



更安全博彩 行为准则

第三版 2024年5月10日

Tabcorp VIC Pty Ltd

关于更安全博彩的承诺

Tabcorp VIC Pty Ltd (“我们”) 致力于提供博彩产品和服务，同时防止并尽量减少客户、其家人和朋友因使用我们产品或服务而遭受的伤害。

我们力求通过产品和服务的设计、客户对安全赌博工具的使用以及员工和代理的行为，使更安全博彩正规化。

我们致力于为客户提供帮助与支持，以便客户就博彩相关事宜做出明智决定。

我们的员工和 TAB 场所人员将获得其所需的协助、知识及技能，从而履行以上承诺。

我们将与预防博彩危害的专家和服务机构合作，强化预防博彩危害的措施和效能。

我们将公平、高效地处理客户投诉。

本《更安全博彩行为准则》 (“准则”) 详细阐述了我们关于更安全博彩的承诺。

我们的玩家安全承诺

关爱客户是我们工作的重中之重。

这意味着，虽然我们的博彩产品和服务作为一种娱乐活动，为大多数客户所喜爱，但这些产品和服务也可能对我们的客户、关心他们的人以及社区造成负面影响或伤害。

因此，我们不断优化博彩产品和服务并遵守玩家安全承诺，防止并尽量减少因博彩造成的伤害，从而造福个人和社区。

我们承诺：

公开透明并加强宣传

防止并尽量减少伤害

实施监控并建立安全网

不断学习和求真务实

为社区作出贡献和提供支持

1. 简介

我们隶属于世界级多元博彩娱乐集团Tabcorp Holdings Limited。

我们提供以下博彩投注方式：

- 在线投注；
- 电话投注；
- 维多利亚州都市和乡村赛马会投注；以及
- 博彩机构、持牌博彩场所和俱乐部投注。

我们承认博彩会对某些人造成伤害，本准则规定我们将如何安全地提供博彩产品和服务，以及如何最大限度降低因博彩造成的伤害。

1.1 目标

我们制定本准则旨在：

- 为客户提供一份文件，概述我们如何安全地提供博彩产品和服务；
- 展示我们致力于最大限度降低与博彩相关的潜在伤害并发展更安全的博彩业务；
- 为客户提供帮助与支持，以便客户就博彩相关事宜做出明智决定；以及方便客户在需要时使用博彩工具管理博彩事务或博彩帮助服务；和
- 确保我们遵守任何相关立法和监管义务，包括维多利亚州更安全博彩行为准则部长指令。

1.2 准则的适用

准则适用于：

- 我们和我们的员工；
- 我们的 TAB 场所以及这些场所雇用的所有负责提供博彩服务的人员；和
- 我们提供的博彩服务或产品，包括在澳大利亚境内提供的线上服务或产品。

1.3 准则的审查

我们会定期审查我们对准则的遵守情况（包括TAB场所内的遵守情况）。我们将征求并考虑主要利益相关者的反馈，包括TAB场所员工、代理商、客户、员工和博彩帮助服务提供商，以评估准则有效性。

本准则也可能不时更新，以反映我们收到的反馈以及关于赌博危害和负责任博彩服务的研究进展。

我们会在发布最新准则之前向维多利亚州博彩监管机构提供更新后的准则副本。

1.4 关键定义

- TAB APP指TAB移动应用程序。
- TAB场所是该准则下在维多利亚州销售我们服务和产品的代理机构、持牌场所或赛马俱乐部。
- TAB网站指TAB网站 www.tab.com.au。

2. 准则的宣传和获取

我们积极宣传并推广本准则，请浏览TAB场所标识牌、TAB网站和TAB应用程序以获取更多信息。

通过以下方式获取本准则：

- TAB网站：www.tab.com.au；
- TAB更安全博彩网站：www.responsiblegambling.tab.com.au；
- Tabcorp网站：www.tabcorp.com.au；
- TAB应用程序；和
- TAB场所。

除英文版外，本准则还提供意大利文、阿拉伯文、中文（繁体和简体）、土耳其文、希腊文、越南文和西班牙文翻译。本准则翻译版本可从网上和TAB场所获取。

请致电我们的客户服务中心131 802或前往TAB场所索取本准则印刷版本。

3. 零售合规规定

TAB 场所及其提供博彩服务的人员必须遵守本准则规定。

为确保TAB场所遵守本准则规定，我们会：

- 为TAB场所提供必要支持、工具、信息和培训，以实施准则规定并更安全地提供博彩产品和服务；
- 定期进行合规检查，并在发生博彩安全事件、不遵守准则或违反其他法律义务的行为时尽快开展合规检查；
- 调查TAB场所发生的所有博彩安全事件、违反准则或违反其他法律义务的行为；以及
- 治理不遵守本准则的TAB场所。可能采取的措施包括要求接受额外培训、纪律处分（罚款或暂停经营），以及在最严重的情况下与TAB场所解除合同。

4. 更安全博彩的讯息

根据“国家线上博彩消费者保护框架”，我们会在所有与博彩相关的营销材料以及发送给客户的通信中包含更安全博彩信息。我们还会确保我们的广告材料符合其他法律要求，包括部长指示中的消费者保护要求（例如2023年3月24日的部长指示）。

