



**ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΑ
ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ
ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ**

Έκδοση 3 – 10 Μαΐου 2024

Tabcorp VIC Pty Ltd

Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΜΑΣ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΑ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

Η Tabcorp VIC Pty Ltd (“**εμείς/εμάς**”) δεσμεύεται να παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες στοιχηματισμού με τρόπο που αποτρέπει και ελαχιστοποιεί τη ζημία για τους πελάτες μας, τις οικογένειές τους και τους φίλους τους.

Επιδιώκουμε να ομαλοποιήσουμε τα ασφαλέστερα τυχερά παιχνίδια μέσω του σχεδιασμού των προϊόντων και των υπηρεσιών μας, της χρήσης ασφαλέστερων εργαλείων τυχερών παιχνιδιών από τους πελάτες μας και της συμπεριφοράς των υπαλλήλων και των πρακτόρων μας.

Στόχος μας είναι να ενδυναμώσουμε και να υποστηρίξουμε τους πελάτες μας ώστε να παίρνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο παίζουν τυχερά παιχνίδια.

Οι υπάλληλοί μας και το προσωπικό των Καταστημάτων TAB θα έχουν την υποστήριξη, τις δεξιότητες και τις γνώσεις που χρειάζονται για να εφαρμόσουν αυτές τις δεσμεύσεις.

Θα συνεργαστούμε με εμπειρογνώμονες και υπηρεσίες αποτροπής της βλάβης από τυχερά παιχνίδια, για να ενισχύσουμε τα μέτρα αποτροπής βλάβης και τις επιδόσεις μας.

Θα απαντούμε σε καταγγελίες των πελατών μας με δίκαιο και αποτελεσματικό τρόπο.

Αυτός ο Κώδικας Δεοντολογίας για Ασφαλέστερα Τυχερά Παιχνίδια (ο “**Κώδικας**”) παρουσιάζει αυτές τις δεσμεύσεις με περισσότερες λεπτομέρειες.

Η Υπόσχεσή μας για την Ασφάλεια των Παικτών

Η φροντίδα για τους πελάτες μας βρίσκεται στο επίκεντρο αυτού που κάνουμε.

Αυτό σημαίνει ότι αναγνωρίζουμε πως, ενώ οι πελάτες μας απολαμβάνουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού ως μια μορφή ψυχαγωγίας, αυτά μπορούν επίσης να επηρεάσουν αρνητικά ή να βλάψουν τους πελάτες μας, τους ανθρώπους που τους αγαπούν και την κοινότητα.

Γι’ αυτό, ανεβάζουμε τον πήχη και δεσμευόμαστε σε μια Υπόσχεση Ασφαλείας Παικτών που έχει σχεδιαστεί για να αποτρέπει και να ελαχιστοποιεί τις βλάβες που σχετίζονται με τα τυχερά παιχνίδια και να οδηγεί σε καλύτερα αποτελέσματα για τα άτομα και την κοινότητα.

Υποσχόμαστε:

Διαφάνεια και Ευαισθητοποίηση
Αποτροπή και Ελαχιστοποίηση της Βλάβης
Παρακολούθηση και Παροχή Δικτύου Ασφαλείας
Μάθηση και Αξιοποίηση Αποδεικτικών Στοιχείων
Συνεισφορά και Υποστήριξη προς την Κοινότητα

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Είμαστε τμήμα της Tabcorp Holdings Limited, ενός παγκόσμιας κλάσης, διαφοροποιημένου ομίλου ψυχαγωγίας με τυχερά παιχνίδια.

Διενεργούμε στοιχηματισμό:

- στο διαδίκτυο,
- τηλεφωνικώς,
- επιτόπου σε ιπποδρομίες στη μητρόπολη και στην επαρχιακή Βικτώρια, και
- σε ένα δίκτυο πρακτορείων, αδειοδοτημένων καταστημάτων και κλαμπ.

Αναγνωρίζουμε ότι τα τυχερά παιχνίδια προκαλούν βλάβη σε ορισμένους ανθρώπους και αυτός ο Κώδικας εκθέτει το πώς θα προσφέρουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας με ασφάλεια και με τρόπο που ελαχιστοποιεί τη βλάβη που συνδέεται με τα τυχερά παιχνίδια.

1.1 ΣΤΟΧΟΙ

Ο στόχος μας με τον Κώδικα είναι:

- να δώσουμε στους πελάτες μας ένα ενιαίο έγγραφο που περιγράφει το πώς παρέχουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας με ασφάλεια,
- να δείξουμε την ισχυρή μας δέσμευση στην ελαχιστοποίηση της πιθανής βλάβης που συνδέεται με τα τυχερά παιχνίδια και να προωθήσουμε την ασφαλέστερη συμμετοχή σε αυτά,
- να δώσουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα να παίρνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τα τυχερά παιχνίδια, καθώς και να διευκολύνουμε την πρόσβαση σε εργαλεία για τη διαχείριση της συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια ή σε σχετικές υπηρεσίες βοήθειας σε περιπτώσεις που αυτό απαιτείται, και
- να διασφαλίσουμε ότι συμμορφωνόμαστε με κάθε σχετική νομοθετική και ρυθμιστική υποχρέωση, που περιλαμβάνει το Υπουργικό Διάταγμα της Βικτώριας περί Κώδικα Δεοντολογίας Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια.

1.2 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Ο Κώδικας ισχύει:

- για εμάς και τους υπαλλήλους μας,
- για τα Καταστήματα TAB και όλους τους υπαλλήλους τους που είναι υπεύθυνοι για την παροχή υπηρεσιών στοιχηματισμού, και
- για υπηρεσίες ή προϊόντα τυχερών παιχνιδιών που παρέχονται από εμάς, περιλαμβανομένων και αυτών που παρέχονται διαδικτυακά στην Αυστραλία.

1.3 ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Επανεξετάζουμε τακτικά τη συμμόρφωσή μας με τον Κώδικα (περιλαμβανομένης της συμμόρφωσης εντός των Καταστημάτων TAB). Θα επιδιώξουμε και θα εξετάσουμε σχόλια από κύριους ενδιαφερόμενους, όπως προσωπικό Καταστημάτων TAB, πράκτορες, πελάτες, υπαλλήλους και παρόχους υπηρεσιών βοήθειας, σχετικά με την αποτελεσματικότητα του Κώδικα.

Ο Κώδικας μπορεί επίσης να ενημερώνεται κατά καιρούς, λαμβάνοντα υπ' όψη τα σχόλια που λαμβάνουμε και την πρόοδο στην έρευνα σχετικά με τη βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια και την υπεύθυνη παροχή τυχερών παιχνιδιών.

Θα δώσουμε ένα αντίτυπο του ενημερωμένου Κώδικα στη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιχνιδιών της Βικτώριας πριν από τη δημοσίευση.

1.4 ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

- **Εφαρμογή TAB** σημαίνει την εφαρμογή TAB για κινητά τηλέφωνα.
- **Κατάστημα TAB** σύμφωνα με τον κώδικα είναι ένα πρακτορείο, αδειοδοτημένο κατάστημα ή υποδρομιακό κλαμπ στη Βικτώρια, όπου πωλούνται οι υπηρεσίες και τα προϊόντα μας.
- **Ιστοσελίδα TAB** σημαίνει την ιστοσελίδα TAB στη διεύθυνση www.tab.com.au.

2. ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Δημοσιεύουμε και προωθούμε ενεργά τον Κώδικα και το πού μπορείτε να τον βρείτε, με σήμανση σε όλα τα Καταστήματα TAB, καθώς και στην Ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB.

Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος:

- στην Ιστοσελίδα TAB www.tab.com.au
- στην Ιστοσελίδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB www.responsiblegambling.tab.com.au
- στην Ιστοσελίδα Tabcorp www.tabcorp.com.au
- στην Εφαρμογή TAB, και
- στα Καταστήματα TAB.

Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος στα Αγγλικά και επίσης μεταφρασμένος στα Ιταλικά, Αραβικά, Κινεζικά (παραδοσιακά και απλοποιημένα), Τουρκικά, Ελληνικά, Βιετναμέζικα και Ισπανικά. Μεταφρασμένες εκδόσεις του Κώδικα διατίθενται στο διαδίκτυο και σε Καταστήματα TAB.

Μπορείτε να ζητήσετε έντυπο αντίτυπο του Κώδικα τηλεφωνώντας στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802 ή σε Κατάστημα TAB.

3. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΜΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ

Τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους που παρέχει υπηρεσίες στοιχηματισμού πρέπει να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που εκτίθενται σε αυτόν τον Κώδικα.

Για να διασφαλίσουμε τη συμμόρφωση των Καταστημάτων TAB:

- Θα παρέχουμε στα Καταστήματα TAB την απαραίτητη υποστήριξη, εργαλεία, πληροφορίες και εκπαίδευση για την εφαρμογή του Κώδικα και για τη διασφάλιση της ασφαλέστερης παράδοσης των προϊόντων και υπηρεσιών στοιχηματισμού,
- Θα διεξάγουμε τακτικούς ελέγχους συμμόρφωσης και όσο το δυνατόν πιο σύντομα μετά από περιστατικό τυχερών παιχνιδιών ή σε περίπτωση που δεν έχει υπάρξει συμμόρφωση με τον Κώδικα ή με άλλη νομική υποχρέωση,
- Θα ερευνούμε όλα τα περιστατικά ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών, καθώς και παραβάσεις του Κώδικα ή άλλων νομικών υποχρεώσεων από Καταστήματα TAB, και
- Θα λαμβάνουμε μέτρα εναντίον Καταστημάτων TAB που δεν συμμορφώνονται. Τα μέτρα που μπορεί να ληφθούν περιλαμβάνουν απαίτηση πρόσθετης εκπαίδευσης, πειθαρχικά μέτρα (πρόστιμο ή αναστολή) και, στις πιο σοβαρές περιπτώσεις, καταγγελία της σύμβασης με το Κατάστημα TAB.

4. ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

Περιλαμβάνουμε μηνύματα ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών σε όλο το προωθητικό υλικό μάρκετινγκ που σχετίζεται με τυχερά παιχνίδια και σε όλες τις ανακοινώσεις που στέλνουμε στους πελάτες μας, σύμφωνα με το Εθνικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτών για τον Διαδικτυακό Στοιχηματισμό. Διασφαλίζουμε επίσης ότι το διαφημιστικό υλικό συμμορφώνεται με οποιοσδήποτε άλλες νομικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων προστασίας των καταναλωτών που προβλέπονται από Υπουργικά Διατάγματα, όπως το Υπουργικό Διάταγμα με ημερομηνία 24 Μαρτίου 2023.

Θα έχουμε πάντα μηνύματα ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών στην Ιστοσελίδα TAB και σήμανση σε όλα τα Καταστήματα TAB. Θα προωθούμε επίσης ενεργά μηνύματα στην Ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB.

5. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

5.1 ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Παρέχουμε μια σειρά πληροφοριών ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών, ώστε οι πελάτες μας, οι οικογένειές τους και η κοινότητα να είναι ενημερωμένοι για τις πρακτικές ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών που εφαρμόζουμε και οι πελάτες μας να γνωρίζουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού που προσφέρουμε.

Η δέσμευσή μας για ασφαλέστερη παροχή στοιχηματισμού σημαίνει ότι θέλουμε να δώσουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα να παίρνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις για το παιχνίδι τους. Αυτό περιλαμβάνει και το πόσο χρόνο αφιερώνουν στα τυχερά παιχνίδια, λαμβάνοντα υπ' όψη τις προσωπικές τους περιστάσεις και τα οικονομικά μέσα τους.

