



GIOCO D'AZZARDO PIÙ RESPONSABILE

CODICE DI CONDOTTA

Versione 3 – 10 maggio 2024

Tabcorp VIC Pty Ltd

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN GIOCO D'AZZARDO PIÙ RESPONSABILE

Tabcorp VIC Pty Ltd ("noi") è impegnata a fornire prodotti e servizi di scommesse con l'intento di prevenire e ridurre i danni ai suoi clienti, alle loro famiglie e ai loro amici.

Cerchiamo di normalizzare un gioco d'azzardo più sicuro attraverso la progettazione dei nostri prodotti e servizi, l'uso dei nostri strumenti dedicati a rendere il gioco d'azzardo più sicuro da parte dei nostri clienti, e la condotta dei nostri dipendenti e agenti.

Aspiriamo a responsabilizzare e supportare i nostri clienti affinché possano prendere decisioni consapevoli sul gioco d'azzardo.

Ci impegniamo a garantire ai nostri dipendenti e al personale dei punti vendita TAB il supporto, le competenze e le conoscenze necessarie per mantenere questi obiettivi.

Collaboreremo con esperti e servizi di prevenzione dei danni legati al gioco d'azzardo per migliorare le nostre misure e prestazioni di prevenzione.

Risponderemo ai reclami dei nostri clienti in maniera imparziale ed efficiente.

Tali impegni sono illustrati nel dettaglio nel presente Codice di Condotta per un Gioco d'Azzardo Più Responsabile ("Codice").

La Nostra Promessa di Sicurezza ai Giocatori

Prenderci cura dei nostri clienti è alla base della nostra attività.

Ciò significa riconoscere che i nostri prodotti e servizi di scommesse, sebbene siano per la maggior parte dei nostri clienti una forma di intrattenimento, possono avere anche un impatto negativo o causare danni ai nostri clienti, alle persone che si prendono cura di loro, e alla comunità.

Per questo motivo, stiamo alzando i nostri standard e ci stiamo impegnando con una Promessa di Sicurezza per i Giocatori, creata per prevenire e minimizzare i danni derivati dal gioco d'azzardo e avere un impatto più positivo per gli individui e la comunità.

Promettiamo di:

Essere Trasparenti e Fare Sensibilizzazione

Prevenire e Ridurre i Danni

Monitorare e Fornire una Rete di Sicurezza

Continuare a Imparare e Svilupparci Basandoci su Prove Evidenti

Contribuire e Supportare la Comunità

1. INTRODUZIONE

Facciamo parte dell'azienda Tabcorp Holdings Limited, un gruppo di intrattenimento nel settore del gioco d'azzardo diversificato e che opera a livello mondiale.

Gestiamo scommesse:

- online;
- al telefono;
- sul campo, durante corse in aree metropolitane e in campagna nello Stato del Victoria;
- tramite una rete di agenzie, locali dotati di licenza, e club.

Riconosciamo che il gioco d'azzardo può essere fonte di danni per alcune persone, e questo Codice stabilisce le linee guida dell'offerta responsabile dei nostri prodotti e servizi, riducendo al minimo i danni associati al gioco d'azzardo.

1.1 OBIETTIVI

I nostri obiettivi con il presente Codice sono quelli di:

- fornire ai nostri clienti un documento unico che illustri come i nostri prodotti e servizi vengano offerti in modo sicuro;
- dimostrare il nostro forte impegno a ridurre al minimo i potenziali danni associati al gioco d'azzardo e a promuovere un gioco d'azzardo più sicuro;
- responsabilizzare e permettere ai nostri clienti di prendere decisioni consapevoli riguardo al gioco d'azzardo, facilitando anche l'accesso a strumenti di gestione delle abitudini legate al gioco d'azzardo o ai servizi di supporto, nei casi in cui sia necessaria assistenza;
- assicurarci di osservare tutte le normative legislative e obblighi regolamentari pertinenti, incluse le Direttive Ministeriali riguardanti il Codice di Condotta per un Gioco d'Azzardo Responsabile dello Stato del Victoria.

1.2 APPLICAZIONE DEL CODICE

Il Codice si applica:

- a noi e ai nostri dipendenti;
- ai nostri punti vendita TAB e a tutte le persone impiegate presso questi punti vendita che sono incaricati di fornire i nostri servizi di scommesse;
- ai servizi o prodotti di gioco d'azzardo da noi offerti, compresi quelli forniti online in Australia.

1.3 REVISIONE DEL CODICE

La nostra conformità al Codice viene revisionata regolarmente (inclusa la conformità nei nostri punti vendita TAB). Provvediamo a raccogliere e prendere in considerazione feedback sull'efficacia del Codice da parte delle principali parti interessate, incluso il personale dei punti vendita TAB, gli agenti, i clienti, i dipendenti, e i fornitori dei servizi di assistenza al gioco d'azzardo.

Aggiornamenti del Codice potranno essere apportati di volta in volta, tenendo conto dei feedback ricevuti, e dei progressi nella ricerca sui danni legati al gioco d'azzardo e sul servizio responsabile del gioco d'azzardo.

Una copia aggiornata del Codice verrà fornita all'ente di controllo del gioco d'azzardo dello Stato del Victoria prima della sua pubblicazione.

1.4 DEFINIZIONI PRINCIPALI

- **App TAB** indica l'applicazione TAB per cellulari.
- Un **Punto Vendita TAB**, secondo il Codice, è un'agenzia, un locale provvisto di licenza o un club di corse nello Stato del Victoria dove vengono venduti i nostri servizi e prodotti.
- **Sito Web TAB** indica il sito web TAB all'indirizzo www.tab.com.au.

2. COMUNICAZIONE E DISPONIBILITÀ DEL CODICE

Comunichiamo e promuoviamo attivamente il Codice e i luoghi dove trovarlo tramite insegne nei nostri Punti Vendita TAB, sul Sito Web TAB e sull'App TAB.

Il Codice è disponibile presso:

- il Sito Web TAB www.tab.com.au;
- il Sito Web TAB per un Gioco d'Azzardo più Sicuro www.responsiblegambling.tab.com.au;
- il Sito Web di Tabcorp www.tabcorp.com.au;
- l'App TAB;
- i punti vendita TAB.

Il Codice è disponibile in inglese ed è anche tradotto in italiano, arabo, cinese (tradizionale e semplificato), turco, greco, vietnamita e spagnolo. Le versioni tradotte del Codice sono disponibili online e nei punti vendita TAB.

È possibile richiedere una copia stampata del Codice chiamando il nostro Centro Servizi Clienti al numero 131 802 o presso un punto vendita TAB.

3. CONFORMITÀ AL CODICE NEI PUNTI VENDITA

I Punti Vendita TAB e il loro personale, i quali forniscono servizi di scommesse, devono rispettare i requisiti previsti dal Codice presente.

Per garantire la conformità dei punti vendita TAB, ci assicureremo di:

- fornire ai Punti Vendita TAB il supporto, gli strumenti, le informazioni e la formazione necessari per implementare il Codice e garantire la fornitura sicura dei nostri prodotti e servizi di scommesse;
- effettuare regolarmente controlli di conformità e, il prima possibile, dopo un incidente legato al gioco d'azzardo più sicuro, o in caso di non conformità al Codice o ad altri obblighi legali;
- effettuare indagini su tutti gli incidenti legati al gioco d'azzardo responsabile, sulle violazioni del Codice, o altri obblighi legali da parte dei Punti Vendita TAB;
- prendere provvedimenti nei confronti dei Punti Vendita TAB non conformi. Possibili provvedimenti possono includere la richiesta di svolgimento di formazione aggiuntiva, azioni disciplinari (penalità di natura finanziaria o sospensione) e, nei casi più gravi, la risoluzione dell'accordo con il Punto Vendita TAB.

4. MESSAGGI PER UN GIOCO D'AZZARDO PIÙ RESPONSABILE

Messaggi riguardanti un gioco d'azzardo più responsabile sono inclusi in tutti i materiali promozionali legati al gioco d'azzardo, e nelle comunicazioni che inviamo ai nostri clienti, in conformità con la Struttura Nazionale per la Protezione al Consumatore per le Scommesse Online. Garantiamo inoltre che i nostri materiali pubblicitari rispettino qualsiasi requisito legale, inclusi i requisiti sulla protezione dei consumatori stabiliti dalle Direttive Ministeriali, come la Direttiva Ministeriale del 24 marzo 2023.

Continueremo ad apportare messaggi che promuovono un gioco d'azzardo più sicuro sul Sito Web TAB e sulle insegne nei Punti Vendita TAB. Inoltre, promuoveremo attivamente messaggi per un gioco d'azzardo più responsabile sul nostro Sito Web TAB e sull'App TAB.