我们将始终在TAB网站和所有TAB场所的标识牌上发布更安全博彩信息。我们还将在TAB网站和TAB应用程序上积极宣传更安全博彩信息。

5. 更安全博彩和博彩产品信息

5.1 信息

我们为客户、其家人和社区提供一系列关于更安全博彩的信息，以便他们了解我们的博彩产品和服务。

我们致力于提供更安全博彩服务，这意味着我们希望让客户有能力就博彩相关事宜做出明智决定，即帮助客户考虑其个人情况和经济能力，然后决定在博彩上花费多少金钱和时间。

这包括以下信息：

- 本准则；
- 适用我们的博彩系统、体育博彩和Trackside产品的博彩规则；
- 我们的产品和服务以及随附的说明材料；
- 客户如何通过作出并遵从预先设限来管理其博彩事宜；
- 客户如何利用其他更安全博彩工具来管理其博彩事宜；
- 客户如何禁止自己在网上和我们的TAB场所参与赌博；
- 提供博彩支持服务，帮助个人和/或其家人管控博彩问题
- 禁止未成年人参与赌博；
- 禁止提供博彩信贷；以及
- 投诉处理机制。

5.2 您可以在哪里找到信息

我们专门在TAB更安全博彩网站上发布相关信息，请访问responsiblegambling.tab.com.au；前往TAB场所索取海报和宣传册；或者致电我们的客户服务中心 131 802了解更多信息。

TAB场所必须在所有提供赌博服务的地点展示更安全博彩标识。

请访问TAB网站或前往TAB场所获取我们的博彩规则和产品信息。您可以访问TAB网站以阅读我们的帐户条款，其中包括促销优惠的条款和条件。当我们提供特定的促销优惠时，我们会附上适用的条款和条件。

您也可以致电我们的客户服务中心 131 802 寻求帮助。

6. 预先设限的决定

6.1 什么是预先设限？

预先设限是客户可以用来管理其博彩事宜和防止博彩伤害的一种方法。

其中包括客户在开始博彩之前设定一个限制，此限制可以基于时间和/或金钱，即在开始赌博之前“预先限制”准备花多少时间和金钱。

预先设限的决定因人而异，客户应根据个人情况设定限制。

6.2 零售客户

我们提倡并鼓励所有零售客户通过我们在TAB场所展示的关于如何设定和遵从限制的标牌来设定时间和资金限额。

请访问TAB更安全博彩网站（请访问responsiblegambling.tab.com.au）以了解更多信息。

如何做出预先设限决定

在进行零售博彩交易时，您可以通过以下方式做出预先设限决定：

- 制定一个博彩计划 - 您将花多少钱投注，存多少赌资，以及在赌场逗留多久；
- 为您的博彩支出设定预算；
- 决定博彩产品 - 例如，您将只投注赛马；
- 提前计划如何投注。如果您只用现金投注，那么只带计划投注的金额，并将银行卡留在家中；
- 前往提供其他活动的TAB场所；或者
- 计划赢钱后如何保管资金。

您可以使用一些策略来记录您关于预先设限的决定：

- 在手机上记下预先设限的决定；
- 告诉同伴你已做出了预先设限的决定，并与他分享这些细节；
- 如果您已设定在TAB场所逗留的时间限制，则可在手机上设置闹铃，以便在TAB场所逗留时间即将超出所设限制时提醒您；
- 记下到达TAB场所时间，并时刻留意逗留时间；和
- 告诉TAB场所工作人员，您已做出了预先设限的决定。

如果您有TAB账户，您可以在TAB账户中设置预先设定的存款限额，并在TAB场所使用您的账户进行交易。您将无法存入超过您在账户中预先设置的存款限额的资金。

如何遵从预先设限的决定

在进行零售博彩交易时，您可以通过以下方式遵从预先设限的决定：

- 记录投注金额，包括使用投注单的金额；
- 使用TAB场所的时间标牌提醒自己时间的流逝；
- 如果您在手机上设置了闹铃，当闹铃响起时离开TAB场所或投注区；
- 告诉TAB工作人员您已达到预先设定的限额，他们将拒绝接受您的任何投注，并敦促您离开TAB场所或投注区；和
- 当您即将或已经达到预先设定的限额时，请离开TAB场所或投注区。

如果您拥有TAB帐户并设置了预先设限，则可以使用您的TAB帐户在TAB场所投注，博彩存款限额将以您预先设定的限额为准。

我们如何支持预先设限决定

TAB场所及其工作人员均经过培训，可帮助您做出预先设限的决定并遵从该决定。我们将与您积极沟通，帮助您作出并遵从预先设限的决定。我们的工作人员还会与关心您博彩行为的家人或朋友沟通。

我们为TAB场所及其工作人员提供培训，识别您可能超支或失控的潜在迹象，并且可能需要您做出或遵从预先设限的决定。我们寻找的潜在迹象包括：

- 每天都在赌博或在营业时间结束时难以停止赌博；
- 长时间赌博，即连续三个小时或更长时间不间断地赌博；
- 在正常用餐时间赌博；
- 赌博时避免与人接触，很少交流，对周围发生的事情几乎没有反应；
- 支出增加；
- 试图向TAB场所工作人员或其他客户借钱；
- 用赢得的大额赌金继续赌博；和
- 表现出痛苦或愤怒的迹象。

TAB场所工作人员发现客户表现出这些行为时，他们必须直接与客户沟通以评估客户的情况。为了帮助这些客户，TAB场所工作人员将：

1. 询问客户是否预先设定了限额；
2. 向客户提供有关预先设限以及如何设限的信息；
3. 鼓励客户设定时间和金钱限制；
4. 敦促客户离开TAB博彩区，参与场所的其他活动，享用茶点或午餐，停止赌博；
5. 敦促客户暂时离开场所，停止赌博；
6. 提供有关TABCare（我们在维多利亚州的零售赌博自愿禁赌计划）的信息；
7. 提供有关博彩支持服务的信息，并在需要时协助客户获取此类服务。