Αυτό περιλαμβάνει πληροφορίες για:

- αυτόν τον Κώδικα,
- τους κανόνες στοιχηματισμού που διέπουν τη συσκευή άθροισης των στοιχημάτων, τον στοιχηματισμό σε αθλήματα και προϊόντα στον ιππόδρομο;
- τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας και συνοδευτικό επεξηγηματικό υλικό,
- το πώς οι πελάτες μπορούν να διαχειρίζονται τη συμμετοχή τους παίρνοντας και τηρώντας μια απόφαση που θέτει όρια στο παιχνίδι τους.
- το πώς οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν άλλα ασφαλέστερα εργαλεία τυχερών παιχνιδιών, για να διαχειρίζονται το παιχνίδι τους,
- το πώς οι πελάτες μας μπορούν να αυτοαποκλείονται στο διαδίκτυο και στα Καταστήματα TAB,
- υπηρεσίες υποστήριξης διαθέσιμες για άτομα και/ή τις οικογένειές τους για να βοηθηθούν στη διαχείριση προβλήματος με τα τυχερά παιχνίδια,
- την απαγόρευση συμμετοχής ανηλίκων σε τυχερά παιχνίδια,
- την απαγόρευση της παροχής πίστωσης για συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια, και
- τους μηχανισμούς διευθέτησης καταγγελιών.

5.2 ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΒΡΕΙΤΕ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Έχουμε πληροφορίες για ασφαλέστερα τυχερά παιχνίδια διαθέσιμες στο κοινό στην ειδική Ιστοσελίδα TAB για Ασφαλέστερα Τυχερά Παιχνίδια στη διεύθυνση responsiblegambling.tab.com.au, σε αφίσες και φυλλάδια σε όλα τα Καταστήματα TAB ή τηλεφωνικά στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802.

Τα Καταστήματα TAB πρέπει να εμφανίζουν σήμανση ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών σε όλα τα σημεία όπου γίνονται δεκτά στοιχήματα.

Οι κανόνες στοιχηματισμού και οι πληροφορίες για προϊόντα διατίθενται στην Ιστοσελίδα TAB και σε όλα τα Καταστήματα TAB. Μπορείτε να διαβάσετε τους όρους λογαριασμού, που περιλαμβάνουν τους όρους και προϋποθέσεις προωθητικών προσφορών, στην Ιστοσελίδα TAB. Όταν έχουμε συγκεκριμένες προωθητικές προσφορές, θα συμπεριλαμβάνουμε τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις.

Μπορείτε επίσης να καλέσετε το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802 για βοήθεια.

6. ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΡΟΔΕΣΜΕΥΣΗΣ

6.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΡΟΔΕΣΜΕΥΣΗ;

Προδέσμευση είναι ένα εργαλείο που οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιούν για να διαχειρίζονται το παιχνίδι τους και να αποτρέπουν τη βλάβη από αυτό. Οι πελάτες θέτουν ένα όριο πριν ξεκινήσουν να παίζουν. Αυτό το όριο μπορεί να βασίζεται στον χρόνο και/ή στα χρήματα, δηλαδή π.χ. «προδεσμεύουν» πόσο χρόνο και χρήμα είναι έτοιμοι να παίξουν, πριν αρχίσουν να παίζουν.

Οι αποφάσεις προδέσμευσης είναι ατομικές για κάθε πελάτη και οι πελάτες πρέπει να θέτουν όρια σύμφωνα με τις προσωπικές τους περιστάσεις.

6.2 ΠΕΛΑΤΕΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ

Πρωθούμε τον καθορισμό χρονικού και χρηματικού ορίου και ενθαρρύνουμε τους πελάτες μας να το κάνουν με το να εμφανίζουμε στα Καταστήματα TAB σήμανση σχετικά με τον τρόπο καθορισμού και τήρησης ορίων.

Πληροφορίες διατίθενται επίσης στην Ιστοσελίδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB:
responsiblegambling.tab.com.au.

Πώς να πάρετε απόφαση προδέσμευσης

Μπορείτε να πάρετε απόφαση προδέσμευσης όταν στοιχηματίζετε σε κατάσταση λιανικής:

- κάνοντας σχέδιο για το παιχνίδι σας – τι ποσό θα στοιχηματίσετε και θα καταθέσετε και πόσο θα μείνετε στο Κατάστημα TAB,
- ορίζοντας έναν προϋπολογισμό για τα χρήματα που θα ξοδέψετε σε τυχερά παιχνίδια,
- αποφασίζοντας σε τι θέλετε να στοιχηματίσετε – για παράδειγμα, αν θα στοιχηματίσετε μόνο σε υποδρομίες,
- προγραμματίζοντας πώς θα βάζετε στοιχήματα. Αν θα στοιχηματίζετε μόνο με μετρητά, πάρτε μαζί σας μόνο το ποσό που προγραμματίζετε να στοιχηματίσετε και αφήστε τις τραπεζικές κάρτες στο σπίτι,
- πηγαίνοντας σε Καταστήματα TAB που έχουν κι άλλες δραστηριότητες που μπορείτε να ασχοληθείτε, ή
- προγραμματίζοντας πώς να βάλετε στην άκρη χρήματα όταν εισπράττετε κέρδη.

Μερικές στρατηγικές για να καταγράψετε την απόφασή σας για προδέσμευση περιλαμβάνουν:

- σημειώστε στο τηλέφωνό σας σε τι αφορά η απόφαση προδέσμευσης,
- πείτε στο άτομο που είναι μαζί σας ότι έχετε πάρει απόφαση προδέσμευσης και μοιραστείτε τις λεπτομέρειες μαζί του,
- αν έχετε καθορίσει χρονικό όριο παραμονής στα Κατάστημα TAB, βάλτε συναγερμό στο τηλέφωνό σας, για να ειδοποιηθείτε για το πόσο χρόνο ήσασταν στο Κατάστημα TAB,
- σημειώστε την ώρα που φτάσατε στο Κατάστημα TAB και κρατήστε χρόνο, και
- πείτε σε ένα μέλος του προσωπικού ότι έχετε λάβει απόφαση προδέσμευσης.

Αν έχετε λογαριασμό TAB, μπορείτε να καθορίσετε καταθετικό όριο προδέσμευσης και να κάνετε συναλλαγές χρησιμοποιώντας τον λογαριασμό TAB όσο βρίσκεστε σε Κατάστημα TAB. Δεν θα μπορείτε να καταθέσετε χρήματα πάνω από το όριο που έχετε καθορίσει.

Πώς να τηρήσετε μια απόφαση προδέσμευσης

Μπορείτε να τηρήσετε μια απόφαση προδέσμευσης όταν στοιχηματίζετε σε κατάσταση λιανικής:

- παρακολουθώντας πόσα χρήματα έχετε στοιχηματίσει, π.χ. ελέγχοντας τα δελτία στοιχήματος,
- χρησιμοποιώντας την ώρα που εμφανίζεται στο Κατάστημα TAB για να παρακολουθείτε το πέρασμα του χρόνου,
- αν έχετε βάλει συναγερμό στο τηλέφωνό σας, φεύγοντας από το Κατάστημα TAB ή τον χώρο υπηρεσιών TAB όταν αυτός ο συναγερμός ηχήσει,
- γνωστοποιώντας σε ένα μέλος του προσωπικού TAB ότι έχετε φτάσει στο όριο της προδέσμευσης. Θα αρνηθούν να δεχθούν άλλα στοιχήματα και θα σας ενθαρρύνουν να φύγετε, και
- φεύγοντας από το Κατάστημα TAB ή τον χώρο υπηρεσιών TAB όταν κοντεύετε ή έχετε φτάσει στο όριο της προδέσμευσης.

Αν έχετε λογαριασμό TAB και έχετε καθορίσει όριο προδέσμευσης, μπορείτε να καταθέσετε στοιχίμα σε Κατάστημα TAB χρησιμοποιώντας τον Λογαριασμό TAB και το όριο κατάθεσης θα ισχύσει σύμφωνα με την απόφασή σας.

Πώς υποστηρίζουμε την απόφασή σας για προδέσμευση

Τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους έχουν εκπαιδευθεί για να σας υποστηρίξουν να πάρετε και να τηρήσετε τις αποφάσεις προδέσμευσης. Θα έχουμε προληπτικές συζητήσεις μαζί σας σχετικά με το πώς να πάρετε και να τηρήσετε την απόφαση προδέσμευσης. Θα έχουν επίσης αυτές τις συζητήσεις με μέλη της οικογένειάς ή φίλους που ανησυχούν για τη συμπεριφορά σας με τα στοιχεία.

Εκπαιδεύουμε τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους να αναγνωρίζουν πιθανές ενδείξεις ότι μπορεί να ξοδεύετε υπερβολικά ή να χάνετε τον έλεγχο και ότι μπορεί να χρειαστεί να πάρετε ή να τηρήσετε μια απόφαση προδέσμευσης. Οι πιθανές ενδείξεις που αναζητούμε περιλαμβάνουν:

- τυχερά παιχνίδια κάθε μέρα ή δυσκολία να σταματήσετε την ώρα που το Κατάστημα κλείνει,
- τυχερά παιχνίδια για μεγάλες περιόδους, δηλ. για τρεις ώρες και περισσότερο χωρίς διάλειμμα,
- τυχερά παιχνίδια σε κανονικές ώρες γευμάτων,
- αποφυγή επαφής κατά το παιχνίδι, ελάχιστη επικοινωνία και μετά βίας αντίδραση σε ό,τι συμβαίνει γύρω,
- αύξηση των δαπανών,
- προσπάθεια δανεισμού χρημάτων από το προσωπικό του Καταστήματος TAB ή άλλους πελάτες,
- συνέχιση του παιχνιδιού με τα κέρδη, και
- εμφάνιση ενδείξεων αγωνίας ή θυμού.

Όταν το προσωπικό του Καταστήματος TAB εντοπίζει πελάτες με αυτές τις συμπεριφορές, πρέπει να αξιολογεί τις περιστάσεις του πελάτη μιλώντας απευθείας με αυτόν. Για την υποστήριξη αυτών των πελατών, το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα προβεί σε μια σειρά ενεργειών:

1. θα ρωτήσει τον πελάτη αν έχει καθορίσει όρια προδέσμευσης,
2. θα δώσει στον πελάτη πληροφορίες για τα όρια προδέσμευσης και πώς να καθορίσει ένα όριο,
3. θα ενθαρρύνει τον πελάτη να καθορίσει χρονικό και χρηματικό όριο,
4. θα ενθαρρύνει τον πελάτη να κάνει ένα διάλειμμα από τα τυχερά παιχνίδια φεύγοντας από τον χώρο υπηρεσιών TAB και συμμετέχοντας σε άλλες δραστηριότητες του καταστήματος ή παίρνοντας αναψυκτικό ή κάνοντας διάλειμμα για γεύμα,
5. θα ενθαρρύνει τον πελάτη να κάνει διάλειμμα από το παιχνίδι και να φύγει από το κατάστημα,
6. θα δώσει πληροφορίες για το TABCare (το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού από καταστήματα λιανικής στη Βικτώρια),
7. θα δώσει πληροφορίες για διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης και θα διευκολύνει την πρόσβαση σε μια υπηρεσία, όπου αυτό χρειάζεται.

Σε περίπτωση που ένας πελάτης έχει πάρει απόφαση προδέσμευσης καθορίζοντας χρονικό και χρηματικό όριο, το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα υποστηρίξει τον πελάτη να τηρήσει την προδέσμευσή του με τους εξής τρόπους:

1. ενθαρρύνοντάς τον να τηρήσει την απόφαση προδέσμευσης,
2. παρέχοντας στον πελάτη στρατηγικές για να τηρήσει την απόφαση προδέσμευσης, και
3. με άρνηση υπηρεσιών όταν ένας πελάτης λέει στο προσωπικό του Καταστήματος TAB ότι έχει ξεπεράσει το χρονικό και χρηματικό όριο που έχει καθορίσει.

Αν έχετε ήδη λογαριασμό TAB, το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα σας ενθαρρύνει να χρησιμοποιήσετε τα εργαλεία που είναι διαθέσιμα στον λογαριασμό TAB, για να πάρετε και να τηρήσετε τις αποφάσεις προδέσμευσής σας.

