（我们在维多利亚州的零售博彩自愿禁赌计划）的信息。

TAB 场所工作人员将以私密、敏感、保密和适当的方式回应和支持您，但他们没有接受过提供咨询的培训。TAB 场所工作人员将以尊重您隐私的方式与您互动，确保其他客户不会偷听任何谈话。

如果 TAB 场所工作人员认为您有遭受博彩危害的迹象，则必须拒绝为您服务，包括下注或支付赌注。

TAB 场所及其工作人员不得：

- 不鼓励或认同客户对赌博的迷信；
- 不鼓励过度赌博或提供持续赌博的奖励；
- 鼓励或诱使客户出于博彩目的从取现设施提款；
- 鼓励或诱导客户取款用于博彩；
- 当客户表现出一种或多种与博彩危害相关的行为迹象时，鼓励或诱导客户继续下注；
- 不鼓励客户离开场所而停止赌博；和
- 不鼓励客户向博彩支持服务机构寻求帮助。

我们定期评估和维护 TAB 网站和 TAB 负责任博彩网站上公开的信息，以确保我们的客户、其家人、所属社区或其他人所需的信息和支持是最新的且可获取的。

## 9.2 与账户客户互动

我们会主动使用系统和工具监控您的账户存款和博彩行为，以识别可能存在博彩危害风险的客户。

可能表明博彩危害的行为示例包括：

- 存款行为的变化，例如存款频率、金额以及存款金额的增加；
- 博彩行为的变化，例如平均投注规模、频率和投注次数；
- 博彩模式的变化，例如在不同时间投注不同的博彩项目；
- 长时间进行博彩；
- 承认醉酒或受药物影响；
- 表现出痛苦的迹象，例如哭泣或咒骂；
- 表现出对博彩感到内疚或后悔；
- 发表可能表明严重超支的言论；
- 反复谈论家庭问题；
- 对损失和支出表现出担忧；

- 表明他们需要停止博彩；
- 经常关闭和重新开启帐户；和
- 披露正在遭受博彩伤害。

当发现这些行为时，我们的负责任博彩团队会采取一系列干预措施。

负责任博彩团队的干预方式取决于您的行为和情况。负责任博彩团队可能采取的步骤包括：

1. 发送包含关于负责任博彩工具信息（如自愿禁赌）的电子邮件和/或短信；
2. 发送包含博彩支持服务信息的电子邮件和/或短信；
3. 审查您的账户，查看是否需要采取进一步行动。这包括查看过往的互动、投注活动、存款活动、取款活动以及之前是否使用过我们的任何负责任博彩工具；
4. 电话联系您，电话内容将根据您的情况定制，并将讨论我们观察到的情况，包括博彩危害的潜在指标，了解您的个人情况并提供关于负责任博彩工具的信息，如预设存款限额、自愿禁赌和博彩支持服务；
5. 如果我们无法通过负责任博彩电话与您联系，我们将主动冻结您的账户；和
6. 主动关闭您的帐户。

如果您告诉我们您正在遭受严重的博彩伤害，我们将立即关闭您的帐户。当我们关闭您的账户时，我们的系统将阻止您使用相同的详细信息在未来开设账户。我们还会使用与关闭账户的客户类似的详细信息来检查开设账户的位置。

我们对直接与客户互动的员工进行培训，使他们了解如何识别表现出痛苦的客户行为。一旦发现这些迹象，我们训练有素的员工了解如何妥善应对客户，并向我们负责任博彩团队报告问题。

我们的客户、其家人、他们的社区或任何其他人都可以联系我们的负责任博彩团队：

**电子邮件：** [Rgwagering@tabcorp.com.au](mailto:Rgwagering@tabcorp.com.au)

**电话：** 02 9218 1111

我们会定期评估和维护 TAB 网站和 TAB App 上的信息，以确保您能够获取最新且可获取的信息和支持。

### 9.3 如果担心某人，应该联系谁？

如果您担心某人的博彩问题，则可通过以下方式联系我们：

- 我们的负责任博彩团队：  
**电子邮件：** [Rgwagering@tabcorp.com.au](mailto:Rgwagering@tabcorp.com.au)  
**电话：** 02 9218 1111
- 客户服务中心电话 131 802；或者
- 在我们的任何 TAB 场所。