5. INFORMAZIONI SUL GIOCO D'AZZARDO PIÙ RESPONSABILE E SUI PRODOTTI LEGATI AL GIOCO D'AZZARDO

5.1 INFORMAZIONI DISPONIBILI

Forniamo una serie di informazioni sul gioco d'azzardo più responsabile affinché i nostri clienti, le loro famiglie e la comunità siano informati sulle nostre pratiche di gioco d'azzardo responsabile e affinché i nostri clienti siano al corrente dei nostri prodotti e servizi di scommesse.

Il nostro impegno indirizzato ad un servizio più sicuro di scommesse implica la nostra intenzione di responsabilizzare i clienti a prendere decisioni consapevoli sul loro gioco d'azzardo. Questo riguarda quanto spendono e quanto tempo dedicano al gioco d'azzardo, tenendo conto delle loro circostanze personali e dei loro mezzi finanziari.

Ciò include informazioni riguardanti:

- questo Codice;
- le regole di scommessa che governano il nostro totalizzatore, scommesse sportive e prodotti Trackside;
- i nostri prodotti e servizi e il relativo materiale esplicativo;
- la gestione del gioco d'azzardo da parte dei clienti, prendendo e mantenendo decisioni prestabilite prima di intraprendere il gioco;
- come i clienti possono utilizzare altri strumenti di gioco d'azzardo responsabile per gestire il loro comportamento di gioco;
- la gestione del gioco d'azzardo da parte dei clienti tramite l'utilizzo di altri strumenti di gestione;
- l'auto-esclusione da parte dei clienti sia online che nei nostri Punti Vendita TAB;
- i servizi di supporto al gioco d'azzardo disponibili per individui e/o le loro famiglie per ottenere assistenza nella gestione di problemi legati al gioco d'azzardo;
- il divieto di gioco d'azzardo per i minori;
- il divieto di fornire credito per il gioco d'azzardo; e
- le procedure di risoluzione dei reclami.

5.2 DOVE TROVARE LE INFORMAZIONI

Informazioni riguardanti un gioco d'azzardo più responsabile sono disponibili pubblicamente sul nostro sito web TAB dedicato al Gioco d'Azzardo Responsabile all'indirizzo responsiblegambling.tab.com.au, su poster e opuscoli nei Punti Vendita TAB o chiamando il nostro Centro Servizi Clienti al numero 131 802.

I punti vendita TAB devono esporre insegne dedicate al gioco d'azzardo responsabile in tutti i punti vendita che accettano scommesse.

Le nostre regole sulle scommesse e le informazioni sui prodotti sono disponibili sul sito web TAB e nei punti vendita TAB. Le nostre condizioni contrattuali che includono termini e condizioni delle offerte promozionali, sono disponibili sul sito web TAB. Inoltre, nel caso di offerte promozionali specifiche, verranno incluse le relative condizioni contrattuali applicabili.

È possibile inoltre chiamare il nostro Centro Servizi Clienti al numero 131 802 per assistenza.

6. DECISIONI DI IMPEGNO PRESTABILITO

6.1 COS'È L'IMPEGNO PRESTABILITO?

L'impegno prestabilito è uno strumento che i clienti possono utilizzare per gestire il gioco d'azzardo e prevenire i danni che ne derivano. Questo comporta che i clienti stabiliscano un limite prima di iniziare a giocare d'azzardo. Questo limite può essere basato sul tempo e/o sul denaro, ovvero "prestabilire" quanto tempo e denaro si è disposti a investire prima di iniziare a giocare.

Le decisioni di impegno prestabilito sono individuali per ogni cliente e ciascuno dovrebbe stabilire limiti in base alle proprie circostanze personali.

6.2 CLIENTI DEI PUNTI VENDITA

Promuoviamo e incoraggiamo tutti i clienti al dettaglio a stabilire un limite di tempo e denaro, esponendo cartellonistica su come impostare e mantenere dei limiti nei nostri punti vendita TAB.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito Web TAB Safer Gambling:

responsiblegambling.tab.com.au.

Come impostare un impegno prestabilito

È possibile impostare un impegno prestabilito quando si scommette nei punti vendita al dettaglio attraverso:

- la pianificazione del proprio gioco d'azzardo – quanto si vuole scommettere e depositare, e per quanto tempo si rimarrà nel punto vendita TAB;
- l'impostazione di un budget dedicato al gioco d'azzardo;
- decisioni su cosa si vuole scommettere – ad esempio, se si vuole scommettere solo sulle corse di cavalli;
- pianificazione in anticipo su come piazzare le scommesse. Se si vuole scommettere solo in contanti, allora è bene portare con sé solo l'importo in contanti che si intende scommettere e lasciare le carte bancarie a casa;
- la frequentazione di punti vendita TAB che offrono altre attività con le quali intrattenersi;
- la pianificazione dell'allocazione dei fondi nel caso di riscossione di eventuali vincite.

Alcune strategie per tenere traccia dell'impegno prestabilito possono essere:

- annotare sul telefono la propria decisione di impegno prestabilito;
- comunicare alla persona con cui si è di aver preso una decisione di impegno prestabilito e condividere tali dettagli con quella persona;
- se si stabilisce un limite di tempo di permanenza nel punto vendita TAB, impostare una sveglia sul telefono per essere avvisati quando quel tempo è scaduto;
- annotare l'orario di arrivo al punto vendita TAB e tenere traccia del tempo;
- informare un membro del personale del punto vendita TAB dell'impegno prestabilito;

Se si ha un account TAB, è possibile impostare un limite di deposito di impegno prestabilito sul proprio account TAB e effettuare transazioni utilizzando il proprio account mentre si è in un punto vendita TAB. Non sarà possibile depositare soldi oltre il limite di deposito di impegno prestabilito impostato sul proprio account.

Come mantenere una decisione di impegno prestabilito

È possibile mantenere una decisione di impegno prestabilito quando si scommette nei punti vendita al dettaglio:

- tenendo traccia di quanto si è scommesso, incluse le ricevute di scommessa;
- utilizzando l'orologio esposto nel punto vendita TAB per tenere traccia del passare del tempo;
- impostando una sveglia sul telefono, e lasciando il punto vendita TAB o l'area di servizio TAB al suonare della sveglia;
- informando un membro del personale TAB di aver raggiunto il proprio limite di impegno preimpostato, il quale si rifiuterà di accettare ulteriori scommesse e incoraggerà il cliente a lasciare il punto vendita TAB o l'area di servizio TAB;
- uscendo dal punto vendita TAB o l'area di servizio TAB quando si sta per raggiungere o si è già raggiunto il proprio limite di impegno preimpostato.

Se si ha un account TAB e si imposta un limite di impegno prestabilito, è possibile scommettere in un punto vendita TAB utilizzando il proprio account TAB e il limite di deposito verrà impostato in linea con la propria decisione di impegno prestabilito.

Come possiamo supportare gli impegni prestabiliti dei clienti

I punti vendita TAB e il loro personale vengono formati per supportare i clienti a prendere e mantenere decisioni di impegno prestabilito. Il personale si impegna ad avere conversazioni preventive con clienti su come prendere e mantenere le proprie decisioni di impegno prestabilito. Tali conversazioni sono possibili anche con eventuali familiari o amici preoccupati per le abitudini nei confronti del gioco dei clienti.

Provvediamo alla formazione dei punti vendita TAB e del loro personale in modo da poter riconoscere potenziali segnali di difficoltà o perdita di controllo, e di necessità di prendere o mantenere decisioni di impegno prestabilito. Segnali che richiedono attenzione da parte del nostro personale possono essere:

- giocare d'azzardo ogni giorno o trovare difficoltà a smettere all'orario di chiusura;
- giocare d'azzardo per periodi estesi, ad esempio per tre ore o più senza una pausa;
- giocare d'azzardo durante i normali orari pasti;
- evitare il contatto mentre si gioca, comunicando molto poco e reagendo a malapena agli eventi che si verificano nell'ambiente circostante;
- aumentare l'ammontare di spese dedicate alle scommesse;
- tentare di prendere in prestito denaro dal personale del punto vendita TAB o da altri clienti;
- continuare a giocare con i proventi di grandi vincite;
- mostrare segni di angoscia o rabbia.

Nel caso in cui vengano identificati tali comportamenti in alcuni clienti, il personale del punto vendita TAB deve valutare le circostanze del cliente parlando direttamente con l'interessato. Al fine di dare supporto al cliente, il personale del punto vendita TAB dovrà adottare una serie di azioni:

1. chiedere al cliente se ha impostato limiti di impegno prestabilito;
2. fornire al cliente informazioni sui limiti di impegno prestabilito e su come impostarne uno;
3. incoraggiare il cliente a stabilire un limite di tempo e denaro;
4. incoraggiare il cliente a fare una pausa dal gioco lasciando l'area di servizio TAB e partecipando ad altre attività del locale, facendo pausa pranzo o prendendo qualcosa da bere;
5. incoraggiare il cliente a fare una pausa dal gioco uscendo dal locale;
6. fornire informazioni su TABCare (il nostro programma di autoesclusione dai punti vendita nello Stato del Victoria);
7. fornire informazioni sui servizi di supporto al gioco d'azzardo disponibili e facilitarne l'accesso ove necessario.

