



CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO

Versión 3 — 10 de mayo de 2024

Tabcorp VIC Pty Ltd

NUESTRO COMPROMISO PARA UN JUEGO MÁS SEGURO

Tabcorp VIC Pty Ltd («**nosotros**») se compromete a ofrecer productos y servicios de apuestas de forma que se eviten y minimicen los daños a nuestros clientes y a sus familias y amigos.

Intentamos normalizar el juego seguro a través del diseño de nuestros productos y servicios, el uso de nuestras herramientas para un juego más seguro por parte de nuestros clientes y el comportamiento de nuestros empleados y agentes.

Nuestro objetivo es capacitar y apoyar a nuestros clientes para que tomen decisiones informadas sobre su forma de jugar.

Nuestros empleados y el personal de TAB Venue [Local de TAB] contarán con el apoyo, las capacidades y los conocimientos necesarios para poner en práctica estos compromisos.

Trabajaremos con expertos y servicios de prevención de daños relacionados con el juego para mejorar nuestras medidas de prevención de daños y evaluación de rendimiento.

Responderemos a las reclamaciones de nuestros clientes de forma justa y eficaz.

El presente Código de Conducta para un Juego Más Seguro («**Código**») establece estos compromisos de forma más detallada.

Nuestra Promesa de Seguridad al Jugador

Cuidar de nuestros clientes es la esencia de lo que hacemos.

Eso significa reconocer que, aunque la mayoría de nuestros clientes disfrutan de nuestros productos y servicios de apuestas como una forma de entretenimiento, también pueden tener un impacto negativo o perjudicar a nuestros clientes, a las personas que los cuidan y a la comunidad.

Por ello, estamos mejorando el juego y comprometiéndonos con una Promesa de Seguridad al Jugador diseñada para prevenir y minimizar los daños relacionados con el juego e impulsar mejores resultados para las personas y la comunidad.

Nos comprometemos a:

Ser Transparentes y Concienciar
Prevenir y Minimizar los Daños
Supervisar y Proporcionar una Red de Seguridad
Seguir Aprendiendo y Desarrollar sobre Evidencias
Contribuir y Apoyar a la Comunidad

1. INTRODUCCIÓN

Formamos parte de *Tabcorp Holdings Limited*, un grupo diversificado de juegos de azar y entretenimiento de categoría mundial.

Realizamos apuestas:

- en línea
- por teléfono
- en los hipódromos metropolitanos y rurales de Victoria; y
- en una red de agencias, locales con licencia y clubes.

1.1 OBJETIVOS

Nuestro objetivo con el Código es:

- proporcionar a nuestros clientes un documento único que describa cómo ofrecemos nuestros productos y servicios de forma segura;
- demostrar nuestro firme compromiso de minimizar los daños potenciales asociados con el juego y promover un juego más seguro;
- capacitar y permitir a nuestros clientes tomar decisiones informadas sobre el juego, así como facilitarles el acceso a herramientas para manejar su juego o a servicios de ayuda al juego cuando necesiten asistencia; y
- garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones legislativas y reglamentarias pertinentes, incluida la Directiva Ministerial del Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego de Victoria.

1.2 APLICACIÓN DEL CÓDIGO

El Código se aplica a:

- nosotros y nuestros empleados;
- nuestros Locales de TAB y todas las personas empleadas por estos locales que son responsables de prestar nuestros servicios de apuestas; y
- los servicios o productos de juego proporcionados por nosotros, incluidos los proporcionados en línea dentro de Australia.

1.3 REVISIÓN DEL CÓDIGO

Revisamos periódicamente nuestro cumplimiento del Código (incluido el cumplimiento en nuestros Locales de TAB). Buscaremos y tendremos en cuenta los comentarios sobre la eficacia del Código de las principales partes interesadas, incluidos el personal de los Locales de TAB, los agentes, los clientes, los empleados y los proveedores de servicios de ayuda al juego.

El Código también podrá actualizarse de vez en cuando teniendo en cuenta la información que recibamos y los avances en la investigación relacionada con los daños del juego y el servicio responsable del juego.

Proporcionaremos una copia del Código actualizado al organismo regulador del juego de Victoria antes de publicarlo.