我们的负责任博彩团队会告知您他们可以如何提供帮助，并为您提供有关相关支持服务的信息。

## 10. 与员工互动

### 10.1 员工博彩政策

所有员工或承包商都必须遵守我们的员工博彩政策。这是对我们的员工和承包商的严格要求。违反政策将被视为严重违约行为，可能导致员工受到纪律处分或终止雇佣关系，承包商可能被终止合同。

该政策对团队成员参与或以其他方式参与 Tabcorp 经营的博彩活动设立了一系列限制。

### 10.2 维多利亚州场所博彩政策

**TAB 机构：**禁止所有员工，包括代理商及其员工，在其受雇机构或在职期间的任何时间和地点进行博彩，包括值班、带薪和不带薪休息。

**TAB 持牌场所：**TAB 场所的所有持牌人只允许在场馆内通过数字渠道进行博彩，并且仅限在下班后进行。

**TAB 持牌场所工作人员：**所有员工在工作期间，包括值班、带薪和无薪休息时间，严禁在任何地点进行博彩。

除了我们拥有和运营的持牌场所外，持牌场所可能会对其员工在场内进行博彩行为施加额外的限制。

### 10.3 向员工提供信息和帮助

如果员工（包括场所工作人员）展示出可观察到的痛苦迹象或表现出难以管控博彩行为的迹象，我们将提供以下支持和信息：

- 负责任博彩工具和服务；
- 如何获得博彩支持服务并在需要时辅助获得此类服务； 和
- BetCare。

我们将以私密、敏感、保密和适当的方式支持我们的员工。我们将以尊重员工隐私权的方式与员工互动，例如采取措施确保任何对话都得到妥善处理。

## 11. 负责任博彩培训

作为我们年度强制性合规培训计划的一项内容，所有公司员工在开始工作时都会完成负责任博彩培训。

直接与客户互动的团队成员会接受额外的负责任博彩专业培训，其中包括：

- 如何识别博彩危害的潜在指标；
- 如何干预和解决已确定的博彩危害指标，包括提供有关我们负责任博彩工具和服务的信息，提供有关我们的在线和零售自愿禁赌计划的信息，提供有关戒赌帮助服务的信息以及主动暂停或关闭帐户； 和
- 如何将博彩危害问题上报给负责任博彩团队。

TAB 场所工作人员在开始其 TAB 职责时必须完成负责任博彩培训，并作为强制性年度合规培训的一项内容。本次培训包括：

- 如何识别零售客户博彩危害的潜在指标；
- 如何干预和解决经确认的博彩危害，包括提供有关我们负责任博彩工具和服务的信息，提供有关在线和零售自愿禁赌计划的信息，以及提供有关戒赌帮助服务的信息；
- 关于醉酒和禁止未成年人博彩的要求；和
- 如何将发现的任何问题上报给 TAB。

TAB 场所会定期收到负责任博彩义务的提醒，以及负责任博彩手册。

## 12. 戒赌支持服务

### 12.1 我们如何与服务机构互动

为了履行我们对负责任博彩的承诺并增进对博彩危害的认识，我们每季度至少与一系列戒赌相关的支持服务和利益相关方进行联系。

这些组织包括 戒赌帮助中心 (Gambler's Help)、维多利亚州负责任博彩基金会 (Victorian Responsible Gambling Foundation)、澳大利亚人际关系协会 (Relationships Australia)、澳大利亚财务咨询协会 (Financial Counseling Australia) 和澳大拉西亚博彩委员会 (Australasian Gaming Council)。