如果客户通过设置时间和金额限制做出了预先设限决定，TAB场所工作人员将通过以下方式支持客户遵守其预先设定的限制：

1. 鼓励客户遵守预先设限的决定；
2. 为客户提供遵守预先设限决定的策略；
3. 当客户告诉TAB场所工作人员他们已经超出了其设定的时间和金钱限制时，工作人员会拒绝提供博彩服务。

如果您有TAB账户，TAB场所工作人员将鼓励您使用TAB账户中提供的工具来设置和遵从预设的限制。

6.3 账户客户

我们提倡并鼓励所有账户客户预先设定存款限额。通过预先设定存款限额可以限制客户在指定时间段内向账户存入的最大金额。我们为您提供了不同时间段的选择。例如，设定每日、每周或每月的限额。您可以登录TAB应用程序或TAB网站并设置或更改预先设限的决定。请致电我们的TAB客户服务中心131 802，获得有关预先设限决定的帮助。

我们将通过以下方式协助您做出预先设限的决定：

- 在开立账户时，要求所有账户客户设定存款限额或选择不设定存款限额。
- 在TAB网站、TAB应用程序和发送给您的电子邮件中积极推广设置存款限额；
- 让您能够随时登录TAB帐户设置存款限额；
- 建议您根据个人情况和能承受的赌注来设置存款限额 - 我们的客户服务中心和更安全博彩团队可协助您设置存款限额；
- 在审查被确定为可能遭受博彩损失的客户账户时，我们的TAB博彩团队将审查您过往存款记录、投注历史以及您是否设置了存款限额或使用过其他更安全博彩工具，以确定是否需要采取进一步的措施。这可能包括与您电话沟通，讨论您的具体行为和情况，并提供有关设置存款限额的建议；
- 在与经历博赌博伤害的客户交谈时，我们的TAB更安全博彩团队将鼓励您设置限额，并提供适当的限额设置建议。如果您同意，我们将为您设置限额；
- 我们的TAB 更安全博彩团队将监控客户存款限额的增加，以确定是否需要与客户电话沟通；以及
- 每年在您登录TAB帐户时提示您设置存款限额或更新存款限额(如果已经进行了设置)。您须先回应此提示，才能使用帐户上的其他功能。

如果您已做出预先设限的决定，我们将通过以下方式帮助您遵从相关决定：

- 当达到存款限额时，我们将阻止您往TAB帐户存款。
- 您可以随时登录TAB账户更改存款限额。任何降低限额的操作会立即生效，而任何增加限额的操作会在7天后生效。这为您提供了改变主意的时间——我们称之为“冷静期”。
- 我们会每年提醒您检查您的存款限额。

您可登录TAB账户或访问TAB更安全博彩（请访问responsiblegambling.tab.com.au），了解更多关于预先设置存款限额的信息，包括设置限额的好处和具体操作步骤。

7. 更安全博彩工具

除了预先设定存款限额外，还有其他更安全博彩工具供您选择，以帮助和支持您管理博彩和安全地博彩。我们在TAB网站、TAB应用程序和客户服务中心积极推广以下工具。

更安全博彩工具	描述
休息	您可以在某一时间段内暂停使用帐户。您可以选择在不同的时间段暂停使用该账户。在此期间，您将无法使用帐户或接收任何营销或促销材料。
借记卡/信用卡限额	您可以限制每天通过信用卡和/或借记卡存入账户的金额。
活动和博彩声明	<p>我们为所有TAB账户客户提供月度活动报表，向他们汇报账户交易明细。活动报表将列出您当月的总存款、取款、支出、盈利和亏损，以及您当月的净盈利或净亏损情况。报表还会总结您过去六个月的净盈亏情况。我们还为您提供当月每笔交易的详细清单。</p> <p>您可以随时登陆TAB网站和TAB应用程序或联系客服中心查看活动报表和交易历史记录。</p> <p>您可以登录TAB网站、TAB应用程序或联系客服中心，查看最多7年的交易历史记录和活动报表。</p>
退订营销资讯	您可以选择拒绝接收营销和促销电子邮件和消息。
关闭在线账户	<p>您可以通过TAB网站、TAB应用程序或致电TAB 客户服务中心131 802轻松地在线关闭帐户。</p> <p>一旦处理您的请求，我们将关闭您的帐户，并将退还剩余资金（待处理投注完成结算后）。</p>

8. 自愿禁赌计划

8.1 什么是自愿禁赌

自愿禁赌是客户用来帮助自己停止赌博的一种工具。我们的零售和线上渠道都提供自愿禁赌功能。客户可以利用自愿禁赌功能禁止自己登录TAB帐户或/及前往TAB场所交易。

8.2 零售

我们在维多利亚州运营和管理一个名为TABCare的零售自愿禁赌计划。客户可以利用TABCare禁止自己前往特定场所参与赌博和在线赌博。参与该计划完全自愿并且是出于善意。

我们的TAB更安全博彩网站（请访问<https://responsiblegambling.tab.com.au/help>）上有一份TABCare手册，其中包含有关潜在博彩危害指标以及TABCare计划的信息，包括如何加入该计划。

您也可以联系TAB场所或致电客户服务中心131 802获取该信息。

您可以联系TABCare专属团队，以获取有关如何加入TABCare计划的更多信息，包括什么是自愿禁赌；如何申请加入自愿禁赌计划；自愿禁赌期间会发生什么；您必须提供哪些信息和文件以及用于博彩支持服务的联系信息。如果您希望加入自愿禁赌计划，TAB场所工作人员也会为您提供TABCare相关信息。