Quando un cliente prende una decisione di impegno prestabilito riguardante il limite di tempo e denaro, il personale del punto vendita TAB si impegnerà a supportare il cliente a mantenere il proprio impegno:

1. incoraggiandolo a mantenere la propria decisione di impegno prestabilito;
2. fornendo al cliente strategie per mantenere la propria decisione di impegno prestabilito;
3. rifiutando di fornire il servizio quando un cliente informa un membro del personale del punto vendita TAB di aver superato i limiti di tempo e denaro prestabiliti.

Se già in possesso di un account TAB, il personale del punto vendita TAB incoraggerà a utilizzare gli strumenti disponibili sul proprio account TAB per impostare e mantenere le decisioni di impegno prestabilito.

6.3 CLIENTI FORNITI DI ACCOUNT

Incoraggiamo tutti i clienti aventi un account a impostare un limite di deposito tramite impegno prestabilito. Un limite di deposito prestabilito consente di limitare l'importo massimo depositabile sul proprio account durante un determinato periodo di tempo. Offriamo diverse opzioni di periodi di tempo. Ad esempio, si può stabilire un limite giornaliero, settimanale o mensile.

Si possono impostare o modificare le decisioni di impegno prestabilito accedendo al proprio account TAB, sia tramite l'app TAB che sul sito web TAB. Il nostro Centro Servizi Clienti TAB è disponibile al numero 131 802 per assistere i clienti nelle decisioni di impegno prestabilito.

Offriamo assistenza durante la decisione di impegno prestabilito attraverso le seguenti azioni:

- richiedendo a tutti i clienti con un account di impostare un limite di deposito o di optare espressamente per la rimozione di un limite di deposito al momento di apertura di un nostro account;
- promuovendo attivamente l'impostazione di un limite di deposito sul nostro sito web TAB e sull'app TAB, nonché tramite e-mail inviate direttamente;
- offrendo la possibilità di impostare un limite di deposito in qualsiasi momento accedendo al proprio conto TAB online;
- consigliando di impostare un limite di deposito in linea con le proprie circostanze personali e la somma che ci si può permettere di investire in scommesse – i nostri team del Centro Servizi Clienti e del Gioco Responsabile sono a disposizione per assistere i clienti ad impostare un limite di deposito;
- durante la revisione degli account dei clienti identificati come potenzialmente a rischio di problemi derivati dal gioco d'azzardo, la nostra squadra di Gioco Responsabile TAB esaminerà le precedenti attività di deposito, la cronologia delle scommesse e la presenza di un limite di deposito o l'utilizzo di altri strumenti di gioco responsabile per determinare l'eventuale necessità di intraprendere ulteriori provvedimenti. Questo potrebbe includere una conversazione telefonica per discutere specifici comportamenti e circostanze, e fornire consigli su come impostare un limite di deposito;
- durante le conversazioni con la nostra squadra di Gioco Responsabile TAB, i clienti che soffrono di problemi derivati dal gioco d'azzardo, saranno incoraggiati a impostare un limite, e gli saranno forniti consigli sul limite appropriato da impostare. Sarà poi il personale ad occuparsi personalmente di impostare tale limite previa accettazione da parte del cliente;
- la nostra squadra di Gioco Responsabile TAB è impegnata ad eseguire monitoraggi al fine di individuare casi di aumento del limite di deposito che potrebbero richiedere una conversazione telefonica con il cliente;
- fornendo un promemoria annuale, al momento di accesso al proprio account TAB, per impostare o aggiornare il limite di deposito se attivo. Nessun'altra funzionalità del proprio account sarà accessibile fino a quando non si risponde a tale promemoria.

Nel caso di decisione di impegno preimpostato, aiuteremo il cliente a mantenere tale decisione attuando quanto segue:

- impedendo depositi sul proprio account TAB una volta raggiunto il limite di deposito.
- consentendo di modificare il proprio limite di deposito in qualsiasi momento accedendo al proprio account TAB online. Qualsiasi diminuzione del limite verrà attivata immediatamente. Qualsiasi aumento entrerà in vigore solo dopo 7 giorni. Ciò fornisce un lasso di tempo adeguato per eventualmente cambiare idea - viene chiamato periodo di "riflessione".
- ricordando annualmente di rivedere il proprio limite di deposito.

Ulteriori informazioni su cosa sia un limite di deposito di impegno preimpostato, sui vantaggi di impostare un limite e su come impostarne uno, sono disponibili sul sito web di Gioco Responsabile TAB all'indirizzo responsiblegambling.tab.com.au e accedendo all'account TAB personale.

8. STRUMENTI PER UN GIOCO PIÙ RESPONSABILE

Oltre ai limiti di deposito di impegno preimpostato, ci sono altri strumenti per il gioco responsabile che consentono di gestire le proprie abitudini di gioco d'azzardo e di scommettere in modo sicuro. Promuoviamo attivamente i seguenti strumenti sul nostro sito web TAB, sull'app TAB e tramite il nostro Centro Servizi Clienti.

STRUMENTI PER UN GIOCO D'AZZARDO PIÙ RESPONSABILE	DESCRIZIONE
<i>FARE UNA PAUSA</i>	<p>possibile mettere in pausa il proprio account per un determinato periodo di tempo. Sono disponibili diverse opzioni di durata.</p> <p>Durante questo periodo, non è possibile accedere al proprio account né ricevere materiale promozionale o di marketing.</p>
<i>LIMITI DELLE CARTE DI CREDITO/DEBITO</i>	<p>È possibile limitare l'importo giornaliero depositabile sul proprio conto tramite carta di credito e/o debito.</p>
<i>ESTRATTI CONTO RIGUARDANTI ATTIVITÀ E SCOMMESSE</i>	<p>Forniamo a tutti i clienti con un account TAB un estratto conto mensile per i mesi in cui hanno effettuato transazioni sull'account. L'estratto conto fornisce l'ammontare totale di depositi, prelievi, spese, vincite e perdite del mese, oltre al guadagno netto o perdita di quel periodo. L'estratto conto fornisce anche una panoramica del proprio guadagno netto o della propria perdita netta degli ultimi sei mesi. È inoltre fornito un elenco dettagliato di tutte le transazioni del mese.</p> <p>Sia l'estratto conto delle attività sia la cronologia delle transazioni sono accessibili in qualsiasi momento tramite il proprio account sul sito web TAB e sull'app TAB, o contattando il Centro Servizi Clienti.</p> <p>È possibile consultare fino a 7 anni di cronologia di transazioni ed estratti conto delle attività sul sito web TAB e sull'app TAB, o contattando il Centro Servizi Clienti.</p>
<i>RIMUOVERSI DALLA LISTA DEDICATA ALLE ATTIVITÀ DI MARKETING</i>	<p>È possibile scegliere di non ricevere e-mail e messaggi promozionali e di marketing.</p>

<i>CHIUSURA ACCOUNT ONLINE</i>	<p>È possibile chiudere facilmente il proprio account online tramite il sito web TAB, l'app TAB, o chiamando il Centro Servizi Clienti TAB al numero 131 802.</p> <p>Una volta elaborata la richiesta, l'account verrà chiuso e i fondi rimanenti verranno restituiti (una volta ultimate le scommesse in sospeso).</p>
--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

8. PROGRAMMI DI AUTO-ESCLUSIONE

8.1 CHE COS'È L'AUTOESCLUSIONE

L'autoesclusione è uno strumento che i clienti possono utilizzare come aiuto a smettere di giocare d'azzardo. Offriamo programmi di autoesclusione sia nei punti vendita che online. Utilizzando questi programmi, ci si può escludere dall'account personale TAB, dai locali TAB, o da entrambi.

8.2 PUNTI VENDITA

Operiamo un programma di autoesclusione nei punti vendita chiamato TABCare nello Stato del Victoria. TABCare consente l'esclusione dal gioco d'azzardo in determinati locali e online. La partecipazione al programma è volontaria e basata sulla buona fede.

Abbiamo una brochure TABCare sul nostro sito web di Gioco Responsabile TAB <https://responsiblegambling.tab.com.au/help> che contiene informazioni sugli indicatori di potenziali danni legati al gioco d'azzardo e sul programma TABCare, inclusa la modalità di adesione.

Queste informazioni sono disponibili anche contattando un locale TAB o il nostro Centro Servizi Clienti al numero 131 802.