我们通过以下方式与戒赌相关的支持服务和利益相关方进行联系：

- 非正式且持续的电话和电子邮件沟通，以寻求他们对我们负责任博彩改进计划、自愿禁赌计划和准则的建议和反馈；
- 正式的电话和电子邮件沟通，以获取有关准则有效性的反馈，作为我们定期审查准则的一项内容；
- 参加一年一度的全国博彩研究协会会议。

此外，我们还积极参与、介绍和联络维多利亚州的博彩伤害咨询论坛。

在我们的 TAB 场所和其他数字平台上，积极宣传维多利亚负责任博彩意识周。

### 12.2 戒赌支持服务

我们向确定为需要支持的客户提供有关以下博彩支持服务的信息。

我们的客户、其家人、所属社区或任何其他人都可以获得这些服务。

- **全国戒赌帮助热线** 1800 858 858 (每周 7 天，每天 24 小时提供服务)
- **戒赌帮助中心** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **25 岁以下青年戒赌热线** 1800 262 376
- **戒赌帮助热线的口译服务** 131 450
- **维多利亚州负责任博彩基金会** <https://responsiblegambling.vic.gov.au/>



- **匿名戒赌互助协会** <https://gaaustralia.org.au/>
- **澳大利亚人际关系协会** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **生命线** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

我们还可以将您转介至一系列独立支持服务。

这些服务机构将为您提供免费的信息、建议和支持，还可根据您的具体情况，指导您找到最合适的服务机构。

## 13. 未成年人

我们坚决禁止未满 18 岁的人士参与博彩，并采取一切合理措施来确保未成年人无法使用我们的博彩产品和服务，其中包括设置年龄标签帐户。

### 13.1 零售业务

我们将在我们的 TAB 场所采取以下措施来禁止向未成年人销售博彩产品和服务：

1. 我们将张贴标牌，说明未成年人不得博彩。
2. 如果您看起来不到 25 岁，TAB 场所工作人员必须要求您出示年龄证明。这适用于所有投注交易（在柜台或通过自助服务终端），包括收取红利。如无法出示相关证明，我们将拒绝提供服务，并要求您离开博彩机构或持牌场所的投注区域。工作人员不得将任何领款券退还给未成年人或他们怀疑是未成年人的人。
3. TAB 场所工作人员负责监控自助服务终端（通过直接视线或连续的闭路电视录像）以确保未成年人不会使用。
4. TAB 场所工作人员均接受过培训，如果知道此人代表未成年人行事，将拒绝他们的投注或不允许他们收取赢资。
5. 我们的自助服务终端将放置在距离所有出入口至少 2 米的地方，以确保有效监控。
6. 使用我们的自助服务终端时，客户必须确认自己已年满 18 岁才能投注。
7. 如果 TAB 场所工作人员发现自助服务终端被滥用，例如被未成年人滥用，他们可以从操作员终端远程禁用自助服务终端。
8. TAB 场地工作人员均接受过培训，可以将所有潜在的小额投注事件上报给 TAB。

未成年人进入 TAB 场所没有一般性禁令，但必须在父母或监护人的陪同下进入博彩设施附近。TAB 场所工作人员将要求投注设施附近任何无人陪伴的未成年人离开该区域。

### 13.2 帐户业务

我们将采取措施确保未成年人不会开设 TAB 账户。这包括但不限于以下步骤：

1. 我们要求开立账户的客户确认其身份，并确认其已年满 18 岁。未按照监管时限核实的账户将被自动冻结，并无法进行交易。
2. 我们在 TAB 网站和 TAB App 上有适当的警告，禁止未成年人开设账户或参与博彩。

3. 我们的账户条款和条件明确规定，未成年人不得参与博彩，并要求我们的客户不得允许未成年人通过其账户进行投注，或泄露其安全信息给未成年人。

如果我们确认某人在我们平台上开设了账户，而其未满 18 岁，或者发现有人允许未成年人使用其账户进行投注，该账户将立即被关闭。

我们向维多利亚州博彩监管机构报告任何未成年人投注的情况。

### 13.3 如果担心未成年人博彩怎么办

如果您担心 18 岁以下的人参与博彩，请通过访问 TAB 场所或联系我们的负责任博彩团队：

([RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)，或 (02) 9218 1111) 或拨打我们的客户服务中心号码 131 802 与我们联系。