作为TABCare计划的一部分，我们制定了相关政策和程序，详细说明TABCare计划的运作。

TABCARE概述

1. 所有TAB机构和持牌场所都参与TABCare计划。
2. 您可以选择被维多利亚州多达15家博彩机构和15个持牌场所（“指定场所”）禁止参与博彩交易。
3. 您可以指定自愿禁赌期为 6、12、18或24个月。
4. 一旦收到您的申请，TABCare将与您联系，讨论您禁赌原因，审查您所选禁赌时限和地点，并向您提供博彩支持服务的联系方式。
5. 在指定场所工作的员工必须积极监控任何自愿禁赌的客户。工作人员会要求您离开博彩区。我们还要求参与自愿禁赌计划的客户在进入指定场所时向工作人员表明身份，以便工作人员帮助他们遵守自愿禁赌约定。
6. 如果客户违背自愿禁赌约定，相关场所必须向我们报告。
7. 您的帐户在您指定的自愿禁赌期内将无法使用。
8. TABCare 将在自愿禁赌期结束前与您联系，告知您自愿禁赌期结束时间并在您要求下提供有关延长自愿禁赌期的信息。如果您选择的自愿禁赌期超过6个月，则需要确认自愿禁赌期结束状态，否则我们将自愿禁赌期往后延长6个月并在该期限结束时再次提醒您。
9. 我们将每两年向您索取一张新照片，以确保工作人员使用最新的照片监控任何加入自愿禁赌计划的客户。
10. 一旦您选择自愿禁赌，我们将不会向您发送任何广告或营销信息。
11. 如果您在自愿禁赌期内要求退出该计划，您必须向我们提供维多利亚州或新南威尔士州博彩咨询服务机构的评估信，证明您已就赌博成瘾寻求帮助。

通过以下方式获得有关TABCare的更多信息：

电话：1800 882 876

电子邮件：TABcare@tabcorp.com.au

网站：<https://responsiblegambling.tab.com.au/help>

线下：任何TAB场所

8.3 帐户

您可以通过TAB网站、TAB应用程序或致电客户服务中心 131 802 自行申请关闭帐户。处理完毕后，我们将关闭您的帐户并退还剩余资金（待处理投注完成结算后）。

一旦您的帐户因自愿禁赌而关闭，您的详细信息将被屏蔽，以防止再次使用这些信息开设帐户。我们还会检查是否有人利用与自愿禁赌客户相似的信息开设账户。

一旦选择自愿禁赌，我们将不会向您发送任何广告或营销信息。

如果您要求撤销在线自愿禁赌计划，则必须向我们提供维多利亚州或新南威尔士州博彩咨询服务机构的评估信，证明您已就赌博成瘾寻求帮助。

如果您希望禁止自己参与任何澳大利亚在线投注服务，您还可以在 BetStop-全国自愿禁赌平台注册登记，请访问www.betstop.gov.au或致电1800 238 786。

9. 与客户和相关人员互动

我们提供的服务和产品可能造成伤害，所以我们采取了一系列措施，力求最大限度降低对客户造成伤害的潜在风险。

这包括劝阻客户参与有风险的投注交易，设法识别客户可能面临或正在遭受伤害的风险，然后采取适当的行动。

我们将确保我们的员工、TAB场所及其工作人员具备识别客户可能面临的风险以及进行适当干预所需的支持、知识和技能。

9.1 与零售客户互动

TAB场所工作人员定期接受培训，以识别可能表明您难以管控或遭受博彩危害的行为或言论。

这可能包括：

失控

- 在正常用餐时间赌博；
- 在营业时间结束时难以停止赌博；
- 在场所营业时开始赌博或仅在场所结束营业时停止赌博；
- 即使朋友已经离开，仍继续赌博；或
- 向我们表达可能表明严重超支的言论。

筹钱

- 借钱赌博；
- 离开场所寻找资金以便继续赌博；
- 继续用赢来的钱投注而不是支取赢到的钱款；
- 离开场所时已身无分文；或
- 向我们表达对损失和支出的担忧。

赌博强度和持续时间

- 长时间赌博，没有适当的休息；
- 支出显著增加；
- 在场所营业的大部分时间内赌博；
- 赌博时对场所内发生的事情没有反应；或
- 告诉我们您需要停止赌博。

情绪反应

- 表现出痛苦的迹象，包括哭泣；
- 表现出愤怒的迹象，包括咒骂、对工作人员发火；或
- 告诉我们您对赌博感到内疚或懊悔。

社交行为

- 避免与他人接触或交谈；
- 避免与工作人员互动；
- 个人仪容仪表不佳或改变；或
- 反复向我们表示您遇到了家庭问题。

顾客也可能直接告诉工作人员他们正在遭受赌博带来的伤害。

我们如何帮助您

当TAB场所工作人员发现有这些行为的客户或您向TAB场所工作人员询问或表示需要帮助时，我们的工作

- 人员将直接与顾客交谈以评估其状况，并采取一系列行动：
1. 鼓励您停止赌博并离开TAB博彩区，参加场所内其他活动或享用茶点或午餐；
 2. 鼓励您停止赌博并离开TAB场所，或前往远离TAB博彩区的其他活动区域；
 3. 为您提供有关我们更安全博彩工具和服务的信息，包括预先设限；
 4. 为您提供获取博彩支持服务的信息，并在需要时协助您使用这些服务；以及
 5. 向您提供有关TABCare（我们在维多利亚州的零售自愿禁赌计划）的信息。

TAB场所工作人员为您提供帮助和支持时，会注重您的隐私并严格保密，但我们的工作

人员没有接受过提供咨询的培训。TAB场所工作人员与您互动时会尊重您的隐私，确保其他客户不会听到任何谈话。

如果TAB场所工作人员认为您表现出任何不适，则必须拒绝为您服务，包括投注或支付赌注。

TAB场所及其工作人员不得：

- 鼓励或认同客户对赌博的迷信；
- 鼓励过度赌博或诱唆继续赌博；
- 鼓励或诱导客户过度或长时间不间断地赌博；
- 鼓励或诱导客户提取现金用于赌博；
- 当客户表现出一种或多种与赌博危害相关的行为时，鼓励或诱导客户继续投注；
- 劝阻客户使其无法离开场所并停止赌博；和
- 劝阻客户使其无法获得赌博支持服务的帮助。