1.4 DEFINICIONES CLAVE

- **Aplicación de TAB** significa la aplicación móvil de TAB.
- **Local de TAB** según el Código es un una agencia, local con licencia o club de carreras en Victoria donde se venden nuestros servicios y productos.
- **Sitio Web de TAB** significa la página web de TAB en www.tab.com.au.

2. COMUNICACIÓN Y DISPONIBILIDAD DEL CÓDIGO

Comunicamos y promovemos activamente el Código y dónde encontrarlo en la señalización de nuestros Locales de TAB y en nuestro sitio web y aplicación del TAB.

El Código está disponible en:

- el sitio web de TAB www.tab.com.au;
- el sitio web de TAB sobre un Juego Más Seguro www.responsiblegambling.tab.com.au;
- el sitio web de Tabcorp www.tabcorp.com.au;
- la aplicación de TAB; Y
- los Locales de TAB.

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

Puede solicitar una copia impresa del Código llamando a nuestro Centro de Atención al Cliente al 131 802 o en un Local de TAB.

3. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO POR PARTE DEL COMERCIO MINORISTA

Los Locales de TAB y su personal que presten servicios de apuestas deben cumplir los requisitos establecidos en el presente Código.

Con el fin de garantizar el cumplimiento por parte de los Locales de TAB, nosotros:

- proporcionaremos a los Locales de TAB el apoyo, las herramientas, la información y la capacitación necesarios para aplicar el Código y garantizar la prestación más segura de nuestros productos y servicios de apuestas;
- llevaremos a cabo comprobaciones periódicas del cumplimiento y tan pronto como sea posible después de un incidente relacionado con un juego más seguro o cuando se haya producido un incumplimiento del Código o de otra obligación legal;
- investigaremos todos los incidentes relacionados con un juego más seguro y las infracciones del Código u otras obligaciones legales por parte de los Locales de TAB; y
- tomaremos medidas contra los locales de TAB que incumplan el Código. Entre las medidas que pueden tomarse se incluyen la exigencia de capacitación adicional, medidas disciplinarias (una sanción económica o suspensión) y, en los casos más graves, la rescisión del contrato con el Local de TAB.

4. MENSAJES SOBRE UN JUEGO MÁS SEGURO

Incluimos mensajes sobre un juego más seguro en todos los materiales promocionales de marketing relacionados con el juego, y en las comunicaciones que enviamos a nuestros clientes de acuerdo con el Marco Nacional de Protección del Consumidor para las Apuestas en Línea. También nos aseguramos de que nuestros materiales publicitarios cumplan con cualquier otro requisito legal, incluidos los requisitos de protección del consumidor de las Directivas Ministeriales, como la Directiva Ministerial de 24 de marzo de 2023.

Siempre incluiremos mensajes sobre un juego más seguro en el sitio web de TAB y en la señalización de los Locales de TAB. También promocionaremos activamente mensajes sobre un juego más seguro en nuestro sitio web de TAB y en la aplicación de TAB.

5. JUEGO MÁS SEGURO E INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS DE JUEGO

5.1 INFORMACIÓN DISPONIBLE

Proporcionamos una serie de información sobre un juego más seguro para que nuestros clientes, sus familias y la comunidad estén informados sobre nuestras prácticas de un juego más seguro y para que nuestros clientes conozcan nuestros productos y servicios de apuestas.

Nuestro compromiso con la provisión de apuestas más seguras significa que queremos capacitar a los clientes para que tomen decisiones informadas sobre su juego. Esto incluye cuánto gastan y cuánto tiempo dedican al juego, teniendo en cuenta sus circunstancias personales y sus medios económicos.

Esto incluye información sobre:

- este Código;
- las reglas de apuestas que rigen nuestros productos de totalizador, apuestas deportivas y Trakside;
- nuestros productos y servicios y el material explicativo que los acompaña;
- cómo los clientes pueden manejar su juego tomando y manteniendo una decisión de precompromiso;
- cómo pueden utilizar los clientes otras herramientas para un juego más seguro para manejar su juego;
- cómo los clientes pueden autoexcluirse en línea y en nuestros Locales de TAB;
- los servicios de apoyo al juego disponibles para que las personas y/o sus familias obtengan ayuda para manejar un problema de juego;
- la prohibición del juego por parte de menores;
- la prohibición de conceder créditos para el juego; y
- mecanismos de resolución de reclamaciones.