È possibile parlare con il team dedicato di TABCare per ottenere ulteriori informazioni su come accedere al programma TABCare, inclusi i dettagli su cosa sia l'autoesclusione, come richiederla, cosa succede durante il periodo di autoesclusione, quali informazioni e documenti fornire, e i contatti dei servizi di supporto al gioco d'azzardo. Anche il personale che lavora nei locali TAB può fornire informazioni su TABCare nel caso in cui si voglia aderire ad un programma di autoesclusione.

Abbiamo politiche e procedure in atto come parte del programma TABCare, che descrivono il funzionamento del programma.

PANORAMICA DEL PROGRAMMA TABCARE

1. Tutte le agenzie TAB e i locali con licenza partecipano al programma TABCare.
2. Si può scegliere di essere esclusi fino a un massimo di 15 agenzie e 15 locali forniti di licenza ("Locali Designati") in tutto lo Stato del Victoria.
3. Si può decidere di autoescludersi per un periodo di 6, 12, 18 o 24 mesi.
4. Una volta ricevuta la richiesta, TABCare contatterà il candidato per discutere i motivi della sua esclusione, rivedere il periodo e le località selezionate e fornire i contatti dei servizi di supporto al gioco d'azzardo.

5. Il personale dei Locali Designati deve monitorare attivamente la presenza di clienti autoesclusi e invitarli a lasciare l'area di gioco. È richiesto inoltre ai clienti autoesclusi che entrano in un Locale Designato di identificarsi con il personale, il quale può aiutarli a non violare il loro status di autoesclusione.
6. Nel caso in cui uno status di autoesclusione venga violato, il locale interessato deve provvedere a segnalarlo all'organizzazione.
7. L'account personale verrà sospeso durante il periodo di autoesclusione previsto.
8. TABCare contatterà gli interessati prima della scadenza del periodo di autoesclusione per informarli della scadenza e fornire loro informazioni su come estendere il periodo di autoesclusione se lo desiderano. Se si sceglie di autoescludersi per più di 6 mesi, si dovrà confermare la scadenza dell'esclusione; in caso contrario, il periodo di autoesclusione verrà esteso di 6 mesi e si verrà ricontattati nuovamente alla fine del periodo di proroga.
9. Una nuova foto verrà richiesta ogni due anni per garantire al personale la possibilità di monitorare la presenza di clienti autoesclusi utilizzando foto aggiornate.
10. Nessuna pubblicità o messaggio di marketing verrà inviato ai partecipanti al programma di autoesclusione.
11. Se si richiede la revoca dell'autoesclusione durante il periodo nominato, si deve fornire una lettera di valutazione da parte di uno specialista addetto ai servizi di consulenza sul gioco d'azzardo con sede in Victoria o New South Wales che attesti la richiesta di assistenza da parte dell'interessato per i suoi problemi di gioco d'azzardo.

Ulteriori informazioni riguardanti TABCare sono disponibili:

- via telefono: 1800 882 876
- via e-mail: TABcare@tabcorp.com.au
- online: <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>
- di persona: presso qualsiasi locale TAB

8.3 ACCOUNT

È possibile autoescludersi dal proprio account tramite il sito web TAB, l'app TAB o chiamando il nostro Centro Servizi Clienti al numero 131 802. Una volta elaborata la richiesta, il conto verrà chiuso e i fondi rimanenti verranno restituiti (dopo la finalizzazione delle scommesse in sospeso).

Una volta chiuso l'account per autoesclusione, i dati personali verranno bloccati per impedire l'utilizzo degli stessi per aprire nuovi account. Viene inoltre monitorata l'apertura di account con dati simili a quelli dei clienti autoesclusi.

Nessuna pubblicità o messaggio di marketing verrà inviato ai partecipanti al programma di autoesclusione.

Se si richiede la revoca dell'autoesclusione online, si deve fornire una lettera di valutazione da parte di uno specialista addetto ai servizi di consulenza sul gioco d'azzardo con sede in Victoria o New South Wales che dimostri la richiesta di assistenza da parte dell'interessato per i suoi problemi di gioco d'azzardo.

Se si desidera autoescludersi da tutti i servizi di scommesse online in Australia è possibile registrarsi a BetStop - il Registro Nazionale di Auto-Esclusione™ all'indirizzo www.betstop.gov.au o chiamando il numero 1800 238 786.

9. INTERAZIONE CON I NOSTRI CLIENTI E LE PERSONE INTERESSATE

Come fornitori di servizi e prodotti che possono causare danni, adottiamo diverse misure per cercare di ridurre al minimo il rischio di danni ai nostri clienti.

Ciò implica non incoraggiare i clienti a intraprendere comportamenti rischiosi legati alle scommesse, e cercare di identificare quando i clienti sono a rischio o stanno già subendo danni, intervenendo di conseguenza.

Ci assicuriamo che i nostri dipendenti, così come il personale dei nostri punti vendita TAB, siano dotati del supporto, delle conoscenze e delle competenze necessarie per identificare quando un cliente è a rischio e su come intervenire in modo appropriato.

9.1 INTERAZIONI NEI PUNTI VENDITA

Il personale dei punti vendita TAB viene regolarmente formato per identificare negli individui comportamenti o rispondere a segnali che potrebbero indicare difficoltà nella gestione del gioco d'azzardo o danni legati allo stesso.

Ciò include:

Perdita del controllo:

- giocare d'azzardo durante i normali orari dei pasti;
- difficoltà a smettere di giocare all'orario di chiusura;
- iniziare a giocare non appena il locale apre o smettere solo all'orario di chiusura;
- continuare a giocare anche quando gli amici se ne sono andati;
- fare osservazioni che possono indicare spese eccessive.

Ricerca di denaro:

- chiedere in prestito denaro per finanziare il gioco;
- uscire dal locale per trovare denaro e continuare a giocare;
- continuare a scommettere con le vincite invece di riscuoterle;
- lasciare il locale dopo aver finito tutti i soldi;
- esprimere preoccupazione al personale riguardo a perdite e vincite.

Intensità e durata:

- giocare per lunghi periodi senza una pausa adeguata;
- aumento significativo delle spese;
- giocare quasi tutti i giorni di apertura del locale;
- giocare senza reagire a ciò che accade nell'ambiente circostante;
- esprimere la necessità di una pausa dal gioco.

Reazioni emotive:

- mostrare segni di afflizione come piangere;
- mostrare segni di rabbia come imprecare o arrabbiarsi con il personale;
- esprimere al personale senso di colpa o rimorso per il gioco d'azzardo.

Comportamento sociale:

- evitare contatti o conversazioni con gli altri;
- evitare l'interazione con il personale;
- mostrare segni di cambiamento dell'aspetto e diminuzione della cura personale;
- ripetuti commenti al personale riguardanti problemi familiari.

I clienti hanno la possibilità di rivolgersi direttamente al personale nel caso in cui stiano subendo danni dovuti al gioco d'azzardo.

Come possiamo aiutare

Quando il personale dei punti vendita TAB identifica clienti con tali comportamenti o quando i clienti si rivolgono al personale chiedendo assistenza, il nostro personale valuterà le circostanze degli interessati parlando direttamente con loro e potrà prendere diversi provvedimenti, come:

1. incoraggiare a fare una pausa dal gioco lasciando l'area di servizio TAB, partecipando ad altre attività del locale, o facendo pausa pranzo o bevendo qualcosa;
2. incoraggiare a fare una pausa dal gioco uscendo dal locale TAB, o a spostarsi in un'altra area del locale lontana dal servizio TAB.
3. fornire informazioni sui nostri strumenti e servizi per il Gioco Responsabile, inclusi i limiti di impegno prestabilito;
4. fornire informazioni su come accedere ai servizi di supporto al gioco d'azzardo e facilitarne l'accesso se richiesto;
5. fornire informazioni su TABCare (il nostro programma di autoesclusione nello Stato del Victoria).

Il personale TAB risponderà in modo privato, sensibile e riservato, rispettando la privacy del cliente, ma è bene tenere presente che non è qualificato a fornire consulenza psicologica. Il personale TAB provvederà ad interagire con il cliente rispettando la sua privacy, ed accertandosi che altri clienti non sentano la conversazione.

Il personale è obbligato a rifiutarsi di fornire servizi di scommesse, nel caso in cui ritenga che il cliente stia mostrando segni di disagio.

Il personale TAB non deve:

- incoraggiare o confermare superstizioni dei clienti sul gioco d'azzardo;
- incoraggiare un gioco d'azzardo eccessivo o fornire incentivi per continuare a giocare;
- incoraggiare o indurre una persona a continuare a giocare per lungo tempo senza pause;
- incoraggiare o indurre i clienti a prelevare denaro destinato al gioco;
- incoraggiare o indurre una persona a continuare a scommettere quando tale persona presenta uno o più comportamenti associati ai danni derivati dal gioco d'azzardo;
- scoraggiare una persona dall'uscire dal locale per smettere di giocare;
- scoraggiare una persona dal cercare aiuto presso un servizio di supporto per il gioco d'azzardo.