我们会定期评估和维护TAB网站和TAB更安全博彩网站上公开的信息，以确保我们的客户、其家人、社区或其他人所需的信息和支持是最新的且可以获得。

9.2 与帐户客户互动

我们使用系统和工具积极监控您的帐户存款和博彩行为，以识别可能遭受赌博危害风险的客户。

可能表明赌博危害的行为示例包括：

- 存款行为的变化——存款频率、金额及存款金额不断增加；
- 投注行为的变化——平均投注大小、频率、投注次数；
- 赌博模式的变化，例如投注不同博彩项目，在不同时间投注；
- 长时间赌博；
- 承认醉酒或受药物影响；
- 表现出哭泣或愤怒等痛苦迹象；
- 对赌博感到内疚或悔恨；
- 发表可能表明严重超支的言论；
- 反复谈论家庭问题；
- 对损失和支出表示担忧；
- 表示他们需要停止赌博；
- 频繁关闭和重新恢复账户；
- 透露他们正遭受赌博伤害。

我们的更安全博彩团队在发现这些行为时会采取一系列干预措施。

更安全博彩团队的干预方式取决于您的行为和情况。团队可能采取的措施包括：

1. 向您发送包含更安全博彩工具信息（包括自愿禁赌）的电子邮件和/或短信；
2. 向您发送包含博彩支持服务信息的电子邮件和/或短信；
3. 审查您的帐户，评估是否需要采取进一步行动。这包括查看过往的互动、投注活动、存款活动、取款活动以及您以前是否使用过我们的更安全博彩工具；
4. 致电给您 - 通话内容将根据您的情况调整，并将讨论我们观察到的情况，包括赌博危害的潜在指标，了解您的个人情况并提供有关更安全博彩工具的信息，包括预先设定存款限额、自愿禁赌和博彩支持服务；
5. 如果我们无法联系到您以进行更安全赌博的通话，我们将主动冻结您的帐户；和
6. 主动关闭您的帐户。

如果您告诉我们您正因赌博遭受严重的伤害，我们将立即关闭您的帐户。当我们关闭您的账户时，我们的系统将阻止您在今后使用相同的详细信息开设账户。我们还会使用与关闭账户的客户类似的详细信息以检查开设账户的位置。

我们为直接与客户互动的员工提供培训，帮助他们识别与赌博危害相关的客户行为。一旦发现这些迹象，我们训练有素的员工了解如何妥善应对客户，并将问题上报给我们的更安全博彩团队。

我们的客户、其家人、他们的社区或任何其他人都可以联系我们的更安全博彩团队：

电子邮件：RGwagering@tabcorp.com.au

电话：02 9218 1111

我们定期评估和维护TAB网站和TAB应用程序上的信息，以确保您能够获取最新的信息和支持。

9.3 如果您担心某人，应该联系谁

若您担心家人或朋友存在赌博问题，则可通过以下方式联系我们：

- 我们的更安全博彩团队：

电子邮件：RGwagering@tabcorp.com.au

电话：02 9218 1111

- 致电客户服务中心：131 802；或
- 前往我们的任何TAB场所。

我们的更安全博彩团队会告知您他们如何提供帮助，并向您提供相关支持服务的信息。

10. 与员工互动

我们承认，从事赌博行业工作的人可能面临更高的赌博危害风险。我们也知道，在工作中从事博会给员工和我们的企业造成诚信风险。

出于这些原因，我们制定了员工赌博政策，所有员工、我们的 TAB 场所及其员工都必须遵守该政策。

10.1 员工赌博政策

所有员工或承包商都必须遵守我们的员工赌博政策。这是对我们的员工和承包商的严格要求。违反政策规定是一种严重违规行为，可能导致员工受到纪律处分或遭到解雇，以及与承包商解除合同。

该政策对团队成员参与或以其他方式参与 Tabcorp 经营的博彩活动设立了一系列限制。

10.2 维多利亚州场所博彩政策

TAB 代理机构：禁止所有员工（包括代理商及其员工）在其受雇的代理机构或在岗期间的任何时间和地点赌博，包括轮班、带薪和无薪休息时间。

TAB 持牌场所：TAB 场所的所有持牌人只允许在场所内通过数字渠道赌博，并且仅限在下班后赌博。

TAB 持牌场所工作人员：所有员工在在岗期间均禁止在任何地点赌博，包括轮班、带薪和无薪休息时间。独立拥有和运营的持牌场所可能会对其员工在其场所赌博施加额外限制。

10.3 向员工提供信息和帮助

如果员工（包括场所工作人员）表现出或显示可观察到的痛苦迹象或表现出难以控制的赌博行为，我们将提供以下信息：

- 更安全博彩工具和服务；
- 如何获得博彩支持服务并在需要时帮助其获得此类服务；和
- TABCare。

我们在为员工提供帮助与支持时，会尊重员工隐私并严格保密。我们与员工互动过程中会尊重其隐私权，例如采取措施确保所有对话都得到妥善处理。

11. 更安全博彩培训

为了确保我们的员工以更安全的方式提供我们的产品和服务，并能够识别客户可能因赌博遭受伤害，我们要求所有员工、TAB 场所及其员工接受强制合规培训。

所有公司员工——在开始工作时接受更安全博彩培训，该培训是我们年度强制合规培训计划的一部分。

直接与客户互动的公司员工——接受额外的更安全博彩专业培训，包括：

- 如何识别赌博危害的潜在指标；
- 如何干预和解决已确定的赌博危害指标，包括提供有关我们更安全博彩工具和服务的信息、提供有关在线和零售自愿禁赌计划的信息、提供有关赌博帮助服务的信息以及主动暂停或关闭帐户；和
- 如何向更安全博彩团队报告赌博危害问题。