6.3 ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ

Πρωθούμε τον καθορισμό προδεσμευτικού ορίου κατάθεσης και ενθαρρύνουμε τους πελάτες μας να το κάνουν. Ένα προδεσμευτικό καταθετικό όριο σας επιτρέπει να περιορίσετε το μέγιστο ποσό που μπορείτε να καταθέσετε στον λογαριασμό σας σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο. Σας προσφέρουμε επιλογή χρονικών περιόδων. Για παράδειγμα, αυτό μπορεί να είναι ημερήσιο, εβδομαδιαίο ή μηνιαίο όριο.

Μπορείτε να ορίσετε ή να αλλάξετε τις αποφάσεις προδέσμευσης συνδεδεμένοι με τον λογαριασμό TAB που έχετε, είτε στην Εφαρμογή TAB είτε στην Ιστοσελίδα TAB. Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών TAB είναι διαθέσιμο στο 131 802 για να σας βοηθήσει να πάρετε απόφαση προδέσμευσης.

Θα σας βοηθήσουμε να πάρετε απόφαση προδέσμευσης με τους εξής τρόπους:

- απαιτώντας από όλους τους πελάτες με λογαριασμό να καθορίσουν όριο κατάθεσης ή συγκεκριμένα να εξαιρεθούν από τον καθορισμό ορίου κατάθεσης κατά το άνοιγμα λογαριασμού με εμάς,
- πρωθώντας ενεργά τον καθορισμό ορίου κατάθεσης στην Ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB καθώς και με email προς εσάς,
- προσφέροντάς σας τη δυνατότητα να καθορίσετε όριο κατάθεσης ανά πάσα στιγμή συνδεδεμένοι με τον λογαριασμό TAB στο διαδίκτυο,
- συμβουλεύοντάς σας να καθορίσετε όριο κατάθεσης ανάλογα με τις προσωπικές σας περιστάσεις και με το πόσα χρήματα μπορείτε να στοιχηματίσετε - το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών και οι ομάδες Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών είναι διαθέσιμες να σας βοηθήσουν να καθορίσετε όριο κατάθεσης,
- κατά τον έλεγχο λογαριασμών που ανήκουν σε πελάτες που έχουν εντοπιστεί ότι ενδεχομένως αντιμετωπίζουν βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια, η ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB θα ελέγξει την προηγούμενη καταθετική σας δραστηριότητα, το ιστορικό των στοιχημάτων σας και αν έχετε καθορίσει όριο κατάθεσης ή έχετε χρησιμοποιήσει άλλα εργαλεία ασφαλέστερου παιχνιδιού, για να προσδιορίσει αν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τηλεφωνική κλήση για να συζητήσουμε τη συγκεκριμένη συμπεριφορά και τις περιστάσεις σας και για να σας δώσουμε συμβουλές για τον καθορισμό ορίου κατάθεσης,
- κατά τη συνομιλία με πελάτες που αντιμετωπίζουν βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια, η ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB θα σας ενθαρρύνει να καθορίσετε όριο, θα σας δώσει συμβουλές για ένα κατάλληλο όριο και θα θέσει το όριο για εσάς, αν συμφωνείτε,
- η ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB αναλαμβάνει την παρακολούθηση των αυξήσεων των καταθετικών ορίων πελατών, για να προσδιορίσει αν τυχόν αυξήσεις απαιτούν τηλεφωνική κλήση στον πελάτη, και
- παρέχοντάς σας μια προτροπή ετησίως, όταν συνδέεστε στον λογαριασμό TAB, να καθορίσετε όριο κατάθεσης ή να το ενημερώσετε, αν έχετε ήδη καθορίσει. Δεν θα μπορείτε να έχετε πρόσβαση σε άλλες λειτουργίες του λογαριασμού σας μέχρι να απαντήσετε σε αυτό το μήνυμα προτροπής.

Αν έχετε πάρει απόφαση προδέσμευσης, θα σας βοηθήσουμε να την τηρήσετε κάνοντας τα εξής:

- Θα σας εμποδίσουμε να κάνετε κατάθεση στον λογαριασμό TAB όταν φτάσετε το όριο κατάθεσής σας.
- Σας επιτρέπουμε να αλλάξετε το όριο της κατάθεσής σας ανά πάσα στιγμή με σύνδεση στον λογαριασμό TAB στο διαδίκτυο. Οποιαδήποτε μείωση στο όριο θα τίθεται σε ισχύ αμέσως. Οποιαδήποτε αύξηση θα τίθεται σε ισχύ μόνο μετά από 7 ημέρες. Αυτό σας προσφέρει χρόνο για να αλλάξετε γνώμη – το ονομάζουμε περίοδο υπαναχώρησης.
- Θα σας υπενθυμίζουμε ετησίως να επανεξετάσετε το καταθετικό σας όριο.

Μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες για το τι είναι το καταθετικό όριο προδέσμευσης, για τα οφέλη από τον καθορισμό ορίου και για τον τρόπο καθορισμού του στην Ιστοσελίδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB στη διεύθυνση responsiblegambling.tab.com.au και συνδεδεμένοι στον λογαριασμό TAB που έχετε.

7. ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

Εκτός από τα καταθετικά όρια προδέσμευσης, υπάρχουν και άλλα εργαλεία ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών που σας δίνουν τη δυνατότητα και σας υποστηρίζουν να διαχειρίζεστε τη συμμετοχή σας σε τυχερά παιχνίδια και να παίζετε με ασφάλεια. Προωθούμε ενεργά τα ακόλουθα εργαλεία στην Ιστοσελίδα TAB, στην Εφαρμογή TAB και μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών.

ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
<i>KANTE ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</i>	Μπορείτε να κάνετε διάλειμμα από τον λογαριασμό σας για συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Έχετε επιλογή διαφορετικών χρονικών περιόδων. Κατά το διάστημα αυτό, δεν θα μπορείτε να έχετε πρόσβαση στον λογαριασμό σας ή να λαμβάνετε υλικό μάρκετινγκ ή προώθησης.
<i>ΟΡΙΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ/ΧΡΕΩΣΤΙΚΩ Ν ΚΑΡΤΩΝ</i>	Μπορείτε να περιορίσετε το ημερήσιο ποσό που μπορείτε να καταθέσετε στον λογαριασμό σας μέσω πιστωτικής και/ή χρεωστικής κάρτας.
<i>ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ</i>	Δίνουμε σε όλους τους πελάτες με λογαριασμό TAB μια μηνιαία κατάσταση δραστηριότητας για μήνες κατά τους οποίους είχαν συναλλαγές από τον λογαριασμό τους. Η κατάσταση δραστηριότητας θα περιέχει τις συνολικές καταθέσεις σας, τια αναλήψεις, τις δαπάνες, τα κέρδη και τις απώλειες του μήνα, καθώς και τα καθαρά σας κέρδη ή απώλειες γι' αυτό το χρονικό διάστημα. Η κατάσταση παρέχει επίσης μια επισκόπηση των καθαρών κερδών ή απωλειών σας για τους τελευταίους έξι μήνες. Σας παρέχουμε επίσης μια λεπτομερή λίστα με κάθε συναλλαγή σας για τον μήνα. Μπορείτε να έχετε πρόσβαση στην κατάσταση δραστηριότητας και στο ιστορικό συναλλαγών ανά πάσα στιγμή μέσω του λογαριασμού σας στην Ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB ή επικοινωνώντας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών. Μπορείτε να δείτε έως και 7 χρόνια ιστορικού συναλλαγών και καταστάσεων δραστηριότητας στην Ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB ή επικοινωνώντας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών.
<i>ΑΠΕΓΓΡΑΦΗ ΑΠΟ ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ</i>	Μπορείτε να επιλέξετε να μη λαμβάνετε email και μηνύματα μάρκετινγκ και προώθησης.
<i>ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ</i>	Μπορείτε εύκολα να κλείσετε τον λογαριασμό σας διαδικτυακά μέσω της Ιστοσελίδας TAB, της Εφαρμογής TAB ή καλώντας το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802. Μόλις διεκπεραιωθεί το αίτημα, θα κλείσουμε τον λογαριασμό σας και τα υπόλοιπα χρήματα θα σας επιστραφούν (αφού οριστικοποιηθούν τα εκκρεμή στοιχεία).

8. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΥΤΟΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ

8.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΑΥΤΟΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ

Ο αυτοαποκλεισμός είναι ένα εργαλείο που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι πελάτες για να βοηθηθούν να σταματήσουν τα τυχερά παιχνίδια. Προσφέρουμε προγράμματα αυτοαποκλεισμού από τα σημεία λιανικής πώλησης και το διαδίκτυο. Η χρήση αυτών των προγραμμάτων σας επιτρέπει να αποκλείσετε τον εαυτό σας από τον λογαριασμό TAB, από τα Καταστήματα TAB ή και από τα δύο.

8.2 ΛΙΑΝΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ

Λειτουργούμε και διαχειριζόμαστε ένα πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού από τη λιανική πώληση, που ονομάζεται TABCare στη Βικτώρια. Το TABCare σας επιτρέπει να αποκλείσετε τον εαυτό σας από τα τυχερά παιχνίδια σε επιλεγμένους χώρους και από τα τυχερά παιχνίδια στο διαδίκτυο. Η συμμετοχή στο πρόγραμμα είναι εθελοντική και βασίζεται στην καλή πίστη.

Έχουμε ένα Φυλλάδιο TABCare στην Ιστοσελίδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB

<https://responsiblegambling.tab.com.au/help> που περιέχει πληροφορίες για πιθανούς δείκτες βλάβης από τυχερά παιχνίδια και πληροφορίες για το πρόγραμμα TABCare, που περιλαμβάνουν τον τρόπο συμμετοχής.

Αυτές οι πληροφορίες διατίθενται επίσης με επικοινωνία με Κατάστημα TAB ή με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802.

Μπορείτε να μιλήσετε με την αποκλειστική ομάδα TABCare για πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο πρόσβασης στο πρόγραμμα TABCare, όπως τι είναι ο αυτοαποκλεισμός, πώς να υποβάλετε αίτηση για αυτοαποκλεισμό, τι συμβαίνει κατά τον αυτοαποκλεισμό, ποιες πληροφορίες και έγγραφα πρέπει να δώσετε, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας για υπηρεσίες υποστήριξης. Το προσωπικό που εργάζεται σε Καταστήματα TAB θα σας δώσει επίσης πληροφορίες για το TABCare, αν επιδιώκετε να αυτοαποκλειστείτε.

Διαθέτουμε πολιτικές και διαδικασίες στο πλαίσιο του TABCare, που περιγράφουν λεπτομερώς τη λειτουργία του.