Valutiamo e aggiorniamo regolarmente le informazioni disponibili sul sito web di TAB e sul sito web di Gioco Responsabile TAB, per garantire che le informazioni e il supporto necessari per i nostri clienti, le loro famiglie, la comunità o le altre persone siano sempre aggiornati e facilmente accessibili.

9.2 INTERAZIONI DEGLI ACCOUNT

Monitoriamo attivamente i movimenti di deposito e scommesse tramite sistemi e strumenti che identificano 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, incremento delle somme di denaro depositate;
- cambiamenti nelle abitudini di gioco – ammontare medio delle puntate, frequenza, numero di scommesse;
- cambiamenti nei modelli di gioco, ad esempio scommesse su eventi diversi o in momenti diversi da quelli abituali;
- giocare d'azzardo per lunghi periodi di tempo;
- ammettere di essere sotto l'effetto di droghe o alcol;
- mostrare segni di disagio emotivo, come pianto o rabbia;
- esprimere senso di colpa o rimorso per il gioco d'azzardo;
- fare osservazioni che potrebbero indicare spese eccessive;
- ripetuti commenti riguardanti problemi familiari;
- dimostrazione di preoccupazione per le perdite e le vincite;
- esprimere il bisogno di una pausa dal gioco d'azzardo;
- chiudere e riaprire frequentemente il proprio account;
- rivelare di essere vittima di danni legati al gioco d'azzardo.

Il nostro team di Gioco Responsabile dispone di una serie di interventi per affrontare questi comportamenti una volta identificati.

L'intervento del team di Gioco Responsabile varia in base al comportamento e le circostanze individuali. Possibili azioni da parte del team possono includere:

1. inviare un'e-mail e/o un SMS con informazioni riguardanti i nostri strumenti a sostegno di un gioco responsabile, inclusa l'autoesclusione;
2. inviare un'e-mail e/o un SMS con informazioni sui servizi di supporto per il gioco d'azzardo disponibili;
3. visionare l'account personale per valutare la necessità di ulteriori interventi. Questo include l'analisi delle interazioni precedenti, l'attività di scommesse, l'attività di deposito e prelievo, e il precedente uso di strumenti di supporto per un gioco responsabile;
4. contattare telefonicamente personalmente il cliente per discutere ciò che è stato notato, inclusi potenziali indicatori di danni legati al gioco d'azzardo, comprendere le circostanze individuali del cliente e fornire informazioni sugli strumenti di gioco responsabile, inclusi i limiti di deposito di impegno prestabilito, l'autoesclusione, e i servizi di supporto per il gioco d'azzardo;
5. se non è possibile contattare direttamente la persona via telefono, il suo account verrà preventivamente congelato;
6. chiusura preventiva degli account.

Una volta comunicatoci di aver subito danni gravi legati al gioco d'azzardo, provvederemo alla chiusura immediata dell'account della persona in questione.

Quando un conto viene chiuso, i nostri sistemi impediranno di aprire nuovi account utilizzando gli stessi dati. Verificheremo inoltre che non vengano aperti altri conti utilizzando dati simili a quelli dei clienti a cui è stato chiuso il conto.

Formiamo il nostro personale, che interagisce direttamente con i clienti, a identificare comportamenti che indicano danni legati al gioco d'azzardo. Quando tali segnali vengono identificati, il nostro personale è addestrato a gestire adeguatamente il cliente e a inoltrare la questione al nostro team per il Gioco Responsabile.

Il nostro team per il Gioco Responsabile può essere contattato dai nostri clienti, dalle loro famiglie, dalla loro comunità o da qualsiasi altra persona:

via e-mail: RGwagering@tabcorp.com.au

via telefono: 02 9218 1111.

Valutiamo e aggiorniamo regolarmente le informazioni sul sito web TAB e sull'app TAB per garantire che tali informazioni e il supporto necessari siano sempre correnti e accessibili.

9.3 CHI CONTATTARE SE SI È PREOCCUPATI PER QUALCUNO

Incoraggiamo coloro che sono preoccupati per il gioco d'azzardo di un familiare o amico a contattarci tramite:

- il nostro team per il Gioco Responsabile via:

email: RGwagering@tabcorp.com.au

telefono: 02 9218 1111

- il nostro Centro Servizio Clienti al numero 131 802;
- uno dei nostri punti vendita TAB.

Il nostro team per il Gioco Responsabile è a disposizione a fornire informazioni sui servizi di supporto disponibili.

10. INTERAZIONE CON IL PERSONALE

Riconosciamo che le persone che lavorano nell'industria del gioco d'azzardo possono correre un maggior rischio di subire danni legati al gioco. Siamo anche consapevoli che giocare d'azzardo sul posto di lavoro può compromettere integrità del dipendente e della nostra azienda.

Per questi motivi, abbiamo politiche in atto per i dipendenti riguardanti il gioco d'azzardo, che devono essere rispettate da tutti i dipendenti, dai nostri punti vendita TAB e dal loro personale.

10.1 REGOLAMENTO SUL GIOCO D'AZZARDO PER I DIPENDENTI

Tutti i dipendenti o i collaboratori esterni devono rispettare il nostro Regolamento sul Gioco d'Azzardo per i Dipendenti. Questo è un requisito fondamentale per i nostri dipendenti e collaboratori. La mancata osservanza di queste regole rappresenta una grave violazione e può comportare un provvedimento disciplinare o il licenziamento di un dipendente, oppure lo scioglimento di un contratto con un collaboratore.

Questo regolamento impone una serie di restrizioni per membri del personale riguardanti la partecipazione o il coinvolgimento in attività di scommesse operate da Tabcorp.

10.2 POLITICHE SUL GIOCO D'AZZARDO DEI PUNTI VENDITI NELLO STATO DEL VICTORIA

Agenzie TAB: Tutto il personale, inclusi gli agenti e i loro impiegati, ha il divieto di giocare d'azzardo in qualsiasi momento nell'agenzia in cui è impiegato o in qualsiasi luogo mentre è in servizio, comprese pause retribuite e non retribuite.

Punti vendita TAB abilitati: Tutti i titolari di licenza dei punti vendita TAB possono giocare d'azzardo nel proprio punto vendita solo tramite canale digitale e solo quando non sono in servizio.

Personale dei punti vendita TAB abilitati: Tutto il personale ha il divieto di giocare d'azzardo in qualsiasi luogo mentre è in servizio, comprese pause retribuite e non retribuite.

I punti vendita abilitati, di proprietà e gestiti in modo indipendente, potrebbero imporre ulteriori restrizioni ai loro dipendenti riguardo al gioco d'azzardo all'interno del loro punto vendita.

10.3 FORNIRE INFORMAZIONI E ASSISTENZA AL PERSONALE

Quando un dipendente, incluso un membro del personale di un punto vendita, mostra segnali evidenti di danni legati al gioco d'azzardo o comportamenti che indicano difficoltà nella gestione del gioco, provvederemo a fornire informazioni riguardo:

- strumenti e servizi per il Gioco Responsabile;
- come accedere ai servizi di supporto al gioco d'azzardo e facilitarne l'accesso se necessario;
- TABCare.

Provvederemo ad assistere il nostro personale in modo privato, sensibile, confidenziale e appropriato. Durante l'interazione con il personale faremo in modo di garantire il diritto alla privacy del dipendente, ad esempio prendendo misure per garantire delicatezza nella gestione di qualsiasi conversazione.

11. FORMAZIONE PER UN GIOCO PIÙ RESPONSABILE

Per garantire che i nostri dipendenti offrano i nostri prodotti e servizi in modo più sicuro e siano in grado di identificare quando un cliente sta subendo danni legati al gioco d'azzardo, richiediamo a tutti i dipendenti, ai punti vendita TAB e al loro personale di sottoporsi ad una formazione obbligatoria in materia di conformità.

Per tutto il personale aziendale - Formazione per un Gioco più Responsabile all'inizio dell'impiego e come parte del nostro programma di formazione annuale obbligatoria in materia di conformità.

Per il personale aziendale che interagisce direttamente con i clienti - Formazione specializzata aggiuntiva per un Gioco più Responsabile, che include:

- come identificare potenziali indicatori di danni legati al gioco d'azzardo;
- come intervenire e affrontare i segnali di danni legati al gioco identificati, incluso fornire informazioni sui nostri strumenti e servizi per un gioco più responsabile, sui nostri programmi di autoesclusione online e nei punti vendita, sui servizi di assistenza al gioco d'azzardo e la sospensione o chiusura preventiva di un account;
- come segnalare preoccupazioni legate ai danni del gioco al team per un Gioco più Responsabile.