5.2 DÓNDE ENCONTRAR LA INFORMACIÓN

Tenemos información sobre un juego más seguro a disposición del público en nuestro sitio web dedicado al Juego Más Seguro de TAB en responsiblegambling.tab.com.au, en carteles y folletos repartidos por los Locales de TAB o llamando a nuestro Centro de Atención al Cliente al 131 802.

Los Locales de TAB deben exhibir carteles sobre el juego más seguro en todos los puntos en los que se acepten apuestas.

Nuestras reglas de apuestas e información sobre productos están disponibles en el sitio web de TAB y en todos los Locales de TAB. Puede leer nuestras condiciones de cuenta, las cuales incluyen los términos y condiciones de las ofertas promocionales, en el sitio web de TAB. Cuando tengamos ofertas promocionales específicas, incluiremos los términos y condiciones aplicables.

También puede llamar a nuestro Centro de Atención al Cliente al 131 802 si necesita ayuda.

6. DECISIONES DE PRECOMPROMISO

6.1 ¿QUÉ ES EL PRECOMPROMISO?

El precompromiso es una herramienta que los clientes pueden utilizar para manejar su juego y evitar daños relacionados con el juego. Consiste en que los clientes establezcan un límite antes de empezar a jugar. Este límite puede basarse en el tiempo y/o en el dinero, es decir, «precomprometer» cuánto tiempo y dinero está dispuesto a gastar antes de empezar a jugar.

Las decisiones de precompromiso son individuales para cada cliente y los clientes deben establecer límites de acuerdo con sus circunstancias personales.

6.2 CLIENTES MINORISTAS

Promovemos y animamos a todos los clientes minoristas a establecer un límite de tiempo y dinero mediante la colocación de carteles sobre cómo establecer y mantener límites en nuestros Locales de TAB.

También hay información disponible en el sitio web para un Juego Más Seguro de TAB: responsiblegambling.tab.com.au.

Cómo tomar una decisión de precompromiso

Usted puede tomar una decisión de precompromiso al apostar en el comercio minorista de la siguiente manera:

- planificar su juego: cuánto va a apostar y depositar y cuánto tiempo va a estar en el Local de TAB;
- establecer un presupuesto para sus gastos de juego;
- decidir a qué quiere apostar, por ejemplo, si solo va a apostar en carreras de caballos;
- planificar con antelación cómo realizará sus apuestas. Si solo va a apostar en efectivo, entonces llévese solo el importe en efectivo con el que piensa apostar y deje las tarjetas bancarias en casa;
- ir a Locales de TAB que tengan otras actividades en las que pueda participar; o
- prever cómo apartar fondos cuando cobre algún dividendo.

Algunas estrategias que usted puede utilizar para registrar su decisión de precompromiso son:

- anotar en su teléfono cuál es su decisión de precompromiso;
- decirle a la persona con la que está que ha tomado una decisión de precompromiso y compartir esos detalles con esa persona;
- si ha establecido un límite de tiempo para estar en el Local de TAB, poner una alarma en su teléfono para que le avise cuando haya estado en el Local de TAB durante ese periodo de tiempo;
- anotar la hora de su llegada al Local de TAB y controlar el tiempo; e
- informar a un miembro del personal del Local de TAB de que ha tomado una decisión de precompromiso.

Si tiene una cuenta de TAB, puede establecer un límite de depósito de precompromiso en su cuenta de TAB y realizar transacciones utilizando su cuenta mientras esté en un Local de TAB. No podrá realizar depósitos que superen el límite de depósito de precompromiso que haya establecido en su cuenta.