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ TABCARE

1. Όλα τα πρακτορεία TAB και οι αδειοδοτημένοι χώροι συμμετέχουν στο πρόγραμμα TABCare.
2. Μπορείτε να επιλέξετε να αποκλειστείτε από έως και 15 πρακτορεία και 15 αδειοδοτημένους χώρους («Καθορισμένα Καταστήματα») σε όλη τη Βικτώρια.
3. Μπορείτε να καθορίσετε να αυτοαποκλειστείτε για μια περίοδο 6, 12, 18 ή 24 μηνών.
4. Μόλις λάβουμε την αίτησή σας, το TABCare θα επικοινωνήσει μαζί σας για να συζητήσετε τους λόγους αποκλεισμού, να εξετάσετε το χρονικό διάστημα και τις τοποθεσίες που έχετε επιλέξει και να σας δώσουν τα στοιχεία επικοινωνίας υπηρεσιών υποστήριξης για συμμετέχοντες σε τυχερά παιχνίδια.
5. Το προσωπικό που εργάζεται σε Καθορισμένα Καταστήματα πρέπει να παρακολουθεί ενεργά για τυχόν αυτοαποκλεισμένους πελάτες. Θα σας ζητήσουν να φύγετε από τον χώρο τυχερών παιχνιδιών. Ζητάμε επίσης από τους αυτοαποκλεισμένους πελάτες που εισέρχονται σε Καθορισμένο Κατάστημα να δώσουν τα στοιχεία της ταυτότητάς τους στο προσωπικό, το οποίο μπορεί να τους βοηθήσει να μην παραβιάσουν το καθεστώς αυτοαποκλεισμού τους.
6. Αν παραβιάσετε το καθεστώς αυτοαποκλεισμού σας, το σχετικό κατάστημα πρέπει να μας το αναφέρει.
7. Ο λογαριασμός σας είναι σε αναστολή κατά τη διάρκεια της περιόδου αυτοαποκλεισμού που έχετε καθορίσει.
8. Το TABCare θα επικοινωνήσει μαζί σας πριν από τη λήξη της περιόδου αυτοαποκλεισμού σας για να σας ενημερώσει σχετικά με τη λήξη του αυτοαποκλεισμού σας και να σας δώσει πληροφορίες σχετικά με την παράτασή του, αν το επιλέξετε. Αν έχετε επιλέξει να αυτοαποκλειστείτε για πάνω από 6 μήνες, θα χρειαστεί να αναγνωρίσετε τη λήξη του αποκλεισμού σας, διαφορετικά θα παρατείνουμε την περίοδο του αυτοαποκλεισμού σας κατά 6 μήνες και θα σας το υπενθυμίσουμε ξανά στο τέλος της παράτασης της περιόδου αποκλεισμού σας.

9. Θα ζητάμε από εσάς μια καινούργια φωτογραφία κάθε δύο χρόνια, για να διασφαλίσουμε ότι το προσωπικό παρακολουθεί τυχόν αυτοαποκλεισμένους πελάτες χρησιμοποιώντας επίκαιρες φωτογραφίες.
10. Δεν θα στέλνουμε σε εσάς υλικό μάρκετινγκ ή διαφήμισης μόλις αυτοαποκλειστείτε.
11. Αν ζητήσετε ανάκληση του αυτοαποκλεισμού σας κατά τη διάρκεια της περιόδου που καθορίσατε, πρέπει να μας προσκομίσετε επιστολή αξιολόγησης από πάροχο συμβουλευτικών υπηρεσιών για θέματα τυχερών παιχνιδιών, ο οποίος να εδρεύει στη Βικτώρια ή στη Νέα Νότια Ουαλία, που να δείχνει ότι έχετε ζητήσει βοήθεια για το πρόβλημά σας με τα τυχερά παιχνίδια.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το TABCare μπορούν να ληφθούν:

τηλεφωνικώς: 1800 882 876
με email: TABcare@tabcorp.com.au
διαδίκτυο: <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>
αυτοπροσώπως: Σε οποιοδήποτε Κατάστημα TAB

8.3 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Μπορείτε να αυτοαποκλειστείτε από τον λογαριασμό σας μέσω της Ιστοσελίδας TAB, της Εφαρμογής TAB ή καλώντας το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802. Μόλις η αίτηση διεκπεραιωθεί, κλείνουμε τον λογαριασμό σας και σας επιστρέφουμε τα υπόλοιπα χρήματα (μόλις οριστικοποιηθούν τα εκκρεμή στοιχήματα).

Μόλις κλείσει ο λογαριασμός σας για αυτοαποκλεισμό, τα στοιχεία σας θα μπλοκαριστούν για να μη μπορείτε να τα χρησιμοποιήσετε για να ανοίξετε μελλοντικούς λογαριασμούς με εμάς. Ελέγχουμε επίσης πού μπορούν να ανοίξουν λογαριασμοί με τη χρήση στοιχείων παρόμοιων με τα στοιχεία αυτοαποκλεισμένων πελατών.

Δεν θα στείλουμε σε εσάς υλικό διαφήμισης ή μάρκετινγκ όταν είστε αυτοαποκλεισμένοι.

Αν ζητήσετε ανάκληση του διαδικτυακού αυτοαποκλεισμού σας, πρέπει να μας προσκομίσετε επιστολή αξιολόγησης από πάροχο συμβουλευτικών υπηρεσιών για θέματα τυχερών παιχνιδιών, ο οποίος να εδρεύει στη Βικτώρια ή στη Νέα Νότια Ουαλία, που να δείχνει ότι έχετε ζητήσει βοήθεια για το πρόβλημά σας με τα τυχερά παιχνίδια.

Αν θέλετε να αυτοαποκλειστείτε από όλες τις διαδικτυακές υπηρεσίες στοιχηματισμού της Αυστραλίας, μπορείτε επίσης να εγγραφείτε στο BetStop - το Εθνικό Μητρώο Αυτοαποκλεισμού™ στη διεύθυνση www.betstop.gov.au ή τηλεφωνώντας στο 1800 238 786.

9. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ ΚΑΙ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

Ως πάροχος υπηρεσιών και προϊόντων που μπορούν να προκαλέσουν βλάβη, λαμβάνουμε ορισμένα μέτρα που επιδιώκουν να ελαχιστοποιήσουν τον κίνδυνο βλάβης για τους πελάτες μας.

Αυτό συνεπάγεται τη μη ενθάρρυνση των πελατών να επιδίδονται σε επικίνδυνη στοιχηματική συμπεριφορά και την επιδίωξη να εντοπίζουμε πότε οι πελάτες κινδυνεύουν ή αντιμετωπίζουν βλάβη και στη συνέχεια τη λήψη των κατάλληλων μέτρων.

Θα διασφαλίσουμε ότι οι υπάλληλοί μας και τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους διαθέτουν την υποστήριξη, τις γνώσεις και τις δεξιότητες για να εντοπίζουν πότε ένας πελάτης κινδυνεύει και πώς να παρεμβαίνουν κατάλληλα.

9.1 ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΣΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ

Το προσωπικό των Καταστημάτων TAB εκπαιδεύεται τακτικά για να εντοπίζει συμπεριφορές ή να ανταποκρίνεται σε παρατηρήσεις που μπορεί να δείχνουν ότι δυσκολεύεστε να διαχειριστείτε τη συμμετοχή σας σε τυχερά παιχνίδια ή υποφέρετε από βλάβη εξαιτίας τους.

Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν:

Απώλεια ελέγχου

- παιχνίδι κατά τις κανονικές ώρες γευμάτων,
- δυσκολία σταματήματος του παιχνιδιού την ώρα που κλείνει ο χώρος,
- έναρξη παιχνιδιού όταν ο χώρος ανοίγει και λήξη μόνο όταν ο χώρος κλείνει,
- παραμονή για συνέχιση του παιχνιδιού ακόμη και όταν οι φίλοι έχουν φύγει, ή
- παρατηρήσεις προς εμάς που μπορεί να δείχνουν σοβαρές υπερβολικές δαπάνες.

Αναζήτηση χρημάτων

- δανεισμός χρημάτων για τη χρηματοδότηση τυχερών παιχνιδιών,
- αποχώρηση από χώρο για εύρεση χρημάτων ώστε να συνεχίσει το παιχνίδι,
- συνέχιση του στοιχηματισμού με κέρδη αντί για την είσπραξη κερδών,
- τα χρήματα του παίκτη έχουν τελειώσει όταν αυτός φεύγει από τον χώρο, ή
- ο παίκτης δείχνει ανησυχία σε εμάς σχετικά με απώλειες και πληρωμές.

Ένταση και διάρκεια

- τυχερά παιχνίδια για μακρές περιόδους χωρίς το κατάλληλο διάλειμμα,
- σημαντική αύξηση των δαπανών,
- παιχνίδι τις περισσότερες ημέρες που ο χώρος είναι ανοιχτός,
- παιχνίδι χωρίς αντίδραση σε ό,τι συμβαίνει στον χώρο, ή
- ο παίκτης μάς λέει ότι χρειάζεται ένα διάλειμμα από το παιχνίδι.

Συναισθηματικές αντιδράσεις

- εμφάνιση ενδείξεων αγωνίας, όπως κλάμα,
- εμφάνιση ενδείξεων θυμού, όπως ύβρεις, θυμός με το προσωπικό, ή
- ο παίκτης μάς λέει ότι αισθάνεται ενοχές ή τύψεις επειδή παίζει τυχερά παιχνίδια.

Κοινωνική συμπεριφορά

- ο παίκτης αποφεύγει την επαφή ή τις συνομιλίες με άλλους,
- αποφεύγει την αλληλεπίδραση με το προσωπικό,
- εμφανίζει σημεία παρακμής ή αλλαγές στην προσωπική περιποίηση και εμφάνιση, ή
- επανειλημμένα σχολιάζει σε εμάς ότι αντιμετωπίζει οικογενειακά προβλήματα.

Οι πελάτες μπορεί επίσης να πουν απευθείας στο προσωπικό ότι αντιμετωπίζουν βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια.

Πώς μπορούμε να σας βοηθήσουμε

Όταν το προσωπικό του Καταστήματος TAB εντοπίσει πελάτες με αυτές τις συμπεριφορές ή εσείς προσεγγίσετε ένα μέλος του προσωπικού ρωτώντας ή δείχνοντας ότι έχετε ανάγκη βοήθειας, το προσωπικό μας θα αξιολογήσει τις περιστάσεις του πελάτη μιλώντας απευθείας με αυτόν και θα ανταποκριθεί κάνοντας μια σειρά ενεργειών:

1. Θα σας ενθαρρύνει να κάνετε ένα διάλειμμα από το παιχνίδι, με το να φύγετε από τον χώρο υπηρεσιών TAB και να συμμετάσχετε σε άλλες δραστηριότητες του χώρου ή να πάρετε ένα αναψυκτικό και να κάνετε διάλειμμα για γεύμα,
2. Θα σας ενθαρρύνει να κάνετε ένα διάλειμμα από το παιχνίδι με το να φύγετε από το Κατάστημα TAB ή να μετακινηθείτε σε άλλο τμήμα που είναι μακριά από τον χώρο υπηρεσιών TAB,
3. Θα σας δώσει πληροφορίες για τα εργαλεία και τις υπηρεσίες Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών, που περιλαμβάνουν και τα όρια προδέσμευσης,

4. Θα σας δώσουν πληροφορίες για το πώς να αποκτήσετε πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες, αν χρειάζεται, και
5. Θα σας δώσουν πληροφορίες για το TABCare (το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού στη Βικτώρια).

Το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα ανταποκριθεί και θα σας υποστηρίξει με προσωπικό, ευαίσθητο, εμπιστευτικό και κατάλληλο τρόπο, ωστόσο δεν είναι εκπαιδευμένο να παρέχει συμβουλευτική υπηρεσία. Το προσωπικό θα αλληλεπιδράσει μαζί σας με τρόπο που σέβεται το απόρρητό σας, διασφαλίζοντας ότι οι άλλοι πελάτες δεν μπορούν να ακούσουν τυχαία καμία συνομιλία.

Αν το προσωπικό του Καταστήματος TAB πιστεύει ότι εμφανίζετε σημάδια αγωνίας, απαιτείται να αρνηθεί να σας εξυπηρετήσει, πράγμα που περιλαμβάνει την αποδοχή ή την πληρωμή των στοιχημάτων σας.

Τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους δεν πρέπει:

- να ενθαρρύνουν ή να επιβεβαιώνουν τις προλήψεις των πελατών σχετικά με τα τυχερά παιχνίδια,
- να ενθαρρύνουν το υπερβολικό παιχνίδι ή να παρέχουν κίνητρα για συνέχιση του παιχνιδιού,
- να ενθαρρύνουν ή να παρακινούν ένα άτομο να παίζει εντατικά ή για μεγάλες περιόδους χωρίς διάλειμμα,
- να ενθαρρύνουν ή να παρακινούν πελάτες να αποσύρουν από μηχανήμα μετρητά για παιχνίδι,
- να ενθαρρύνουν ή να παρακινούν ένα άτομο να συνεχίσει να στοιχηματίζει, όταν αυτό εμφανίζει έναν η περισσότερους δείκτες συμπεριφοράς που σχετίζονται με βλάβη από τυχερά παιχνίδια,
- να αποθαρρύνουν ένα άτομο να εγκαταλείψει τον χώρο για να σταματήσει να παίζει, και
- να αποθαρρύνουν ένα άτομο να ζητήσει βοήθεια από μια υπηρεσία υποστήριξης.