Per il personale dei punti vendita TAB - Formazione per un Gioco più Responsabile all'inizio delle mansioni TAB e come parte della formazione obbligatoria annuale sulla conformità. Questa formazione include:

- come identificare potenziali indicatori di danni legati al gioco nei clienti nei punti vendita;
- come intervenire e affrontare gli indicatori di danni legati al gioco identificati, incluso fornire informazioni sui nostri strumenti e servizi per il gioco responsabile, sui nostri programmi di autoesclusione online e nei punti vendita e sui servizi di assistenza al gioco d'azzardo;
- i requisiti riguardanti l'intossicazione e il divieto di scommesse per i minori;
- come segnalare eventuali preoccupazioni a TAB.

I punti vendita TAB ricevono promemoria periodici riguardo i loro obblighi relativi al gioco responsabile, insieme a manuali sul gioco più responsabile.

12. SERVIZI DI SUPPORTO PER IL GIOCO D'AZZARDO

12.1 COME INTERAGIAMO CON I SERVIZI

In linea con il nostro impegno per un gioco più responsabile e per migliorare la nostra capacità di comprensione dei danni legati al gioco d'azzardo, collaboriamo con una serie di organizzazioni dedicate ai servizi di supporto e portatori di interessi legati al gioco almeno una volta ogni 3 mesi.

Queste organizzazioni includono Lifeline, Gambler's Help, Gamble Aware, Relationships Australia, Financial Counselling Australia e altri fornitori di servizi di supporto.

Interagiamo con i servizi di supporto legati al gioco d'azzardo e gli stakeholder tramite:

- contatti informali e continuativi via telefono ed e-mail per chiedere consigli e feedback, ad esempio in riferimento alle nostre iniziative per il miglioramento verso un gioco più responsabile, ai nostri programmi di autoesclusione e al Codice;
- contatti formali telefonici e via e-mail per richiedere feedback sull'efficacia del Codice come parte della nostra regolare revisione del Codice;
- partecipazione alla conferenza annuale dell'Associazione Nazionale per gli Studi sul Gioco d'Azzardo.

Inoltre, partecipiamo durante tutto l'anno, quando possibile, a forum di consulenza sui danni legati al gioco in tutto lo Stato del Victoria.

Promuoviamo attivamente la Settimana della Consapevolezza dei Danni legati al Gioco d'Azzardo dello Stato del Victoria nei nostri punti vendita TAB e su altri contenuti digitali.

12.2 SERVIZI DI SUPPORTO PER IL GIOCO D'AZZARDO DISPONIBILI

Ai clienti identificati come bisognosi di supporto forniamo informazioni sui seguenti servizi di supporto per il gioco d'azzardo.

I clienti, le loro famiglie, la loro comunità o qualsiasi altra persona possono contattare questi servizi.

- **Linea di Assistenza Nazionale per il Gioco d'Azzardo** 1800 858 858 (disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7)
- **Gambler's Help** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **Gambler's Help Youth Hotline per gli under 25** 1800 262 376
- **Servizio Interprete Linea di Assistenza per il Gioco d'Azzardo** 131 450
- **Giocatori Anonimi** <https://gaaustralia.org.au/>
- **Relationships Australia** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **Lifeline** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

Offriamo anche raccomandazioni per una serie di servizi di supporto indipendenti.

Tali servizi provvedono a fornire informazioni, consigli e supporto gratuiti. Provvedono inoltre ad indirizzare al miglior fornitore di servizi adatto alle specifiche circostanze.

13. MINORI

Ci impegniamo ad impedire ai minori l'accesso al gioco d'azzardo online o in qualsiasi punto vendita TAB.

Vietiamo rigorosamente alle persone di età inferiore ai 18 anni di giocare d'azzardo e adottiamo tutte le misure ragionevoli per impedire che i minori utilizzino i nostri prodotti e servizi di scommesse, inclusa l'apertura di un account TAB.

13.1 PUNTI VENDITA

Richiediamo ai punti vendita TAB e al loro personale di garantire che i minori non acquistino i nostri prodotti e servizi di gioco d'azzardo:

1. affiggendo cartelli che indicano il divieto al gioco d'azzardo per i minori.
2. pretendendo che il personale dei punti vendita TAB richieda un documento d'identità se i clienti dimostrano meno di 25 anni. Questo vale per tutte le transazioni di scommesse (al bancone o tramite un terminale self-service) inclusa la riscossione di dividendi. In caso di impossibilità di verifica, il servizio verrà rifiutato e sarà chiesto alla persona di allontanarsi dall'agenzia o l'area di servizio TAB. Il membro del personale ha il dovere di non restituire alcun biglietto a un minore o a chiunque sospettato di esserlo.
3. monitorando i terminali self-service (attraverso osservazione diretta o riprese CCTV fisse) per garantire che non vengano utilizzati da minori.
4. rifiutandosi di piazzare scommesse o di permettere la riscossione di dividendi se si sa che la persona sta agendo per conto di un minore.
5. assicurandosi che il posizionamento dei terminali self-service sia distante almeno 2 metri da tutte le entrate e uscite per garantirne il monitoraggio appropriato. Inoltre, qualsiasi terminale self-service situato a più di 5 metri dalla postazione dell'operatore deve essere limitato all'accettazione di soli voucher.
6. richiedendo ai clienti di confermare di avere più di 18 anni prima di poter piazzare una scommessa quando utilizzano i nostri terminali self-service.
7. fornendo al personale della sede TAB l'accesso a disabilitare un terminale self-service da remoto dal terminale operatore in caso di uso improprio di un terminale self-service, ad esempio da parte di qualcuno che potrebbe essere minorenne.
8. richiedendo al personale della sede TAB di segnalare tutte le circostanze in cui un cliente è sospettato di essere minorenne.

Richiediamo che tutti i minorenni siano accompagnati da un genitore o tutore quando entrano in un'agenzia o in un'area di servizio TAB. Il personale della sede TAB provvederà a richiedere a qualsiasi minorenne non accompagnato nelle vicinanze di strutture di servizio di scommesse di lasciare l'area.

13.2 ACCOUNT

Prendiamo provvedimenti per garantire che nessun minorenne apra un account TAB. Tali provvedimenti possono includere:

1. richiedere ai clienti di confermare la propria identità e maggiore età al momento di apertura di un account. Gli account non verificati entro i tempi previsti verranno automaticamente bloccati e ogni transazione verrà impedita.

2. Sul nostro sito web TAB e sull'app TAB è espressamente indicato il divieto ai minori di aprire di un account o di accedere al gioco d'azzardo.

3. Le nostre condizioni contrattuali dichiarano il divieto ai minori di accedere ai nostri servizi di scommesse e impongono ai nostri clienti il divieto di consentire ai minori di scommettere tramite i loro account o di divulgare i propri dettagli di sicurezza a un minore.

Nel caso in cui venga individuata l'apertura di un nostro account da parte di un individuo minore di 18 anni, o nel caso in cui una persona consenta ad un minore di scommettere utilizzando il proprio account, tale account verrà immediatamente chiuso.

Provvediamo a segnalare qualsiasi caso di scommesse da parte di minori all'autorità di controllo del gioco d'azzardo dello Stato del Victoria.

13.3 COSA FARE SE SI È PREOCCUPATI PER UN MINORE

Chiunque abbia preoccupazioni nei confronti di una persona minore di 18 anni per quanto riguarda il gioco d'azzardo, può mettersi in contatto con noi in un qualsiasi nostro punto vendita TAB, o contattando il nostro team dedicato a un Gioco più Responsabile all'indirizzo RGwagering@tabcorp.com.au o al numero (02) 9218 1111, oppure chiamando il nostro Centro Servizi Clienti al 131 802.

14. L'AMBIENTE DI GIOCO

14.1 PUNTI VENDITA

Siamo consapevoli che è possibile che a volte i nostri clienti perdano la cognizione del tempo mentre si trovano in un locale TAB. Questo può comportare a una permanenza più lunga o a una spesa maggiore nel gioco d'azzardo rispetto a quanto previsto.

È nostra premura rendere i nostri clienti consapevoli del trascorrere del tempo quando si trovano in un locale TAB. Per fare ciò, abbiamo implementato le seguenti misure:

1. I clienti possono controllare l'ora in diversi modi:

- l'orario è visualizzato sugli schermi informativi elettronici TAB all'interno dei locali TAB;
- i terminali self-service mostrano l'orario delle corse e di altri eventi;
- chiedendo al personale del punto vendita TAB.

2. I clienti che scommettono tramite terminali self-service possono monitorare il trascorrere del tempo utilizzando le informazioni presenti sul terminale, come gli orari delle corse.