TAB 场所员工——在他们开始履行 TAB 职责时接受更安全博彩培训，该培训是强制年度合规培训的一部分。培训包括：

- 如何识别零售客户潜在的赌博危害；
- 如何干预和解决已确认的赌博危害，包括提供有关我们更安全博彩工具和服务的信息、提供有关在线和零售自愿禁赌计划的信息以及有关戒赌帮助服务的信息；
- 有关醉酒和禁止未成年人赌博的要求；以及
- 如何向 TAB 报告相关问题。

TAB 场所会定期收到更安全博彩义务的提醒，以及更安全博彩手册。

12. 戒赌支持服务

12.1 我们如何与服务机构互动

为了履行我们对更安全博彩的承诺并增进我们对赌博危害的认识，我们至少每季度一次联系戒赌相关的支持服务和利益相关者。

这些组织可能包括 Lifeline、Gambler's Help、Gamble Aware、Relationships Australia、Financial Counselling Australia 和其他支持服务机构。

我们通过以下方式与戒赌相关的支持服务和利益相关者联系：

- 非正式和持续的电话和电子邮件沟通，以寻求他们的建议和反馈，例如我们的更安全博彩改进计划、自愿禁赌计划和准则；
- 正式电话和电子邮件沟通，获取关于准则有效性的反馈，该反馈是我们定期审查工作的一部分；和
- 参加全国赌博研究协会年度会议。

我们还尽可能全年参加维多利亚州各地的赌博危害咨询论坛，并在论坛上发言和进行联络。

我们在TAB场所和其他数字出版内容中积极宣传维多利亚州赌博危害意识周。

12.2 戒赌支持服务

我们向需要支持的客户提供有关以下博彩支持服务的信息。

我们的客户、其家人、社区或任何其他人都可以获得这些服务。

- **全国戒赌帮助热线** 1800 858 858（每周7天、每天24小时提供服务）
- **戒赌帮助热线** 1800 858 858，或访问<https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **25岁以下青年戒赌热线** 1800 262 376
- **戒赌帮助热线口译服务** 131 450
- **匿名戒赌互助协会**，或访问<https://gaaustralia.org.au/>
- **澳大利亚人际关系协会** 1300 364 277，或访问<https://relationships.org.au/>
- **生命热线** 13 11 14，或访问<https://www.lifeline.org.au/>

我们还可以为您转介至独立支持服务。

如果您联系相关服务机构，他们可以为您提供免费的信息、建议和支持。他们还可以根据您的具体情况为您推荐最佳服务机构。

13. 未成年人

我们致力于确保禁止未成年人在网上或前往TAB场所赌博。

我们严禁18岁以下人士赌博，并采取一切合理措施确保未成年人无法使用我们的博彩产品和服务，包括设立TAB账户。

13.1 零售

我们要求TAB场所及其工作人员确保未成年人无法购买我们的博彩产品和服务：

1. 张贴告示，说明禁止未成年人赌博。
2. 如果您看起来不到25岁，TAB场所工作人员将要求您提供年龄证明。该规定适用于所有博彩交易（柜台或通过自助服务终端交易），包括收取赢资。如果您无法提供相关证明，我们将拒绝提供服务，并要求您离开代理机构或TAB博彩区。工作人员不得将任何领款券退还给未成年人或疑似未成年人。
3. 借助监控自助服务终端（通过直接视线或连续的闭路电视录像），确保未成年人无法使用它们。
4. 如果知道有人代表未成年人赌博，则拒绝接受投注或禁止其收取赢资。
5. 我们的自助服务终端距离所有出入口至少2米，以确保有效监控。此外，任何距离博彩交易处5米以上的自助服务终端只能接受代金券。
6. 客户必须确认自己年满18周岁，然后才能使用我们的自助服务终端投注。
7. 如果TAB场所工作人员发现滥用自助服务终端的情况，例如未成年人滥用自助服务终端，他们会使用操作员终端远程禁用自助服务终端。
8. TAB场所工作人员需将所有潜在的未成年人投注事件上报TAB。

我们要求所有未成年人必须在父母或监护人陪同下进入代理场所或TAB博彩区。如果TAB场地工作人员在投注设施附近发现有无人陪同的未成年人，他们将要求该未成年人离开相关区域。

13.2 帐户

我们将采取措施确保未成年人无法开设TAB帐户。这些措施包括但不限于：

1. 我们要求开设帐户的客户确认其身份，并且确认已年满18岁。未按照监管时限核实的帐户将被自动冻结并无法交易。
2. 我们在TAB网站和TAB应用程序上发布适当警告，禁止未成年人开设帐户或参与参与赌博。
3. 我们的帐户条款和条件规定未成年人不能参与赌博，并要求我们的客户不得允许未成年人通过其帐户投注或向未成年人透露其安全信息。

如果我们确定某人在我们平台开设账户而其未满18岁，或者发现有人允许未成年人使用其账户投注，我们将立即关闭该账户。

我们会向维多利亚州博彩监管机构报告任何未成年人投注的情况。

13.3 如果您担心未成年人赌博，该怎么办

如果您担心18岁以下人士参与赌博，您可以前往TAB场所或联系我们的更安全博彩团队（[请访问RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)，电话（02）9218 1111），或致电我们的客户服务中心 131 802。