Αξιολογούμε τακτικά και διατηρούμε τις πληροφορίες που είναι διαθέσιμες στο κοινό στην Ιστοσελίδα TAB και στην Ιστοσελίδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB, για να διασφαλίσουμε ότι οι πληροφορίες και η υποστήριξη που χρειάζονται οι πελάτες μας, οι οικογένειές τους, η κοινότητα ή άλλα άτομα είναι επίκαιρες και προσβάσιμες.

9.2 ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ

Παρακολουθούμε ενεργά τις συμπεριφορές σας με τον λογαριασμό κατάθεσης και τον στοιχηματισμό, χρησιμοποιώντας συστήματα και εργαλεία για τον εντοπισμό πελατών που κινδυνεύουν από τα τυχερά παιχνίδια.

Παραδείγματα συμπεριφορών που μπορεί να υποδηλώνουν βλάβη από τυχερά παιχνίδια είναι:

- αλλαγές στην καταθετική συμπεριφορά – συχνότητα, ποσό, κλιμακούμενα ποσά που κατατίθενται,
- αλλαγές στη στοιχηματική συμπεριφορά – μέσο μέγεθος στοιχήματος, συχνότητα, αριθμός στοιχημάτων,
- αλλαγές στα μοτίβα παιχνιδιού, π.χ. στοιχηματισμός σε διαφορετικά γεγονότα ή σε διαφορετικές χρονικές στιγμές,
- παιχνίδι για παρατεταμένες χρονικές περιόδους,
- παραδοχή μέθης ή επήρειας ναρκωτικών,
- εμφάνιση ενδείξεων αγωνίας, όπως κλάμα ή θυμός,
- έκφραση ενοχής ή τύψεων για τη συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια,
- διατύπωση παρατηρήσεων που μπορεί να υποδηλώνουν σοβαρές υπερβολικές δαπάνες,
- επανειλημμένα σχόλια για οικογενειακά προβλήματα,
- εκδήλωση ανησυχίας για απώλειες και πληρωμές,
- υποδήλωση ότι χρειάζονται ένα διάλειμμα από τα τυχερά παιχνίδια,
- συχνό κλείσιμο και άνοιγμα του λογαριασμού, και
- αποκάλυψη ότι αντιμετωπίζουν βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια.

Η Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών διαθέτει μια σειρά από παρεμβάσεις για τις περιπτώσεις που εντοπίζονται αυτές οι συμπεριφορές.

Ο τρόπος που παρεμβαίνει η Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών εξαρτάται από τη συμπεριφορά και τις περιστάσεις σας. Τα βήματα που μπορεί να κάνει η Ομάδα περιλαμβάνουν:

1. αποστολή email και/ή SMS με πληροφορίες για τα εργαλεία ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών, συμπεριλαμβανομένου του αυτοαποκλεισμού,
2. αποστολή email και/ή SMS με πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης,
3. έλεγχο του λογαριασμού σας για να δούμε αν χρειάζεται να προβούμε σε περαιτέρω ενέργειες. Αυτό περιλαμβάνει την εξέταση προηγούμενων αλληλεπιδράσεων, στοιχηματικής δραστηριότητας, καταθετικής δραστηριότητας, αναληπτικής δραστηριότητας και αν έχετε χρησιμοποιήσει στο παρελθόν κάποιο από τα εργαλεία ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών,
4. τηλεφώνημα - το τι θα καλύπτει η κλήση θα αφορά συγκεκριμένα εσάς και θα περιλαμβάνει μια συζήτηση για όσα έχουμε παρατηρήσει, όπως πιθανούς δείκτες βλάβης από το παιχνίδι, κατανόηση των ατομικών σας περιστάσεων και παροχή πληροφοριών για τα εργαλεία ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών, όπως καταθετικά όρια προδέσμευσης, αυτοαποκλεισμό και υπηρεσίες υποστήριξης,
5. σε περίπτωση που δεν μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας τηλεφωνικά, θα παγώσουμε προληπτικά τους λογαριασμούς σας, και
6. προληπτικό κλείσιμο των λογαριασμών σας.

Αν μας ενημερώσετε ότι αντιμετωπίζετε σοβαρή βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια, θα κλείσουμε αμέσως τον λογαριασμό σας. Όταν κλείσουμε τον λογαριασμό σας, τα συστήματά μας θα σας εμποδίσουν να ανοίξετε στο μέλλον λογαριασμούς χρησιμοποιώντας τα ίδια στοιχεία. Ελέγχουμε επίσης πού ανοίγουν λογαριασμοί με τη χρήση στοιχείων παρόμοιων με τα στοιχεία πελατών των οποίων οι λογαριασμοί έχουν κλείσει.

Εκπαιδύουμε το προσωπικό μας που αλληλεπιδρά απευθείας με τους πελάτες πώς να εντοπίζει συμπεριφορές που υποδεικνύουν βλάβη από τυχερά παιχνίδια. Στις περιπτώσεις που εντοπίζονται αυτοί οι δείκτες, το προσωπικό μας είναι εκπαιδευμένο πώς να διαχειριστεί κατάλληλα τον πελάτη και να κλιμακώσει το ζήτημα στην Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών.

Οι πελάτες μας, οι οικογένειές τους, η κοινότητά τους ή οποιοδήποτε άλλο άτομο μπορούν να επικοινωνήσουν με την Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών:

με email: RGwagering@tabcorp.com.au

τηλεφωνικά: 02 9218 1111

Αξιολογούμε τακτικά και διατηρούμε τις πληροφορίες στην Ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB, για να διασφαλίσουμε ότι οι πληροφορίες και η υποστήριξη που χρειάζεστε είναι επίκαιρες και προσβάσιμες.

9.3 ΠΟΙΟΝ ΝΑ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΤΕ ΑΝ ΑΝΗΣΥΧΕΙΤΕ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟΝ

Ενθαρρύνουμε αυτούς που ανησυχούν για τη συμμετοχή ενός μέλους της οικογένειάς τους ή φίλου σε τυχερά παιχνίδια να επικοινωνήσουν μαζί μας μέσω:

- της Ομάδας Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών:
με email: RGwagering@tabcorp.com.au
τηλεφωνικά: 02 9218 1111
- του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802; ή
- σε οποιοδήποτε από τα Καταστήματα TAB.

Η Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών θα σας ενημερώσει για το πώς μπορεί να βοηθήσει και θα σας δώσει πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης.

10. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Αναγνωρίζουμε ότι οι εργαζόμενοι στον κλάδο των τυχερών παιχνιδιών μπορεί να διατρέχουν αυξημένο κίνδυνο βλάβης από αυτά. Κατανοούμε επίσης ότι τα τυχερά παιχνίδια στην εργασία μπορεί να προκαλέσουν κινδύνους ακεραιότητας για τους υπαλλήλους και την επιχείρησή μας.

Γ' αυτούς τους λόγους, έχουμε πολιτικές για τη συμμετοχή των υπαλλήλων σε τυχερά παιχνίδια, με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνονται όλοι οι υπάλληλοι, τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους.

10.1 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΕ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

Όλοι οι υπάλληλοι και εργολάβοι πρέπει να συμμορφώνονται με την Πολιτική Συμμετοχής Υπαλλήλων σε Τυχερά Παιχνίδια. Είναι μια αυστηρή απαίτηση για τους υπαλλήλους και τους εργολάβους μας. Η μη συμμόρφωση είναι μια σοβαρή παράβαση και μπορεί να σημαίνει τη λήψη πειθαρχικών μέτρων εις βάρος του υπαλλήλου ή τον τερματισμό της απασχόλησής του ή τον τερματισμό της σύμβασης εργολάβου.

Η πολιτική θέτει μια σειρά περιορισμών στη συμμετοχή μελών της ομάδας ή με άλλο τρόπο εμπλοκής τους σε δραστηριότητες στοιχηματισμού που διαχειρίζεται η Tabcorp.

10.2 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΣΤΗ ΒΙΚΤΩΡΙΑ

Πρακτορεία TAB: Σε όλο το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένων των πρακτόρων και του προσωπικού τους, απαγορεύεται να παίζει τυχερά παιχνίδια ανά πάσα στιγμή στο πρακτορείο όπου εργάζεται ή οπουδήποτε κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας, περιλαμβανομένων των διαλειμμάτων με χρονοδιάγραμμα, με πληρωμή και χωρίς πληρωμή.

Αδειοδοτημένοι χώροι TAB: Όλοι οι κάτοχοι άδειας Καταστήματος TAB επιτρέπεται να συμμετέχουν σε τυχερά παιχνίδια στον χώρο τους μόνο μέσω ψηφιακού καναλιού και μόνο όταν είναι εκτός υπηρεσίας.

Προσωπικό αδειοδοτημένου χώρου TAB: Σε όλο το προσωπικό απαγορεύεται η συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια σε οποιαδήποτε τοποθεσία σε ώρα υπηρεσίας, περιλαμβανομένων των διαλειμμάτων με χρονοδιάγραμμα, με πληρωμή και χωρίς πληρωμή.

Οι αδειοδοτημένοι χώροι που δεν μας ανήκουν και λειτουργούν ανεξάρτητα από εμάς ενδέχεται να επιβάλουν πρόσθετους περιορισμούς στη συμμετοχή των υπαλλήλων τους σε τυχερά παιχνίδια στους χώρους τους.

10.3 ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Όταν ένας υπάλληλος, περιλαμβανομένου και μέλους του προσωπικού του χώρου, παρουσιάζει εμφανή σημάδια βλάβης από τυχερά παιχνίδια ή συμπεριφορά που υποδηλώνει δυσκολίες στη διαχείριση των τυχερών παιχνιδιών, θα δίνουμε πληροφορίες για:

- τα εργαλεία και τις υπηρεσίες Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών
- τον τρόπο πρόσβασης σε υπηρεσίες υποστήριξης και διευκόλυνση πρόσβασης σ' αυτές τις υπηρεσίες, αν χρειάζεται, και
- το TABCare.

Θα υποστηρίξουμε το προσωπικό μας με ιδιωτικό, ευαίσθητο, εμπιστευτικό και κατάλληλο τρόπο. Θα αλληλεπιδράσουμε με το προσωπικό με τρόπο που σέβεται το δικαίωμά του στην ιδιωτική ζωή, για παράδειγμα, λαμβάνοντας μέτρα για να διασφαλιστεί ότι ο χειρισμός οποιωνδήποτε συνομιλιών γίνεται με ευαισθησία.

11. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΑ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

Για να διασφαλίσουμε ότι οι υπάλληλοί μας παρέχουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας με ασφαλέστερο τρόπο και μπορούν να εντοπίσουν τότε ένας πελάτης μπορεί να υποστεί βλάβη, απαιτούμε από όλους τους υπαλλήλους, τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους να εκπαιδευτούν υποχρεωτικά στη συμμόρφωση.

Για όλο το προσωπικό της εταιρείας – Εκπαίδευση για Ασφαλέστερα Τυχερά Παιχνίδια μόλις προσληφθούν και ως μέρος του ετήσιου υποχρεωτικού εκπαιδευτικού προγράμματος συμμόρφωσης.