## 14. 博彩环境

### 14.1 零售业务

在 TAB 场所时，我们承诺让您了解时间的流逝。为此，采取以下措施：

1. 客户可以通过多种方式查看时间：
  - 时间显示在 TAB 场所的电子 TAB 信息显示屏上；
  - 自助终端显示比赛及其他赛事时间；和
  - 通过询问 TAB 场所工作人员。
2. 客户在自助终端下注，可通过自助终端上的信息判断时间的流逝，如赛事时间。
3. 如果客户在 TAB 场所工作人员操作的终端上下注，客户可以使用这些交互来了解时间的流逝。TAB 场所工作人员将主动监控客户在场内是否长时间使用投注终端和/或参与长时间且频繁的博彩活动。例如，监控客户是否长时间博彩，即三个小时或更长时间没有休息。
4. 所有投注票和领款券上都印有购买或打印时间。

如果确认您表现出遭受潜在博彩危害的迹象（详细的迹象列表见 9.1 节），TAB 场所工作人员将采取措施阻止您长时间进行高强度的博彩活动。

1. 直接与您交谈，让您意识到时间的流逝；
2. 鼓励您停止博彩；和
3. 为您提供现有戒赌支持服务的信息。

如果 TAB 场所工作人员认为您受到博彩伤害，则会拒绝向您提供博彩产品服务。

### 14.2 帐户业务

我们还希望确保我们的账户客户了解时间的流逝。为此，采取以下措施：

- TAB 网站和 TAB App 包含有关即将举行的既定比赛和体育赛事的信息。您可以使用此信息来确保您了解时间的流逝。

- 我们使用多种系统和工具积极监控投注行为，以识别参与长期和密集博彩的客户。例如，监控您是否长时间博彩。

如果您被确定为表现出长期和密集博彩的迹象（详细的指标列表见 9.2 节），我们负责任博彩团队将采取干预措施，可能包括但不限于以下方式：

1. 发送包含关于负责任博彩工具信息（如自愿禁赌）的电子邮件和/或短信；
2. 为您提供现有戒赌支持服务的信息；
3. 审查您的账户，以确定是否需要额外干预，包括审查以往的互动、投注活动、存款活动、取款活动以及之前是否使用过负责任博彩工具；
4. 给您打电话；
5. 主动冻结您的账户；和
6. 主动关闭您的帐户。

当我们根据负责任博彩团队的建议冻结或关闭您的账户时，您将不再能够收到营销材料。如果我们因负责任博彩的原因关闭您的账户，我们将设立阻拦措施，防止您将来使用相同的信息在我们这里开设账户。我们还会使用与关闭账户的客户类似的详细信息来检查开设账户的位置。

## 15. 醉酒

如果我们发现您醉酒或受到毒品影响，我们将禁止您使用我们的投注产品和服务。所有面向客户的员工（包括 TAB 场所的员工）都接受过培训，可以识别醉酒或受毒品影响的迹象，并拒绝对此类客户提供服务，包括主动冻结您的 TAB 账户。

## 16. 金钱交易

博彩时必须支付赌资。我们不为博彩提供赊账或借贷。

我们不接受客户支票支付，也不允许兑现支票。如果出示支票，您将被告知有此限制。

根据适用的法规、行业规范或政策以及我们的博彩规则，所有奖金将以现金、支票、博彩券或存入 TAB 账户或使用 EFTPOS 借记卡的方式支付（由 TAB 场所自行决定）。博彩规则可在 TAB 网站和整个 TAB 场所获得。