14. 博彩环境

14.1 零售

我们知道，有时客户在TAB场所投注时会忘记时间。这可能会导致他们花费更多时间或金钱参与赌博，从而超出自己的预期。

我们致力于让您在TAB场所参与赌博时明确感知时间的流逝。为此，我们制定了以下措施：

1. 客户可以通过多种方式查看时间：
 - o TAB场所的电子TAB信息显示屏会显示时间；
 - o 自助终端显示比赛和其他赛事时间；以及
 - o 询问TAB场所工作人员以查看时间。
2. 在自助终端上投注的客户可通过自助终端上的信息（如赛事时间）判断时间的流逝。
3. 当TAB场所工作人员操作终端为客户提供投注服务时，客户可以利用这些互动来判断时间的流逝。TAB场所工作人员将积极监控客户是否长时间在场所逗留；长时间使用投注终端和/或长时间且频繁参与赌博。例如，如果您已经长时间参与赌博，即连续三个小时或更长时间而没有休息。
4. 所有投注票及券上均印有购买或发放时间。

如果我们发现您表现出遭受潜在赌博危害的迹象（详细的迹象说明请参考9.1节），TAB场地工作人员将劝阻您不要长时间及高强度参与赌博，包括：

1. 直接与您交谈，让您意识到时间的流逝；
2. 鼓励您停止赌博；
3. 为您提供相关戒赌支持服务信息。

如果TAB场地工作人员认为您因赌博而饱受困扰，他们将拒绝为您提供博彩产品服务。

14.2 帐户

我们还致力于确保我们的在线客户能够意识到时间的流逝。为此，我们采取以下措施：

- TAB网站和TAB应用程序包含有关即将举行的赛马和体育赛事的信息。您可以使用这些信息确保您意识到时间的流逝。
 - 我们使用多种系统和工具积极监控投注行为，以识别长时间和高强度参与赌博的客户。例如，您是否长时间参与博彩交易。
- 如果我们发现您表现出长时间和高强度参与赌博的迹象（详细的迹象说明请参考9.2节），我们的更安全博彩团队将进行干预并采取行动，这些行动可能包括但不限于：
1. 向您发送关于更安全博彩工具（包括自愿禁赌）的电子邮件和/或短信；
 2. 为您提供有关戒赌支持服务的信息；
 3. 审查您的账户以确定是否需要额外干预 - 包括审查以前的互动、投注活动、存款活动、取款活动以及客户之前是否使用过更安全博彩工具；
 4. 给您打电话；
 5. 主动冻结您的账户；和
 6. 主动关闭您的账户。

当我们依照更安全博彩团队的建议冻结或关闭您的账户时，您将不再收到营销材料。如果我们因更安全博彩要求关闭您的账户，我们将设置阻拦措施，以防止您使用相同的详细信息在我们这里继续开设账户。我们还会使用与关闭账户的客户类似的详细信息以检查开设账户的位置。

15. 醉酒

如果我们发现您醉酒或受到毒品影响，我们将禁止您使用我们的投注产品和服务。所有直接服务客户的员工（包括TAB场所员工）都接受过培训，他们能够识别醉酒或受毒品影响迹象并拒绝为此类客户提供服务，其中包括主动冻结客户的TAB账户。

16. 金钱交易

您必须自行支付赌注。我们无法为赌博提供信贷或借款。

我们不接受客户支票付款，也不允许您兑现支票。如果您出示支票，我们会告知您有关此限制。

根据相关适用法规、行业规范或政策以及我们的博彩规则，所有奖金均以现金、支票、博彩券或将奖金存入TAB账户或使用EFTPOS借记卡方式支付（由TAB场所自行决定）。博彩规则可在TAB网站和全部TAB场所获得。

一旦正式确认，我们将尽最大合理努力将您赢得的赌资支付到您的投注账户。

17. 更安全广告和促销

17.1 广告、营销和促销

根据《2003年博彩交易监管法》（维多利亚州）规定，我们确保与博彩相关的广告和促销将：

• 博彩产品广告或促销均将遵守所有适用的联邦和州法律、法规和相准则，包括澳大利亚全国广告商协会采用的广告道德规范；

- 不得虚假宣传、误导或欺骗赔率、奖金或中奖概率，不得误导中奖概率或收益；
- 不得对中奖或奖品做出非基于事实、无法证明或夸大其词的声明；
- 不得声明或暗示玩家的技能可以影响博彩结果，除非有事实证据；
- 提供正确、准确和真实的信息；
- 在公布获奖者姓名之前必须征得其同意；
- 品位高雅（基于普遍的社区标准），无冒犯性或不雅性质；
- 具有社会责任感；
- 不得误导公众使其认为博彩是改善财务状况的合理策略；
- 不得将赌博宣传为日常家庭购物、生活开销或缓解财务或个人困难的一种手段；
- 不宣传在参与赌博时饮酒，不得将赌博与酒精联系起来；
- 不得直接或间接吸引弱势、易受伤害群体和未成年人参与赌博；
- 不得吸引或尝试吸引未成年人，不得与涉及未成年人的优惠、活动或场地广告同时出现；
- 不得提供任何奖励、诱惑或代金券以唆使客户更频繁投注；
- 不得将赌博宣传为提高社会地位、促进就业、改善社会前景或性吸引力的手段；和
- 不得夸大博彩活动与博彩赢利的联系。