Για το προσωπικό της εταιρείας που αλληλεπιδρά απευθείας με τους πελάτες – Πρόσθετη ειδική εκπαίδευση για Ασφαλέστερα Τυχερά Παιχνίδια, που περιλαμβάνει:

- πώς να εντοπίζουν δείκτες βλάβης από τυχερά παιχνίδια,
- πώς να παρεμβαίνουν και να αντιμετωπίζουν τέτοιους δείκτες που έχουν εντοπιστεί, που περιλαμβάνει την παροχή πληροφοριών για τα εργαλεία και τις υπηρεσίες ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών την παροχή πληροφοριών για τα προγράμματα αυτοαποκλεισμού, την παροχή πληροφοριών για υπηρεσίες βοήθειας και την προληπτική αναστολή ή κλείσιμο λογαριασμού, και
- πώς να κλιμακώνουν τις ανησυχίες για βλάβη από τυχερά παιχνίδια στην Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών.

Για το προσωπικό Καταστήματος TAB – Εκπαίδευση για Ασφαλέστερα Τυχερά Παιχνίδια μόλις προσληφθούν και ως μέρος του ετήσιου υποχρεωτικού εκπαιδευτικού προγράμματος συμμόρφωσης. Περιλαμβάνει:

- πώς να εντοπίζουν δείκτες βλάβης από τυχερά παιχνίδια σε πελάτες λιανικής,
- πώς να παρεμβαίνουν και να αντιμετωπίζουν τέτοιους δείκτες που έχουν εντοπιστεί, που περιλαμβάνει την παροχή πληροφοριών για τα εργαλεία και τις υπηρεσίες ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών την παροχή πληροφοριών για τα προγράμματα αυτοαποκλεισμού, και την παροχή πληροφοριών για υπηρεσίες βοήθειας
- τις απαιτήσεις σχετικά με τη μέθη και την απαγόρευση σε ανηλίκους να στοιχηματίζουν, και
- πώς να κλιμακώνουν τυχόν ανησυχίες στο TAB.

Στα Καταστήματα TAB δίνονται τακτικές υπενθυμίσεις για τις υποχρεώσεις τους σχετικά με ασφαλέστερα τυχερά παιχνίδια, μαζί με εγχειρίδια για ασφαλέστερα τυχερά παιχνίδια.

12. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΕ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

12.1 ΠΩΣ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΟΥΜΕ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Σύμφωνα με τη δέσμευσή μας για ασφαλέστερα τυχερά παιχνίδια, και για να βελτιώσουμε την κατανόησή μας για τη βλάβη από αυτά, επικοινωνούμε με μια σειρά από σχετικές υπηρεσίες υποστήριξης και ενδιαφερομένους τουλάχιστον μία φορά κάθε 3 μήνες.

Αυτοί οργανισμοί περιλαμβάνουν τους οργανισμούς Lifeline, Gambler's Help, Gamble Aware, Relationships Australia, Financial Counselling Australia και άλλους παρόχους υπηρεσιών υποστήριξης.

Επικοινωνούμε με υπηρεσίες υποστήριξης που σχετίζονται με τυχερά παιχνίδια και με ενδιαφερομένους μέσω:

- άτυπης και συνεχούς επαφής με τηλέφωνο και email για να ζητήσουμε τη συμβουλή τους και σχόλια, π.χ. σχετικά με τις πρωτοβουλίες μας για βελτίωση της ασφαλέστερης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια, τα προγράμματα αυτοαποκλεισμού και τον Κώδικα,
- επίσημης επαφής με τηλέφωνο και email για να ζητήσουμε σχόλια σχετικά με την αποτελεσματικότητα του Κώδικα στο πλαίσιο της τακτικής ανασκόπησης του, και
- συμμετοχής στο ετήσιο Συνέδριο της Εθνικής Ένωσης Μελέτης Τυχερών Παιχνιδιών.

Επίσης συμμετέχουμε, παρουσιάζουμε και επικοινωνούμε σε συμβουλευτικά φόρουμ για τη βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια, σε όλη τη Βικτώρια σε όλη τη διάρκεια του έτους, όπου είναι δυνατόν.

Πρωθούμε ενεργά τη Βικτωριανή εβδομάδα Ευαισθητοποίησης για τη Βλάβη από Τυχερά Παιχνίδια σε όλα τα Καταστήματα TAB και σε άλλο ψηφιακό περιεχόμενο.

12.2 ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΑ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

Παρέχουμε στους πελάτες που χρειάζονται υποστήριξη πληροφορίες για τις παρακάτω υπηρεσίες υποστήριξης:

Οι πελάτες, οι οικογένειές τους, οι κοινότητές τους και οποιοσδήποτε άλλος μπορούν να αποταθούν σε αυτές τις υπηρεσίες.

- **National Gambling Helpline** 1800 858 858 (διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα)
- **Gambler's Help** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **Gambler's Help Youth Hotline for under 25s** 1800 262 376
- **Gambling Helpline Interpreter Service** 131 450
- **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 μια σειρά ανεξάρτητων υπηρεσιών υποστήριξης.

Αν επικοινωνήσετε με κάποια από αυτές τις υπηρεσίες, μπορούν να σας δώσουν δωρεάν πληροφορίες, συμβουλές και υποστήριξη. Μπορούν επίσης να σας κατευθύνουν στον καλύτερο πάροχο υπηρεσιών για τις δικές σας συγκεκριμένες περιστάσεις.

13. ΑΝΗΛΙΚΟΙ

Δεσμευόμαστε να διασφαλίζουμε ότι οι ανήλικοι δεν θα επιτρέπεται να παίζουν τυχερά παιχνίδια στο διαδίκτυο ή σε Κατάστημα TAB.

Απαγορεύουμε αυστηρά σε άτομα κάτω των 18 ετών να παίζουν τυχερά παιχνίδια και λαμβάνουμε όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίζουμε ότι οι ανήλικοι δεν θα μπορούν να χρησιμοποιούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού και δεν θα μπορούν να έχουν λογαριασμό TAB.

13.1 ΛΙΑΝΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ

Απαιτούμε από τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους να διασφαλίζουν ότι οι ανήλικοι δεν αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες τυχερών παιχνιδιών, με τους εξής τρόπους:

1. Με σήμανση που αναφέρει ότι οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να παίζουν τυχερά παιχνίδια.
2. Απαιτώντας από το προσωπικό του Καταστήματος TAB να ζητά απόδειξη ηλικίας, αν κάποιος μοιάζει κάτω από 25 ετών. Αυτό ισχύει για όλες τις συναλλαγές στοιχηματισμού (είτε στο ταμείο είτε σε τερματικό αυτοεξυπηρέτησης), συμπεριλαμβανομένης της είσπραξης κερδών. Αν δεν προσκομιστεί η σχετική επαλήθευση, το προσωπικό θα αρνηθεί την υπηρεσία και θα σας ζητήσει να φύγετε. Το μέλος του προσωπικού δεν πρέπει να επιστρέψει κανένα δελτίο σε ανήλικο ή σε κάποιον που υποψιάζεται πως είναι ανήλικος.
3. Παρακολούθηση των τερματικών αυτοεξυπηρέτησης (με άμεση οπτική επαφή ή με συνεχή κάλυψη CCTV) για να διασφαλιστεί ότι δεν χρησιμοποιούνται από ανήλικους.
4. Άρνηση στοιχημάτων ή είσπραξης κερδών αν ξέρουν ότι το άτομο ενεργεί εκ μέρους ανηλίκου.
5. Τοποθέτηση των τερματικών αυτοεξυπηρέτησης τουλάχιστον 2 μέτρα μακριά από τις εισόδους και εξόδους, για να παρακολουθούνται αποτελεσματικά. Επιπλέον, όλα τα τερματικά που βρίσκονται πάνω από 5 μέτρα μακριά από το σημείο του χειριστή, δέχονται μόνο κουπόνια.
6. Απαιτώντας από τους πελάτες να επιβεβαιώνουν ότι είναι πάνω από 18 πριν καταθέσουν στοιχήμα όταν χρησιμοποιούν τερματικό αυτοεξυπηρέτησης.
7. Δίνοντας στο προσωπικό του Καταστήματος TAB πρόσβαση για να απενεργοποιεί εξ αποστάσεως ένα τερματικό από το τερματικό του χειριστή, αν βλέπουν ότι γίνεται κατάχρησή του, π.χ. από κάποιον που θα μπορούσε να είναι ανήλικος.
8. Απαιτώντας από το προσωπικό του Καταστήματος TAB να κλιμακώνει όλες τις πιθανές περιπτώσεις ανηλίκου που στοιχηματίζει στο TAB.

Απαιτούμε από όλους τους ανηλίκους να συνοδεύονται από γονέα ή κηδεμόνα όταν μπαίνουν σε πρακτορείο ή χώρο υπηρεσιών TAB. Το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα ζητήσει από ασυνόδευτους ανηλίκους που βρίσκονται κοντά σε εγκαταστάσεις στοιχηματισμού να φύγουν από τον χώρο.

13.2 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Θα λάβουμε μέτρα για να διασφαλίσουμε ότι οι ανήλικοι δεν ανοίγουν λογαριασμό TAB. Αυτά περιλαμβάνουν τα ακόλουθα, χωρίς να περιορίζονται σε αυτά:

1. Απαιτούμε από πελάτες που ανοίγουν λογαριασμό να επιβεβαιώσουν την ταυτότητά τους και ότι είναι πάνω από 18 ετών. We require customers setting up an account to confirm their identity and that they are over 18 years old. Accounts not verified in accordance with regulatory timeframes are automatically frozen and prevented from transacting.
2. Έχουμε κατάλληλες προειδοποιήσεις στην ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB ότι οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να ανοίξουν λογαριασμό ή να παίξουν μαζί μας.
3. Οι όροι και προϋποθέσεις του λογαριασμού αναφέρουν ότι οι ανήλικοι δεν μπορούν να παίξουν τυχερά παιχνίδια με εμάς και υποχρεώνουν τους πελάτες μας να μην επιτρέπουν σε ανηλίκους να στοιχηματίζουν μέσω των λογαριασμών τους ή να αποκαλύπτουν τα στοιχεία ασφαλείας τους σε ανήλικο.

Αν διαπιστώσουμε ότι ένα άτομο έχει ανοίξει λογαριασμό με εμάς και είναι κάτω των 18 ετών ή ότι ένα άτομο επιτρέπει σε ανήλικο να στοιχηματίζει χρησιμοποιώντας τον λογαριασμό του, ο λογαριασμός θα κλείσει αμέσως.

Αναφέρουμε τυχόν περιπτώσεις στοιχηματισμού ανηλίκων στη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιχνιδιών της Βικτώριας.

13.3 ΤΙ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΑΝ ΑΝΗΣΥΧΕΙΤΕ ΓΙΑ ΕΝΑΝ ΑΝΗΛΙΚΟ

Μπορείτε να απευθυνθείτε σε εμάς, αν ανησυχείτε για κάποιον κάτω των 18 ετών που πιθανώς συμμετέχει σε τυχερά παιχνίδια, επισκεπτόμενοι ένα Κατάστημα TAB ή επικοινωνώντας με την Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών στο RGwagering@tabcorp.com.au ή στο (02) 9218 1111 ή καλώντας το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802.

14. ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

14.1 ΣΗΜΕΙΑ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ

Γνωρίζουμε ότι μερικές φορές οι πελάτες μας μπορεί να χάσουν την αίσθηση του χρόνου ενώ βρίσκονται σε Κατάστημα TAB. Αυτό μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα να παραμείνουν περισσότερο ή να ξοδέψουν σε τυχερά παιχνίδια περισσότερα απ' όσο σκόπευαν.

Δεσμευόμαστε να έχετε επίγνωση της ροής του χρόνου όταν βρίσκεστε σε Κατάστημα TAB. Για να γίνει αυτό, εφαρμόζουμε τα ακόλουθα:

1. Οι πελάτες μπορούν να ελέγχουν την ώρα με διάφορους τρόπους:
 - η ώρα εμφανίζεται σε ηλεκτρονικές οθόνες απεικόνισης πληροφοριών TAB στα Καταστήματα TAB,
 - τα τερματικά αυτοεξυπηρέτησης δείχνουν την ώρα των υποδρομών και άλλων γεγονότων, και
 - ρωτώντας το προσωπικό του Καταστήματος TAB.
2. Οι πελάτες που καταθέτουν στοιχήματα σε τερματικό αυτοεξυπηρέτησης θα μπορούν να κρίνουν τη ροή του χρόνου χρησιμοποιώντας τις πληροφορίες στο τερματικό, π.χ. τις ώρες των υποδρομών.