在正式结果确认后，我们将尽最大的合理努力将您的赢得的赌资支付到您的投注账户。

## 17. 负责任广告和促销

### 17.1 广告、营销和促销

我们确保 2003 年《博彩管理法》（维州）允许的与博彩相关的广告和促销活动将：

- 遵守与博彩产品的广告或促销相关的所有适用的联邦和州法律、法规和准则，包括澳大利亚全国广告商协会通过的广告道德准则；
- 不得对赔率、奖金或中奖概率进行虚假、误导或欺骗，不得对中奖概率或财务收益进行虚假陈述；
- 不做出没有事实依据、无法证明或夸大的获奖相关声明；
- 不声明或暗示玩家的技能可以影响博彩结果，除非有事实证明；
- 提供正确、准确和真实的信息；
- 在公布获奖人姓名前征得其同意；
- 品位高雅（考虑到普遍的社区标准）并且本质上没有冒犯性或不雅行为；
- 承担社会责任；
- 不传达博彩是改善财务状况合理策略的印象；
- 不宣传将博彩作为日常家庭采购或生活费用的融资手段，也不宣传博彩可缓解经济压力或个人困难；
- 不宣传在博彩时饮酒，也不将博彩与饮酒联系起来；
- 不得以明示或间接的方式故意针对脆弱或弱势群体和未成年人；
- 以明示或暗示的方式针对或旨在吸引未成年人，不与涉及未成年人的优惠、活动或场地广告同时出现。
- 不提供奖励、诱导或代金券来鼓励客户更频繁地下注；
- 不提倡将博彩作为提高社会地位、就业、社交或性爱可能的手段；
- 不夸大博彩活动和博彩赢利之间的联系。

## 17.2 我们如何遵守广告要求

我们采取以下措施确保我们的广告、营销和促销活动符合相关要求，并且不鼓励客户过度博彩或超出其能力范围：

- 我们确保所有广告和营销都包含符合相关法律的负责任博彩信息。
- 当我们向您发送直销信息时，我们会提供有关如何选择接收或不接收直销信息的选项。
- 我们在内部的营销指南中记录了负责任广告和促销义务，并向参与营销和广告的所有团队成员提供该指南。
- 所有参与营销和广告的团队都接受有关营销和广告义务的定期培训。
- 我们将所有自愿禁赌的客户和使用“休息一下”功能的客户放在一个列表中，以确保他们不会收到任何营销和广告。
- 我们有适当的流程来审查我们的广告和营销材料，然后再向公众展示。这包括由高级营销经理以及我们的合法和负责任博彩团队（如相关）对广告和营销进行审查。
- 我们的营销团队每月进行质量保证，以确保营销团队成员遵守我们的营销流程。
- 我们的风险团队每年评估营销控制的有效性。

在发布新产品或改变现有产品之前，我们会评估它们对易受博彩伤害客户的潜在影响。我们的负责任博彩团队对所有新产品或服务进行评估，以确保它们不会：

- 吸引未成年人；
- 让未成年人参与博彩；

- 鼓励客户比平时更频繁地下注；
- 鼓励客户比平时下注的时间增加；
- 鼓励客户比平时多下注；
- 鼓励客户超出他们的能力下注；
- 增加做出冲动决定的几率；和
- 使博彩正常化。

评估的结果决定了产品或服务是否发布以及如何发布。

## 18. 客户忠诚度计划信息

我们会不时向客户发送和传达营销优惠和促销信息。这可能包括奖金投注优惠、存款匹配优惠、比赛和邀请参加赛事日等活动。

这些优惠和促销活动旨在吸引和留住客户、宣传某些体育和赛事活动、推广新产品或某种产品，例如彩池投注。

一些优惠和促销活动将提供给所有客户，而其他优惠和促销活动将对客户进行个性化处理。根据许多不同的因素，包括过往博彩历史、博彩偏好、博彩地点等，为客户选择个性化的优惠和促销。如果未在设定的时间范围内使用，优惠和促销可能会过期。