3. Nel caso in cui un cliente piazzasse scommesse tramite terminale operato dal personale del locale TAB, il cliente può utilizzare queste interazioni per rendersi conto del trascorrere del tempo. Il personale del locale TAB provvede a monitorare attivamente i clienti che si trovano nel locale, che utilizzano i terminali di scommesse, o che sono impegnati nel gioco per periodi di tempo prolungati. Ad esempio, nel caso in cui i clienti giochino per lunghi periodi, come tre ore o più senza pausa.

Chiunque abbia preoccupazioni nei confronti di una persona minore di 18 anni per quanto riguarda il gioco d'azzardo, può mettersi in contatto con noi in un qualsiasi nostro punto vendita TAB, o contattando il nostro team dedicato a un Gioco più Responsabile all'indirizzo RGwagering@tabcorp.com.au o al numero (02) 9218 1111, oppure chiamando il nostro Centro Servizi Clienti al 131 802.

14. L'AMBIENTE DI GIOCO

14.1 PUNTI VENDITA

Siamo consapevoli che è possibile che a volte i nostri clienti perdano la cognizione del tempo mentre si trovano in un locale TAB. Questo può comportare a una permanenza più lunga o a una spesa maggiore nel gioco d'azzardo rispetto a quanto previsto.

È nostra premura rendere i nostri clienti consapevoli del trascorrere del tempo quando si trovano in un locale TAB. Per fare ciò, abbiamo implementato le seguenti misure:

1. I clienti possono controllare l'ora in diversi modi:

- l'orario è visualizzato sugli schermi informativi elettronici TAB all'interno dei locali TAB;
- i terminali self-service mostrano l'orario delle corse e di altri eventi;
- chiedendo al personale del punto vendita TAB.

2. I clienti che scommettono tramite terminali self-service possono monitorare il trascorrere del tempo utilizzando le informazioni presenti sul terminale, come gli orari delle corse.

3. Nel caso in cui un cliente piazzasse scommesse tramite terminale operato dal personale del locale TAB, il cliente può utilizzare queste interazioni per rendersi conto del trascorrere del tempo. Il personale del locale TAB provvede a monitorare attivamente i clienti che si trovano nel locale, che utilizzano i terminali di scommesse, o che sono impegnati nel gioco per periodi di tempo prolungati. Ad esempio, nel caso in cui i clienti giochino per lunghi periodi, come tre ore o più senza pausa.

4. Tutti le ricevute di scommesse e i voucher riportano stampato l'orario di acquisto o di emissione.

Se una persona presenta segnali di potenziale danno derivato dal gioco (l'elenco completo degli indicatori è riportato nella sezione 9.1), il personale del locale TAB provvederà a scoraggiarla dall'intraprendere il gioco d'azzardo in modo prolungato e intensivo, tramite i seguenti accorgimenti:

1. parlando direttamente con la persona interessata per farle presente il trascorrere del tempo;
2. incoraggiandola a fare una pausa dal gioco;
3. fornendole informazioni sui servizi di supporto disponibili per il gioco d'azzardo.

Il servizio di prodotti di scommesse verrà rifiutato se, a parere del personale del locale TAB, la persona interessata si trova in condizioni di difficoltà legate al gioco d'azzardo.

14.2 ACCOUNT

Ci impegniamo inoltre a garantire che i nostri clienti online siano consapevoli del trascorrere del tempo. Per aiutarli in questo, abbiamo implementato le seguenti misure:

- Il sito Web TAB e l'app TAB contengono informazioni sugli imminenti eventi programmati di corse e sport. Queste informazioni possono essere utilizzate per controllare il trascorrere del tempo.
- Monitoriamo attivamente le attività di scommesse utilizzando diversi sistemi e strumenti per identificare i clienti impegnati in attività di gioco d'azzardo in modo prolungato e intensivo.

Se una persona presenta segnali di potenziale danno derivato dal gioco (l'elenco completo degli indicatori è riportato nella sezione 9.2), il nostro team per il Gioco d'Azzardo più Responsabile provvederà ad intervenire. Alcuni degli accorgimenti possono essere:

1. inviare un'e-mail e/o SMS con informazioni sui nostri strumenti per un gioco d'azzardo più sicuro, incluso il programma di autoesclusione;
2. fornire informazioni sui servizi di supporto disponibili per il gioco d'azzardo;
3. revisionare gli account del cliente per determinare se ulteriori provvedimenti siano necessari - questo include la revisione delle interazioni precedenti, delle attività di scommesse, delle attività di deposito, delle attività di prelievo e l'eventuale precedente utilizzo di strumenti per un gioco d'azzardo più sicuro;
4. contattare il cliente telefonicamente;
5. congelare preventivamente gli account del cliente;
6. chiudere preventivamente gli account del cliente.

Quando un conto viene bloccato o chiuso per conto del team per il Gioco d'Azzardo più Responsabile, il cliente non riceverà più messaggi promozionali. Se un account viene chiuso per motivi di gioco d'azzardo più responsabile, saranno attivati blocchi per impedire di aprire futuri account con noi utilizzando gli stessi dati personali. Provvediamo inoltre a controllare tentativi di apertura di account tramite l'uso di dati simili a quelli dei clienti a cui sono stati chiusi account in precedenza.

15. INTOSSICAZIONE

L'accesso ai nostri prodotti e servizi di scommesse verrà negato a clienti in stato di intossicazione o sotto l'influenza di droghe. Tutti i dipendenti a contatto con i clienti, inclusi quelli nei locali TAB, vengono sottoposti a formazione per identificare clienti sotto l'influenza di droghe o che presentano segni di intossicazione. Il personale provvederà alla negazione dei servizi, ed eventualmente alla sospensione preventiva dei rispettivi account TAB.

16. TRANSAZIONI FINANZIARIE

Le scommesse vanno pagate al momento dell'acquisto. Non è fornito né credito né prestiti in denaro per il gioco d'azzardo.

Non vengono accettati assegni come pagamento e non è permesso incassare assegni. In caso di presentazione di assegno, il cliente verrà informato di tale restrizione.

Tutte le vincite vengono pagate (a discrezione del locale TAB) in contanti, tramite assegno, voucher di scommessa o accreditando le vincite su un conto TAB o carta di debito EFTPOS, in conformità con le normative applicabili, i codici o politiche di settore, e le regole di scommessa dell'azienda. Le regole di scommessa sono disponibili sul sito Web TAB e nei locali TAB.

Faremo del nostro meglio per effettuare i pagamenti delle vincite delle scommesse sull'account di scommessa non appena il risultato ufficiale è confermato.

17. PUBBLICITÀ E PROMOZIONI PIÙ SICURE

17.1 PUBBLICITÀ, MARKETING E PROMOZIONI

Ci assicuriamo che la pubblicità e le promozioni relative al gioco d'azzardo consentite dalla Legge sulla Regolamentazione del Gioco d'Azzardo del 2003 (Stato del Victoria):

- rispettino tutte le leggi, i regolamenti e i codici del Commonwealth e dello Stato relativi alla pubblicità o promozione di prodotti di scommesse, incluso il codice di etica pubblicitaria adottato dall'Associazione Australiana Pubblicitari;
- non siano false, ingannevoli o fraudolente riguardo alle probabilità, ai premi o alle possibilità di vincita, e non rappresentino in modo errato le probabilità di vincita o guadagno economico;
- non facciano affermazioni relative alla vincita o a premi che possono essere vinti che non siano basate su fatti, o che siano esagerate o impossibili da dimostrare;
- non affermino o lascino intendere che l'abilità di un giocatore possa influenzare l'esito di un'attività di gioco d'azzardo, quando ciò non può essere dimostrato;
- 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 (considerati gli standard della comunità) 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 ottenere miglioramenti economici;
- non promuovano il gioco d'azzardo come mezzo per finanziare acquisti di routine per la casa, della vita quotidiana, né alleviare 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 mirate o progettate per attrarre i minori e non appaiano in concomitanza con un'offerta, evento o pubblicità di un locale che riguarda 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 lo status sociale, o le prospettive di impiego, sociali, o sessuali;
- non esagerino il legame tra l'attività di gioco d'azzardo e l'uso a cui possono essere destinati i profitti del giocatore.