3. Όταν ένας πελάτης καταθέτει στοιχήματα σε τερματικό που λειτουργεί από προσωπικό του Καταστήματος TAB, ο πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτές τις αλληλεπιδράσεις για να έχει επίγνωση της ροής του χρόνου. Το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα παρακολουθεί ενεργά για πελάτες που βρίσκονται στο κατάστημα ή χρησιμοποιούν τερματικά στοιχηματισμού για μεγάλες χρονικές περιόδους και/ή έχουν εμπλακεί σε παρατεταμένο και εντατικό παιχνίδι. Για παράδειγμα, αν παίζετε για μεγάλες χρονικές περιόδους, δηλ. για τρεις ώρες ή περισσότερο χωρίς διάλειμμα.
4. Όλα τα δελτία στοιχήματος και τα κουπόνια έχουν τυπωμένη επάνω τους την ώρα αγοράς ή έκδοσης.

Αν εντοπιστεί ότι εμφανίζετε σημάδια πιθανής βλάβης από τα τυχερά παιχνίδια (η πλήρης λίστα δεικτών παρατίθεται στην ενότητα 9.1), το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα σας αποθαρρύνει από το να εμπλακείτε σε παρατεταμένο και εντατικό παιχνίδι, με τρόπους που περιλαμβάνουν τα εξής:

1. μιλώντας απευθείας σε εσάς, για να σας ενημερώσουν για το πέρασμα του χρόνου,
2. ενθαρρύνοντάς σας να κάνετε ένα διάλειμμα από το παιχνίδι, και
3. δίνοντάς σας πληροφορίες για διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης.

Το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα σας αρνηθεί την παροχή προϊόντων τυχερών παιχνιδιών, αν κατά την άποψή του αντιμετωπίζετε αγωνία που σχετίζεται με τη συμμετοχή σας σε τυχερά παιχνίδια.

14.2 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Δεσμευόμαστε επίσης να διασφαλίσουμε ότι οι διαδικτυακοί πελάτες μας έχουν επίγνωση της ροής του χρόνου. Για να τους βοηθήσουμε σε αυτό, εφαρμόζουμε τα εξής:

- Η Ιστοσελίδα TAB και η Εφαρμογή TAB περιέχουν πληροφορίες για επερχόμενες προγραμματισμένες υποδρομίες και αθλητικές εκδηλώσεις. Μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε για να βεβαιωθείτε ότι είστε ενήμεροι για το πέρασμα του χρόνου.
- Παρακολουθούμε ενεργά τις συμπεριφορές στοιχηματισμού χρησιμοποιώντας έναν αριθμό συστημάτων και εργαλείων για να εντοπίσουμε πελάτες που εμπλέκονται σε παρατεταμένο και εντατικό παιχνίδι. Για παράδειγμα, αν στοιχηματίζετε για παρατεταμένες χρονικές περιόδους.

Αν εντοπιστεί ότι εμφανίζετε σημάδια εμπλοκής σε παρατεταμένο και εντατικό παιχνίδι (η πλήρης λίστα δεικτών παρατίθεται στην ενότητα 9.2), η Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών θα παρέμβει και θα προβεί σε ενέργειες που μπορεί να περιλαμβάνουν τα παρακάτω, αλλά δεν περιορίζονται σε αυτά:

1. αποστολή email και/ή SMS σε εσάς με πληροφορίες για τα εργαλεία ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών, που περιλαμβάνουν τον αυτοαποκλεισμό,
2. παροχή πληροφοριών για διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης,
3. εξέταση των λογαριασμών σας για να προσδιοριστεί αν απαιτούνται πρόσθετες παρεμβάσεις - αυτό περιλαμβάνει εξέταση προηγούμενων αλληλεπιδράσεων, δραστηριότητας στοιχηματισμού, δραστηριότητας καταθέσεων, δραστηριότητας αναλήψεων και αν ο πελάτης έχει χρησιμοποιήσει στο παρελθόν εργαλεία ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών,
4. τηλεφώνημα προς εσάς,
5. προληπτικό πάγωμα των λογαριασμών σας, και
6. προληπτικό κλείσιμο των λογαριασμών σας.

Όταν παγώσουμε ή κλείσουμε τον λογαριασμό σας λόγω γνωμοδότησης από την Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών, θα σταματήσετε να λαμβάνετε υλικό μάρκετινγκ. Αν κλείσουμε τον λογαριασμό σας για λόγο ασφαλέστερης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια, θα βάλουμε φραγμούς για να σας εμποδίσουμε να ανοίξετε μελλοντικούς λογαριασμούς με εμάς χρησιμοποιώντας τα ίδια στοιχεία. Θα ελέγξουμε επίσης πού ανοίγουν λογαριασμοί με τη χρήση στοιχείων παρόμοιων με τα στοιχεία πελατών που οι λογαριασμοί τους έκλεισαν.

15. ΜΕΘΗ

Δεν θα σας επιτρέψουμε να χρησιμοποιήσετε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού, αν αντιληφθούμε ότι είστε σε κατάσταση μέθης ή υπό την επήρεια ναρκωτικών. Όλοι οι υπάλληλοι που έρχονται σε επαφή με πελάτες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων σε Καταστήματα TAB, έχουν εκπαιδευτεί να εντοπίζουν σημάδια μέθης ή αν κάποιος βρίσκεται υπό την επήρεια ναρκωτικών, και αρνούνται την εξυπηρέτηση, περιλαμβανομένου του προληπτικού παγώματος του λογαριασμού TAB που έχετε.

16. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Πρέπει να πληρώνετε για τα στοιχήματα όταν τα αγοράζετε. Δεν δίνουμε πίστωση ούτε δανείζουμε χρήματα για τυχερά παιχνίδια.

Δεν δεχόμαστε προσωπικές επιταγές πελατών ως πληρωμή ούτε σας επιτρέπουμε να εξαργυρώσετε επιταγές. Θα ενημερωθείτε γι' αυτόν τον περιορισμό, αν προσκομίσετε επιταγή.

Όλα τα κέρδη πληρώνονται (κατά τη διακριτική ευχέρεια του Καταστήματος TAB) είτε με μετρητά, επιταγή, κουπόνι στοιχηματισμού, είτε με πίστωση των κερδών σε λογαριασμό TAB ή χρεωστική κάρτα EFTPOS, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς, κώδικες ή πολιτικές του κλάδου και των δικών μας κανόνων στοιχηματισμού. Οι κανόνες στοιχηματισμού είναι διαθέσιμοι στην Ιστοσελίδα TAB και σε όλα τα Καταστήματα TAB.

Θα καταβάλλουμε κάθε εύλογη προσπάθεια να πληρώνουμε τα κέρδη από στοιχήματα που έχουν κατατεθεί σε εμάς μέσω του λογαριασμού σας στον στοιχηματικό λογαριασμό σας αμέσως μόλις επιβεβαιωθεί το επίσημο αποτέλεσμα.

17. ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΕΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΕΙΣ

17.1 ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ, ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΕΙΣ

Διασφαλίζουμε ότι οι διαφημίσεις και οι προωθήσεις τυχερών παιχνιδιών που επιτρέπονται σύμφωνα με τον Νόμο περί Ρύθμισης Τυχερών Παιχνιδιών του 2003 (Βικτώρια):

- θα συμμορφώνονται με όλους τους ισχύοντες Κοινοπολιτειακούς και Πολιτειακούς νόμους, κανονισμούς και κώδικες που σχετίζονται με τη διαφήμιση ή την προώθηση προϊόντων στοιχηματισμού, συμπεριλαμβανομένου του κώδικα δεοντολογίας της διαφήμισης που έχει υιοθετήσει η Αυστραλιανή Ένωση Εθνικών Διαφημιστών,
- δεν θα είναι ψευδείς, παραπλανητικές ή απατηλές σχετικά με τις πιθανότητες, τα έπαθλα ή τις πιθανότητες νίκης και δεν θα παρουσιάζουν παραπλανητικά την πιθανότητα νίκης ή οικονομικού κέρδους,
- δεν θα προβαίνουν σε αβάσιμους, αναπόδεικτους ή υπερβολικούς ισχυρισμούς σχετικά με νίκες ή έπαθλα που μπορούν να κερδηθούν,
- δεν θα δηλώνουν ούτε θα υπονοούν ότι η ικανότητα ενός παίκτη μπορεί να επηρεάσει την έκβαση ενός τυχερού παιχνιδιού, όταν αυτό δεν μπορεί να τεκμηριωθεί με γεγονότα,
- θα είναι σωστές, ακριβείς και ειλικρινείς,
- θα απαιτούν τη συγκατάθεση του νικητή πριν δημοσιευθεί το όνομά του,
- θα είναι καλόγουστες (δεδομένων των κυρίαρχων κοινωνικών προτύπων) και δεν θα είναι προσβλητικές ή άσεμνης φύσης,
- θα είναι κοινωνικά υπεύθυνες,
- δεν θα δημιουργούν την εντύπωση ότι τα τυχερά παιχνίδια είναι μια εύλογη στρατηγική για οικονομική βελτίωση,
- δεν θα προωθούν τα τυχερά παιχνίδια ως μέσο χρηματοδότησης συνήθων αγορών του νοικοκυριού, του κόστους ζωής ή ανακούφισης οικονομικών και προσωπικών δυσκολιών,

- δεν θα προωθούν την κατανάλωση αλκοόλ κατά τη διάρκεια τυχερών παιχνιδιών και δεν θα συσχετίζουν τα τυχερά παιχνίδια με το αλκοόλ,
- δεν θα απευθύνονται σκόπιμα, ρητά ή έμμεσα, σε ευπαθείς ή μειονεκτούσες ομάδες ή ανηλίκους,
- δεν θα στοχεύουν ούτε θα σχεδιάζονται για να απευθύνονται σε ανηλίκους και δεν θα παρουσιάζονται σε συνδυασμό με διαφήμιση προσφοράς, εκδήλωσης ή χώρου που αφορά ανηλίκους,
- δεν θα προσφέρουν ανταμοιβές, κίνητρα ή κουπόνια που ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν πιο συχνά,
- δεν θα προωθούν τα τυχερά παιχνίδια ως μέσο ενίσχυσης της κοινωνικής θέσης ή της απασχόλησης, των κοινωνικών και σεξουαλικών προοπτικών, και
- δεν θα υπερτονίζουν τη σύνδεση μεταξύ των τυχερών παιχνιδιών και της χρήσης των κερδών του παίκτη.