Cómo mantener una decisión de precompromiso

Puede mantener una decisión de precompromiso cuando apueste en el comercio minorista de la siguiente manera:

- llevar la cuenta de cuánto ha apostado, incluso utilizando talones de apuestas;
- utilizar la hora que aparece en el Local de TAB para controlar el paso del tiempo;
- si ha programado una alarma en su teléfono, abandonar el Local de TAB o el área de servicio de TAB cuando suene esta alarma;
- hacer saber a un miembro del personal de TAB que ha alcanzado su límite de decisión procompromiso, ellos se negarán a realizar más apuestas suyas y le animarán a abandonar el Local de TAB o el área de servicio de TAB; y
- abandonar el Local de TAB o el área de servicio de TAB cuando esté a punto de alcanzar o haya alcanzado su límite de decisión de precompromiso.

Si tiene una cuenta de TAB y ha establecido un límite de precompromiso, puede apostar en un Local de TAB utilizando su cuenta de TAB y el límite de depósito se aplicará de acuerdo con su decisión de precompromiso.

Cómo apoyamos su decisión de precompromiso.

Los Locales de TAB y su personal están capacitados para ayudarle a tomar y mantener sus decisiones de precompromiso. Mantendremos conversaciones proactivas con usted sobre cómo tomar y mantener su decisión de precompromiso. También mantendrán estas conversaciones con cualquier familiar o amigo que esté preocupado por su comportamiento en las apuestas.

Nosotros capacitamos a los Locales de TAB y a su personal para que sepan reconocer las posibles señales de que usted se está gastando más de la cuenta o perdiendo el control, y de que puede ser necesario tomar o mantener una decisión de precompromiso. Las señales potenciales que buscamos incluyen:

- jugar todos los días o tener dificultades para parar a la hora de cerrar;
- apostar durante periodos prolongados, es decir, durante tres horas o más sin descanso;
- jugar durante las horas normales de las comidas;
- evitar el contacto mientras juega, comunicarse muy poco y apenas reaccionar ante los acontecimientos que ocurren a su alrededor;
- aumentar el gasto;
- intentar pedir dinero prestado al personal de TAB o a otros clientes;
- seguir jugando con los beneficios de las grandes ganancias; y
- mostrar signos de angustia o enfado.

Cuando el personal del Local de TAB identifica a clientes con estos comportamientos, debe evaluar las circunstancias del cliente hablando directamente con este. Para ayudar a estos clientes, el personal del Local de TAB tomará una serie de medidas:

1. preguntar al cliente si ha establecido algún límite de precompromiso;
2. facilitar al cliente información sobre los límites de precompromiso y cómo establecer uno;
3. animar al cliente a fijar un límite de tiempo y dinero;
4. animar al cliente a tomarse un descanso del juego saliendo de la zona de servicio de TAB y participando en otras actividades del local o tomando un refrigerio o un descanso para comer;
5. animar al cliente a hacer una pausa en el juego abandonando el local;
6. proporcionar información sobre TABCare (nuestro programa de autoexclusión en Victoria);
7. proporcionar información sobre los servicios de apoyo al juego disponibles y facilitar el acceso a un servicio cuando sea necesario.

Cuando un cliente haya tomado una decisión de precompromiso estableciendo un límite de tiempo y dinero, el personal del Local de TAB le ayudará a mantener su precompromiso:

1. animándole a mantener su decisión de precompromiso;
2. proporcionando al cliente estrategias para mantener su decisión de precompromiso; y
3. denegando el servicio cuando el cliente comunique al miembro del personal del Local de TAB que ha superado los límites de tiempo y dinero establecidos.

Si ya tiene una cuenta de TAB, el personal del Local de TAB le animará a utilizar las herramientas disponibles en su cuenta de TAB para establecer y mantener sus decisiones de precompromiso.

6.3 CLIENTES CON CUENTAS

Promovemos y animamos a todos los clientes con cuentas a establecer un límite de depósito de precompromiso. Un límite de depósito de precompromiso le permite limitar el importe máximo que pueden ingresar en su cuenta durante un periodo de tiempo determinado. Le ofrecemos una selección de periodos de tiempo. Por ejemplo, puede ser un límite diario, semanal o mensual.

Usted puede establecer o cambiar sus decisiones de precompromiso accediendo a su cuenta TAB en la aplicación de TAB o en el sitio web de TAB. Nuestro Centro de Atención al Cliente de TAB está disponible en el 131 802 para ayudarle a tomar una decisión de precompromiso.