为确保客户清楚地了解他们可以获得哪些优惠和促销活动：

- 我们会通过电子邮件、短信或口头方式向客户明确传达任何优惠或促销活动；
- 我们会向客户提供与优惠或促销相关的任何条款和条件的信息。例如，是否有适用的时间段，是否有任何资格要求，是否有任何参赛条件，如何参赛等；
- 客户可通过在线登录 TAB 帐户，随时获取有关现有优惠和促销活动的信息，包括可用奖金投注；
- 客户可在 TAB 网站和 APP 上访问适用于我们促销活动的条款和条件；和
- 如果客户对我们的优惠和促销活动有任何疑问，可致电 131 802 联系我们的客户服务中心。

您可以随时选择不接收我们的直接营销信息。

我们不会提供一种方法来跟踪个人在博彩产品上的支出，并且也不会以奖金、忠诚度或奖励积分的形式来奖励这种支出。我们以前推出了一个与积分系统相关的 TAB 奖励计划。该计划目前没有实施，我们也不提供结构化的客户忠诚度计划。

## 19. 投诉

### 19.1 一般投诉

您可以通过在线网络、拨打 131 802 或使用邮寄方式与我们的客户服务中心联系，提出投诉。我们在 TAB 网站上详细说明了客户投诉的流程。<https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>

如果遇到与博彩相关的问题并要进行投诉，则可直接向维多利亚州博彩监管机构进行投诉，他们是负责调查和解决此类问题独立的机构，网站：<https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>。

## 19.2 关于守则合规性的投诉

您可以通过以下方式联系我们的负责任博彩团队，就本准则提出投诉：

**电子邮件：** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

**邮寄地址：** GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

**电话：** 02 9218 1111

当您致电投诉时，我们可能会要求您以书面形式提供详细的投诉信息。

## 19.3 我们如何处理有关遵守和执行准则的投诉

我们制定了正式的投诉管理政策和流程，以确保客户投诉得到适当审查和处理。

一旦我们收到您的投诉，我们的负责任博彩团队将采取以下步骤：

1. 在收到投诉后的 5 个工作日内，以书面或电子邮件方式确认您的投诉。
2. 对投诉进行审查和调查。这包括审查所提供的信息，以及其他相关信息，例如您的投注历史或您之前与我们的互动情况。
3. 在 21 天内向您通知审查结果。如果我们无法在 21 天内完成审查，我们将与您共同商定新的时间框架。
4. 向您提供投诉的处理结果。在适用的情况下，投诉的结果将由复杂投诉委员会决定，该委员会由我们业务部门高级代表组成。

如果问题得到解决，则不会采取进一步的行动。

您可以通过向 [complaintappeals@tabcorp.com.au](mailto:complaintappeals@tabcorp.com.au) 发送书面请求，要求对该决定进行内部审查。投诉上诉委员会随后将审查该决定，并做出最终决定。最终决定将在 10 个工作日内提供给您。

如果您要求对该决定进行独立审查，我们将会将此事提交给独立调解员小组的成员，如澳大利亚仲裁员和调解员协会。仲裁员将根据提交的文件做出决定或安排进行调解。此过程的费用将由我们和您平均分担，但双方另有约定或仲裁员另有决定的情况除外。

## 19.4 记录保存

我们在负责任博彩投诉登记册中保存投诉记录、所有投诉文件和决定，保存期限为七年。根据我们的记录保存义务，这些资料可供消费者事务、博彩和酒类监管部长或维多利亚州博彩监管机构要求检查，同时也允许维多利亚州博彩监管机构监督我们的投诉程序遵守情况。

## 20. 我们如何处理个人信息

我们致力于隐私、透明度和信息安全。为履行这一承诺，我们根据 1988 年《隐私法》（联邦）和澳大利亚隐私原则处理个人信息。我们的隐私政策规定了我们如何处理个人信息。您可以通过 <https://www.tabcorp.com.au/privacy>，获取我们的隐私政策副本。您也可以联系 [privacy@tabcorp.com.au](mailto:privacy@tabcorp.com.au)，提出任何疑问或关切。