17.2 ΠΩΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΝΟΜΑΣΤΕ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

Για να διασφαλίσουμε ότι οι διαφημίσεις, το μάρκετινγκ και οι προωθήσεις μας συμμορφώνονται με τις σχετικές απαιτήσεις και δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να παίξουν υπερβολικά ή πέρα από τις δυνατότητές τους:

- Διασφαλίζουμε ότι όλες οι διαφημίσεις και το μάρκετινγκ περιλαμβάνουν μηνύματα ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία.
- Όταν σας στέλνουμε άμεσο μάρκετινγκ, περιλαμβάνουμε πληροφορίες για το πώς μπορείτε να επιλέξετε να μη λαμβάνετε άμεσο μάρκετινγκ.
- Τεκμηριώνουμε εγγράφως τις υποχρεώσεις ασφαλέστερης διαφήμισης και προώθησης στις εσωτερικές μας Οδηγίες Μάρκετινγκ, οι οποίες δίνονται σε όλα τα μέλη της ομάδας που εμπλέκονται στο μάρκετινγκ και τη διαφήμιση.
- Εκπαιδεύουμε όλα τα μέλη της ομάδας μάρκετινγκ, μόλις προσληφθούν, στις υποχρεώσεις τους για ασφαλέστερες διαφημίσεις και προωθήσεις και διεξάγουμε υποχρεωτική ετήσια επανεκπαίδευση.
- Τοποθετούμε όλους τους αυτοαποκλεισμένους πελάτες και τους πελάτες που χρησιμοποιούν τη λειτουργία Take a Break σε μια λίστα, για να βεβαιωθούμε ότι δεν θα λαμβάνουν κανένα μάρκετινγκ και διαφήμιση.
- Έχουμε θεσπίσει διαδικασίες για την εξέταση του υλικού διαφημίσεων και μάρκετινγκ πριν το δει το ευρύ κοινό. Αυτό περιλαμβάνει την εξέταση των διαφημίσεων και του μάρκετινγκ από Ανώτερο Διευθυντή Μάρκετινγκ, μαζί με την ομάδα Νόμιμων και Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών, κατά περίπτωση.
- Η ομάδα Μάρκετινγκ αναλαμβάνει μηνιαία διασφάλιση ποιότητας για να διασφαλίσει ότι τα μέλη της ομάδας μάρκετινγκ τηρούν τις διαδικασίες μάρκετινγκ.
- Η αποτελεσματικότητα των ελέγχων μάρκετινγκ αξιολογείται ετησίως από την ομάδα Ρίσκου.

Δεν θα κυκλοφορήσουμε νέα προϊόντα ούτε θα αλλάξουμε τα υπάρχοντα προϊόντα μας χωρίς να αξιολογήσουμε τον πιθανό αντίκτυπό τους σε πελάτες που είναι ευάλωτοι σε βλάβες από τα τυχερά παιχνίδια. Η ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών αξιολογεί όλα τα νέα προϊόντα και υπηρεσίες, για να διασφαλίσει ότι:

- δεν απευθύνονται σε ανηλίκους,
- δεν εκθέτουν ανηλίκους σε τυχερά παιχνίδια,
- δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν πιο συχνά απ' ότι συνήθως,
- δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν για μεγαλύτερες χρονικές περιόδους απ' ότι συνήθως,
- δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν περισσότερο απ' όσο θα έκαναν κανονικά,
- δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν πέρα από τις δυνατότητές τους,
- δεν αυξάνουν την πιθανότητα παρορμητικής λήψης αποφάσεων,
- δεν παρουσιάζουν τα τυχερά παιχνίδια ως κάτι φυσιολογικό.

Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης καθορίζει αν και πώς θα κυκλοφορήσει το προϊόν ή η υπηρεσία.

18. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΦΟΣΙΩΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Κατά καιρούς, θα στέλνουμε και θα ανακοινώνουμε στους πελάτες μας προσφορές και προωθητικές ενέργειες μάρκετινγκ. Αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν προσφορές μπόνους στοιχημάτων, προσφορές του ισόποσου της κατάθεσης, διαγωνισμούς και προσκλήσεις σε εκδηλώσεις, όπως ιπποδρομιακές ημέρες. Δεν θα στέλνουμε προφορές σε πελάτες που έχουν αυτοαποκλειστεί ή χρησιμοποιούν τη λειτουργία Take a Break (Κάντε Διάλειμμα).

Αυτές οι προσφορές και προωθητικές ενέργειες γίνονται για την προσέλκυση και διατήρηση πελατών, την προώθηση ορισμένων αθλητικών και ιπποδρομιακών εκδηλώσεων, την προώθηση ενός νέου προϊόντος ή ενός συγκεκριμένου προϊόντος, π.χ. στοιχήματος pari-mutuel.

Ορισμένες προσφορές και προωθητικές ενέργειες θα είναι διαθέσιμες σε όλους τους πελάτες, ενώ άλλες θα διατίθενται εξατομικευμένα. Οι πελάτες επιλέγονται για εξατομικευμένες προσφορές και προωθητικές ενέργειες με βάση έναν αριθμό διαφορετικών παραγόντων, που περιλαμβάνουν το προηγούμενο στοιχηματικό ιστορικό τους, των στοιχηματικών τους προτιμήσεων και της τοποθεσίας των στοιχημάτων τους. Οι προσφορές και οι προωθητικές ενέργειες ενδέχεται να λήξουν αν δεν χρησιμοποιηθούν εντός των καθορισμένων χρονικών πλαισίων.

Για να διασφαλίσουμε ότι οι πελάτες καταλαβαίνουν σαφώς τις προσφορές και τις προωθητικές ενέργειες που είναι διαθέσιμες για αυτούς:

- γνωστοποιούμε σαφώς προσφορές ή προωθητικές ενέργειες που είναι διαθέσιμες στους πελάτες, με email, SMS ή προφορικά,
- δίνουμε στους πελάτες πληροφορίες για όρους και προϋποθέσεις που σχετίζονται με την προσφορά ή την προωθητική ενέργεια. Για παράδειγμα, αν ισχύουν χρονικές περίοδοι, αν υπάρχουν απαιτήσεις επιλεξιμότητας, αν υπάρχουν προϋποθέσεις συμμετοχής σε διαγωνισμό, πώς να συμμετάσχετε, κ.λπ.,
- οι πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες για τις διαθέσιμες προσφορές και προωθητικές ενέργειες, περιλαμβανομένων των διαθέσιμων μπόνους στοιχημάτων ανά πάσα στιγμή, κάνοντας σύνδεση στον δικό τους λογαριασμό TAB στο διαδίκτυο,
- οι πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση στους όρους και τις προϋποθέσεις που ισχύουν για τις προσφορές μας, στην Ιστοσελίδα και την Εφαρμογή TAB, και
- οι πελάτες μπορούν να επικοινωνήσουν με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802 αν έχουν οποιοσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με τις προσφορές και τις προωθητικές ενέργειές μας.

Μπορείτε να επιλέξετε ανά πάσα στιγμή να μη λαμβάνετε απευθείας μάρκετινγκ από εμάς.

Δεν προσφέρουμε σύστημα που παρακολουθεί τις δαπάνες ενός ατόμου σε ένα προϊόν τυχερών παιχνιδιών και ανταμείβει αυτές τις δαπάνες με πόντους μπόνους, αφοσίωσης ή επιβράβευσης. Στο παρελθόν προσφέραμε ένα πρόγραμμα Επιβράβευσης TAB που περιλάμβανε ένα σύστημα συγκέντρωσης πόντων. Δεν προσφέρουμε σύστημα που παρακολουθεί τις δαπάνες ενός ατόμου για ένα προϊόν τζόγου και ανταμείβει αυτές τις δαπάνες με πόντους μπόνους, αφοσίωσης ή ανταμοιβής.

19. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ

19.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ

Μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία σε εμάς διαδικτυακά, επικοινωνώντας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802 ή ταχυδρομικώς. Έχουμε περιγράψει λεπτομερώς τη διαδικασία για καταγγελίες πελατών στην Ιστοσελίδα TAB.

<https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>

Καταγγελίες για θέματα στοιχηματισμού μπορούν επίσης να απευθύνονται στη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιχνιδιών της Βικτώριας ως ανεξάρτητο φορέα για τη διερεύνηση και την επίλυση, μέσω της ιστοσελίδας <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>.

19.2 ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ

Μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία σχετικά με τον Κώδικα επικοινωνώντας με την Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών μέσω:

email: RGwagering@tabcorp.com.au

ταχυδρομείου: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

τηλεφώνου: 02 9218 1111

Αν τηλεφωνήσετε για να κάνετε καταγγελία, μπορεί να σας ζητήσουμε να μας δώσετε λεπτομέρειες γραπτώς.

19.3 ΠΩΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ ΤΙΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ ΚΑΙ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ

Έχουμε μια επίσημη πολιτική και διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών, για να διασφαλίζουμε ότι οι καταγγελίες πελατών εξετάζονται και αντιμετωπίζονται με τον κατάλληλο τρόπο.

Όταν λάβουμε μια καταγγελία από εσάς, η Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών:

1. Θα αναγνωρίσει έγγραφες ή με email καταγγελίες γραπτώς ή με email εντός 5 εργάσιμων ημερών από τη λήψη τους.
2. Θα εξετάσει και θα διερευνήσει την καταγγελία. Αυτό περιλαμβάνει εξέταση των πληροφοριών που δόθηκαν καθώς και άλλων σχετικών πληροφοριών, όπως του στοιχηματικού ιστορικού σας ή των προηγούμενων επαφών σας με εμάς.
3. Θα σας ενημερώσει για το αποτέλεσμα της εξέτασης εντός 21 ημερών. Αν δεν μπορέσουμε να οριστικοποιήσουμε την εξέταση εντός 21 ημερών, θα σας γνωστοποιήσουμε το καινούργιο χρονοδιάγραμμα.
4. Θα σας δώσουμε το αποτέλεσμα της καταγγελίας. Όπου χρειάζεται, το αποτέλεσμα της καταγγελίας αποφασίζεται από την Επιτροπή Σύνθετων Καταγγελιών, η οποία περιλαμβάνει ανώτερους εκπροσώπους από όλη την επιχείρησή μας.

Αν το ζήτημα επιλυθεί, δεν γίνεται καμία περαιτέρω ενέργεια.

Μπορείτε να ζητήσετε εσωτερική επανεξέταση της απόφασης στέλνοντας γραπτό αίτημα στο complaintappeals@tabcorp.com.au. Στη συνέχεια, μια Επιτροπή Εφέσεων Καταγγελιών θα επανεξετάσει την απόφαση για τη λήψη ποριστικής απόφασης. Αυτή η τελική απόφαση θα σας δοθεί εντός 10 εργάσιμων ημερών.

Αν ζητήσετε ανεξάρτητη επανεξέταση αυτής της απόφασης, θα παραπέμψουμε το ζήτημα σε ένα μέλος μιας ομάδας ανεξάρτητων διαμεσολαβητών, όπως το Ινστιτούτο Διαιτητών και Διαμεσολαβητών Αυστραλίας, είτε για απόφαση από διαιτητή βασισμένη σε υποβληθέντα έγγραφα είτε για να κανονιστεί διαμεσολάβηση.

Το κόστος αυτής της διαδικασίας θα επιμεριστεί εξίσου σε μας και σας, εκτός αν συμφωνηθεί διαφορετικά ή όπως αποφασίσει ο διαιτητής.

19.4 ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ

Τηρούμε αρχεία των καταγγελιών, όλων των εγγράφων των καταγγελιών και των αποφάσεων στο Μητρώο Καταγγελιών Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών, που τηρούνται για περίοδο επτά ετών. Αυτά διατίθενται για επιθεώρηση από τον Υπουργό Υποθέσεων Καταναλωτών, Ρύθμισης Παιγνίων και Οιοπνευματωδών Ποτών ή από τη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιχνιδιών της Βικτώριας κατόπιν αιτήματος σύμφωνα με τις υποχρεώσεις μας τηρούμε αρχεία και να επιτρέπουμε στη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιχνιδιών της Βικτώριας να παρακολουθεί τη συμμόρφωσή μας με τη διαδικασία καταγγελιών.

20. ΠΩΣ ΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Δεσμευόμαστε για το απόρρητο, τη διαφάνεια και την ασφάλεια των δεδομένων. Για να τιμήσουμε αυτή τη δέσμευση, χειριζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα σύμφωνα με τον Νόμο περί Απορρήτου του 1988 (Κοινοπολιτειακού) και τις Αυστραλιανές Αρχές Απορρήτου. Η Πολιτική Απορρήτου μας εκθέτει το πώς χειριζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα. Μπορείτε να πάρετε ένα αντίτυπο της Πολιτικής Απορρήτου στη διεύθυνση <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με το privacy@tabcorp.com.au για οποιεσδήποτε ερωτήσεις ή ανησυχίες..