17.2 COME VENGONO RISPETTATI I REQUISITI PUBBLICITARI

Per garantire che la pubblicità, il marketing e le promozioni dell'azienda rispettino i requisiti pertinenti e non incoraggino i clienti a giocare eccessivamente o oltre le loro possibilità:

- Ci assicuriamo che tutta la pubblicità e il marketing includano messaggi di gioco responsabile in conformità con la legislazione pertinente.
- Quando vengono inviati messaggi di marketing diretto, ci assicuriamo che vengano incluse anche informazioni su come annullarne l'iscrizione.
- Documentiamo gli obblighi di pubblicità e promozioni sicure nelle nostre Linee Guida Marketing interne, che sono fornite a tutti i membri del personale coinvolti in marketing e pubblicità.
- Tutti i membri del team di marketing vengono formati all'inizio del loro impiego sui loro obblighi di pubblicità e promozioni sicure e vengono svolte formazioni di aggiornamento obbligatorie annuali.
- Tutti i clienti autoesclusi e i clienti che utilizzano la funzione "Take a Break" vengono inseriti in una lista per garantire che non ricevano nessun messaggio di marketing o pubblicità.
- Abbiamo procedure in atto al fine di controllare il nostro materiale pubblicitario e di marketing prima che venga visualizzato dal pubblico generale. Questo include la revisione di pubblicità e marketing da parte di un Senior Marketing Manager, insieme al nostro team dedicato al Gioco Legale e Responsabile, ove pertinente.
- Il nostro team Marketing è sottoposto mensilmente ad attività di garanzia di qualità per garantire che le nostre procedure di marketing siano rispettate dal team di Marketing.
- L'efficacia dei controlli di marketing viene valutata annualmente dal nostro team Rischio.

Nessun nuovo prodotto viene lanciato e nessun prodotto già esistente viene modificato senza valutarne il potenziale impatto su clienti più a rischio di subire danni legati al gioco. Il nostro team per il Gioco più Responsabile esegue una valutazione su tutti i nuovi prodotti o servizi per garantire che non:

- attirino minori;
- espongano minori al gioco d'azzardo;
- incoraggino i clienti a scommettere più frequentemente del solito;
- incoraggino i clienti a scommettere per periodi di tempo più lunghi del solito;
- incoraggino i clienti a scommettere più di quanto farebbero normalmente;
- incoraggino i clienti a scommettere oltre le loro possibilità;
- aumentino la possibilità di decisioni impulsive;
- normalizzino il gioco d'azzardo.

L'esito della valutazione determina se e come il prodotto o il servizio verrà distribuito.

18. INFORMAZIONI SU PROGRAMMI DI FIDELIZZAZIONE DEI CLIENTI

Di tanto in tanto, vengono inviate e comunicate ai nostri clienti offerte di marketing e promozioni. Queste possono includere offerte di scommesse bonus, offerte di deposito, concorsi e inviti a partecipare a esperienze come, ad esempio, le giornate di corse. Tali offerte non verranno inviate ai clienti autoesclusi o che in quel momento stanno utilizzando la funzione "Take a Break".

Queste offerte e promozioni sono fatte per attrarre e ritenere i clienti, promuovere determinati eventi sportivi e corse, promuovere un nuovo prodotto o promuovere un determinato prodotto, ad esempio le scommesse pari-mutuel.

Alcune offerte e promozioni sono disponibili a tutti i clienti, mentre altre offerte e promozioni vengono personalizzate. I clienti vengono selezionati per offerte e promozioni personalizzate in base a diversi fattori, tra cui il loro storico di scommesse, le loro preferenze di scommesse e la loro localizzazione di scommesse. Le offerte e le promozioni possono scadere se non vengono utilizzate entro i termini stabiliti.

Per garantire che i clienti comprendano chiaramente le offerte e le promozioni a loro disponibili:

- qualsiasi offerta o promozione disponibile ai i clienti verrà comunicata chiaramente tramite e-mail, SMS, o verbalmente;
- verranno fornite ai clienti informazioni riguardanti eventuali termini e condizioni associati all'offerta o alla promozione. Ad esempio, se ci sono periodi di tempo applicabili, se ci sono requisiti di idoneità, se ci sono condizioni di ingresso a un concorso, come partecipare, ecc.;
- i clienti possono accedere alle informazioni sulle offerte e promozioni disponibili, inclusi i bonus scommesse a loro disponibili, in qualsiasi momento accedendo al loro account TAB online;
- i clienti possono accedere ai termini e alle condizioni applicabili alle nostre promozioni sul sito Web e sull'App TAB;

- i clienti possono contattare il nostro Centro Servizi Clienti al numero 131 802 se hanno domande sulle nostre offerte e promozioni.

L'annullamento all'iscrizione al nostro marketing diretto è possibile in qualsiasi momento.

L'azienda non offre alcun sistema che tracci la spesa di una persona dedicata a un prodotto di gioco d'azzardo e ricompensi tale spesa con punti bonus, di fedeltà o premi. In passato, veniva offerto un programma TAB Rewards che prevedeva un sistema di accumulo punti. Attualmente questo programma non è operativo e non offriamo alcun programma di fedeltà strutturato per i clienti.

19. RECLAMI

19.1 RECLAMI GENERALI

È possibile presentare un reclamo online, contattando il Centro Servizi Clienti al numero 131 802 o per posta. La procedura dettagliata per i reclami dei clienti è disponibile sul sito Web TAB.

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

I reclami relativi a questioni di scommesse possono anche essere indirizzati all'ente di controllo per il gioco d'azzardo dello Stato del Victoria come organo indipendente per indagini e risoluzioni tramite il loro sito Web <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>.

19.2 RECLAMI RIGUARDANTI IL CODICE DI CONFORMITÀ

Reclami riguardanti il Codice sono possibili contattando il nostro Team per il Gioco Più Responsabile tramite:

e-mail: RGwagering@tabcorp.com.au

posta: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001;

telefono: 02 9218 1111.

In caso di reclamo via telefono, potrebbero essere richiesti dettagli del reclamo per iscritto.

19.3 COME VENGONO GESTITI I RECLAMI RIGUARDANTI LA NOSTRA CONFORMITÀ AL CODICE E IL SUO FUNZIONAMENTO

Abbiamo una regolamentazione e un processo formali di gestione dei reclami in atto per garantire che i reclami dei clienti siano esaminati e affrontati in modo appropriato.

Una volta ricevuto un reclamo, il nostro Team per il Gioco più Responsabile:

1. Prederà visione dei reclami scritti o via e-mail per iscritto o via e-mail entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.
2. Esaminerà i reclami ed condurrà indagini. Questo include la visione delle informazioni fornite, così come altre informazioni pertinenti, come lo storico delle scommesse del cliente o le sue interazioni precedenti con l'azienda.
3. Informerà il cliente dell'esito della revisione entro 21 giorni. In caso di impossibilità di finalizzare la revisione entro 21 giorni, il cliente verrà informato del nuovo termine.

4. Informerà il cliente dell'esito del reclamo. Se pertinente, l'esito del reclamo sarà determinato dal Comitato dei Reclami Complessi che include rappresentanti senior della nostra azienda.

Se la questione viene risolta, nessuna ulteriore azione sarà intrapresa.

È possibile richiedere una revisione interna della decisione inviando una richiesta per iscritto a complaintappeals@tabcorp.com.au. Un Comitato di Appello Reclami esaminerà quindi la decisione per emettere una delibera finale. Questa decisione finale sarà fornita entro 10 giorni lavorativi.

In caso di richiesta di revisione indipendente di questa decisione, la questione sarà indirizzata a un membro di una commissione di mediatori indipendenti, come l'Istituto degli Arbitri e dei Mediatori d'Australia, per avere la delibera da parte di un arbitro basata sui documenti presentati, o per organizzare una mediazione.

I costi di questo processo saranno divisi equamente tra l'azienda e il cliente, salvo diversi accordi o secondo quanto determinato dall'arbitro.

19.4 ARCHIVIAZIONE DEI DATI

L'azienda archivia i reclami, tutta la documentazione relativa ai reclami, e le delibere nel suo Registro dei Reclami per il Gioco più Responsabile, che vengono conservati per un periodo di sette anni. Questi dati possono essere ispezionati su richiesta da parte del Ministro per gli Affari dei Consumatori, il Gioco d'Azzardo e la Regolamentazione degli Alcolici, o dall'ente di controllo del gioco d'azzardo dello Stato del Victoria, in conformità con gli obblighi di archiviazione dei documenti dell'azienda, e per consentire all'ente di controllo del gioco d'azzardo dello Stato del Victoria di monitorare la conformità dell'azienda alla procedura di gestione dei reclami.

20. GESTIONE DEI DATI PERSONALI

L'azienda è impegnata a garantire la privacy, la trasparenza e la sicurezza delle informazioni. Per onorare questo impegno, i dati personali vengono trattati in conformità con la Legge sulla Privacy del 1988 (Cth) e i Principi Australiani sulla Privacy. La nostra Informativa sulla Privacy illustra come l'azienda gestisce i dati personali. È possibile accedere a una copia della nostra Informativa sulla Privacy sul sito <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. Inoltre, è possibile contattare privacy@tabcorp.com.au per eventuali quesiti o preoccupazioni.