17.2 我们如何遵守广告要求

为确保我们的广告、营销和促销符合相关要求，并且不会唆使客户过度赌博或超出其能力范围：

- 我们确保所有广告和营销都包含符合相关法律法规的更安全博彩信息。
- 当我们向您发送直销信息时，我们会提供如何选择拒收直接营销信息的选择。
- 我们内部营销指导会记录更安全广告和促销义务，并向负责营销和广告的所有团队成员提供该指导。
- 所有营销团队成员入职时都接受有关更安全广告和促销义务的培训，我们还配有强制年度复训。
- 我们将所有自愿禁赌和使用“休息”功能的客户单独列出，以确保他们不会收到任何营销和广告。
- 我们有向公众发布前审查广告和营销材料的流程。这包括由高级营销经理以及我们的法律和更安全博彩团队（如适用）审查广告和营销。
- 我们的营销团队每月评估及保证质量，以确保营销团队成员遵守我们的营销流程。
- 我们的风险团队每年评估营销控制的有效性。

在发布新产品或更改现有产品之前，我们会评估他们对易受赌博伤害客户的潜在影响。我们的更安全博彩团队将评估所有新产品或服务，以确保他们不会：

- 吸引未成年人；
- 让未成年人参与赌博；
- 鼓励客户比平时更频繁地投注；
- 鼓励客户花费更多时间投注；
- 鼓励客户花费更多金钱投注；
- 鼓励客户超出自己能力投注；
- 增加作出冲动决定的几率；和
- 促进赌博正常化。

评估结果决定是否我们会发布相关产品或服务以及如何发布。

18. 客户忠诚度计划信息

我们会不时向客户发送和传达营销优惠和促销信息。这些优惠和促销信息可能包括奖金投注优惠、存款匹配优惠、竞赛和邀请参加赛事和赛马日等体验活动。我们不会向自愿禁赌或使用“休息”功能的客户发送优惠信息。

这些优惠和促销活动旨在吸引和留住客户、推广某些体育和赛事活动、推广新产品或某种产品（例如同注分彩赌博）。

一些优惠和促销活动将提供给所有客户，而其他优惠和促销活动将仅针对特定客户。我们考量诸多因素，包括客户的博彩历史、投注偏好、投注地点等，选择特定客户开展个性化优惠和促销活动。如果未在规定时间内使用优惠和促销，则可能会过期。

为确保客户清楚了解他们可享受的优惠和促销活动：

- 我们通过电子邮件、短信或口头方式向客户明确传达任何优惠或促销活动；
- 我们向客户提供与优惠或促销活动相关的任何条款和条件的信息。例如，是否有适用的时间段、是否有资格要求、是否有任何参赛条件、如何参赛等；
- 客户可随时在线登录TAB账户，获取有关可用优惠和促销活动的信息，包括可用的奖金投注；
- 客户可在TAB网站和应用程序上获取适用于我们促销活动的条款和条件；和
- 如果客户对我们的优惠和促销活动有任何疑问，可致电131 802 联系我们的客户服务中心。

您可以随时选择拒收我们的直接营销信息。

我们不提供用于跟踪个人在赌博产品上的支出并以奖金、忠诚度或奖励积分奖励该支出的系统。我们之前推出了一个与累积积分系统相关的TAB奖励计划。该计划目前尚未实施，我们也不提供结构化的客户忠诚度计划。

19. 投诉

19.1 一般投诉

您可以在线、致电客户服务中心131 802或使用邮寄方式向我们投诉。我们在TAB网站上详细说明了客户投诉流程，请访问 <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>。

如果投诉博彩相关的事宜，您可以直接向维多利亚州博彩监管机构投诉，该机构是负责调查和解决此类问题的独立机构，请访问 <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>。

19.2 关于准则合规性的投诉

您可以通过以下方式联系我们的更安全博彩团队，就本准则提出投诉：

电子邮件：RGwagering@tabcorp.com.au

邮寄地址：GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

电话：02 9218 1111

当您致电投诉时，我们可能会要求您以书面形式提供详细信息。

19.3 我们如何处理有关遵守和执行准则的投诉

我们制定了正式的投诉管理政策和流程，以确保客户投诉得到适当审查和处理。

当收到您的投诉时，我们的更安全博彩团队将：

1. 在收到投诉后的5个工作日内以书面或电子邮件形式确认投诉。
2. 审查和调查投诉。包括审查所提供的信息以及其他相关信息，例如您的投注历史或您之前与我们的互动情况。
3. 在21天内通知您审查结果。如果我们无法在21天内完成审查，我们将通知您新的审查时限。
4. 向您提供投诉处理结果。在适用情况下，投诉结果由复杂投诉委员会决定，该委员会由我们业务部门的高级代表组成。

如果问题得到解决，我们将不会采取进一步行动。

您可以访问 complaintappeals@tabcorp.com.au 并发送书面请求，要求我们内部审查该决定。投诉上诉委员会将审查该决定并作出最终裁定。最终裁定将在10个工作日内提供给您。

如果您要求对该决定进行独立审查，我们会将此案例提交给独立调解员小组，例如澳大利亚仲裁员和调解员协会。仲裁员根据提交的文件作出裁定或安排调解。

除非另有约定或仲裁员另有决定，否则我们将和您分摊此过程产生的费用。

19.4 记录保存

我们将投诉记录、所有投诉文件和决定保存在我们的“更安全博彩登记册”中，保存期限为七年。根据我们的记录保存义务，这些信息可供消费者事务、博彩和酒类监管部长或维多利亚州博彩监管机构按照规定检查，并允许维多利亚州博彩监管机构监督我们投诉流程的遵守情况。

20. 我们如何处理个人信息

我们致力于保护隐私、公开透明和维护信息安全。为了履行这一承诺，我们根据《1988年隐私法》（联邦）和澳大利亚隐私原则处理个人信息。我们的隐私政策规定了我们如何处理个人信息。您可以访问 <https://www.tabcorp.com.au/privacy> 获取我们的隐私政策副本。您也可以访问 privacy@tabcorp.com.au 咨询任何疑问或关切。