Le ayudaremos a tomar una decisión de precompromiso:

- exigiendo a todos los clientes de cuentas que establezcan un límite de depósito u optando específicamente por no establecer un límite de depósito al abrir una cuenta con nosotros;
- promoviendo activamente el establecimiento de un límite de depósito en nuestro sitio web de TAB y en nuestra aplicación de TAB, así como en los correos electrónicos que le enviamos;
- ofreciéndole la posibilidad de establecer un límite de depósito en cualquier momento accediendo a su cuenta de TAB en línea;
- aconsejándole que establezca un límite de depósito acorde con sus circunstancias personales y con lo que puede permitirse apostar. Nuestro Centro de Atención al Cliente y los equipos de Juego Más Seguro están a su disposición para ayudarle a establecer un límite de depósito;
- al revisar las cuentas pertenecientes a clientes identificados como potencialmente perjudicados por el juego, nuestro equipo de Juego Más Seguro de TAB revisará su actividad de depósito anterior, su historial de apuestas y si ha establecido un límite de depósito o utilizado otras herramientas de juego más seguro para determinar si es necesario tomar medidas adicionales. Esto puede incluir una llamada para discutir su comportamiento y circunstancias específicas y proporcionar asesoramiento sobre el establecimiento de un límite de depósito;
- al hablar con clientes que sufran daños a causa del juego, nuestro equipo de Juego Más Seguro de TAB le animará a fijar un límite, le aconsejará sobre el límite adecuado que debe fijar y fijará el límite por usted si está de acuerdo;
- nuestro equipo de Juego Más Seguro de TAB realiza un seguimiento de los aumentos de los límites de depósito de los clientes para identificar si algún aumento requiere una llamada con el cliente; y
- cada año, cuando inicie sesión en su cuenta de TAB, se le pedirá que establezca un límite de depósito o que actualice su límite de depósito si ya lo ha establecido. No podrá acceder a otras funciones de su cuenta hasta que haya respondido a esta solicitud.

Si usted ha tomado una decisión de precompromiso, le ayudaremos a mantenerla haciendo lo siguiente:

- Le impediremos depositar en su cuenta de TAB cuando alcance su límite de depósito.
- Le permitimos cambiar su límite de depósito en cualquier momento accediendo a su cuenta de TAB en línea. Cualquier disminución del límite será efectiva inmediatamente. Cualquier aumento no surtirá efecto hasta pasados 7 días. Esto le da tiempo para cambiar de opinión; lo llamamos un período de «reflexión».
- Le recordaremos anualmente que revise su límite de depósito.

Usted puede encontrar información adicional sobre qué es un límite de depósito de precompromiso, las ventajas de establecer un límite y cómo establecerlo en el sitio web de Juego Más Seguro de TAB en responsiblegambling.tab.com.au y accediendo a su cuenta de TAB.

7. HERRAMIENTAS PARA UN JUEGO MÁS SEGURO

Además de los límites de depósito de precompromiso, existen otras herramientas de juego más seguro que le capacitan y apoyan para manejar su juego, y para jugar de forma segura. Promovemos activamente las siguientes herramientas en nuestro sitio web de TAB, la aplicación de TAB y a través de nuestro Centro de Atención al Cliente.

HERRAMIENTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO	DESCRIPCIÓN
TÓMESE UN DESCANSO	<p>Puede tomarse un descanso de su cuenta durante un periodo de tiempo determinado. Puede elegir entre diferentes periodos de tiempo.</p> <p>Durante este tiempo, no podrá acceder a su cuenta ni recibir material promocional o de marketing.</p>
LÍMITES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO/DÉBITO	<p>Puede limitar el importe diario que puede ingresar en su cuenta mediante tarjeta de crédito y/o débito.</p>
EXTRACTOS DE ACTIVIDAD Y APUESTAS	<p>Proporcionamos a todos los clientes con cuentas de TAB un extracto de actividad mensual para los meses en los que han tenido transacciones en la cuenta. El extracto de actividad indicará el total de sus depósitos, retiradas, gastos, ganancias y pérdidas del mes, así como su ganancia o pérdida neta durante ese tiempo. El extracto también ofrece una visión general de sus ganancias o pérdidas netas de los últimos seis meses. También le proporcionamos un listado detallado de cada una de sus transacciones del mes.</p> <p>Puede acceder tanto al extracto de actividad como al historial de transacciones en cualquier momento a través de su cuenta en el sitio web de TAB y la aplicación de TAB o poniéndose en contacto con el Centro de Atención al Cliente.</p> <p>Puede revisar hasta 7 años de historial de transacciones y extractos de actividad en el sitio web de TAB y en la aplicación de TAB o poniéndose en contacto con el Centro de Atención al Cliente.</p>
DARSE DE BAJA DEL MARKETING	<p>Puede optar por no recibir mensajes y correos electrónicos promocionales y de marketing.</p>
CIERRE DE LA CUENTA EN LÍNEA	<p>Puede cerrar fácilmente su cuenta en línea a través del sitio web de TAB, la aplicación de TAB o llamando al Centro de Atención al Cliente de TAB al 131 802.</p> <p>Una vez procesada la solicitud, cerraremos su cuenta y se le devolverán los fondos restantes (una vez finalizadas las apuestas pendientes).</p>

8. PROGRAMAS DE AUTOEXCLUSIÓN

8.1 ¿QUÉ ES LA AUTOEXCLUSIÓN?

La autoexclusión es una herramienta que los clientes pueden utilizar para ayudarles a dejar de jugar. Ofrecemos programas de autoexclusión para minoristas y en línea. El uso de estos programas le permite autoexcluirse de su cuenta de TAB, de los Locales de TAB o de ambos.

8.2 COMERCIO MINORISTA

Operamos y administramos un programa de autoexclusión del comercio minorista llamado TABCare en Victoria. TABCare le permite autoexcluirse del juego en locales seleccionados y del juego en línea. La participación en el programa es voluntaria y de buena fe.

Tenemos un folleto de TABCare en nuestro sitio web sobre el Juego Más Seguro de TAB <https://responsiblegambling.tab.com.au/help> que contiene información sobre los posibles indicadores de daño del juego, e información sobre el programa TABCare, incluyendo cómo unirse.

Esta información también está disponible poniéndose en contacto con un Local de TAB o con nuestro Centro de Atención al Cliente en el 131 802.

Usted puede hablar con el equipo especializado de TABCare para obtener información adicional sobre cómo acceder al programa TABCare, incluyendo qué es la autoexclusión, cómo solicitar la autoexclusión, qué ocurre durante la autoexclusión, qué información y documentos debe proporcionar y la información de contacto de los servicios de apoyo al juego. El personal que trabaja en los Locales de TAB también le proporcionará información sobre TABCare si desea autoexcluirse.

Contamos con políticas y procedimientos que forman parte del programa TABCare y que detallan su funcionamiento.

VISIÓN GENERAL DE TABCARE

1. Todas las agencias de TAB y los locales con licencia participan en el programa de TABCare.
2. Usted puede elegir ser excluido de hasta 15 agencias y 15 locales con licencia («Puntos de Venta Nominados») en toda Victoria.
3. Usted puede nominar para ser autoexcluido por un período de 6, 12, 18 o 24 meses.
4. Una vez que recibamos su solicitud, TABCare se pondrá en contacto con usted para comentarle sus motivos de su autoexclusión, revisar el periodo y los locales que ha seleccionado y facilitarle los datos de contacto de los servicios de apoyo en materia de juego.
5. El personal que trabaja en los Puntos de Venta Designados debe vigilar activamente si hay clientes autoexcluidos. Les pedirán que abandonen la zona de juego. También solicitamos que los clientes autoexcluidos que entren en un Punto de Venta Designado se identifiquen ante el personal que pueda ayudarles a no incumplir su condición de autoexclusión.
6. Si usted incumple su estatus de autoexclusión, el establecimiento correspondiente deberá comunicárnoslo.
7. Su cuenta se suspenderá durante el periodo de autoexclusión designado.

8. TABCare se pondrá en contacto con usted antes de que finalice su periodo de autoexclusión para informarle de la expiración de su autoexclusión y proporcionarle información sobre cómo ampliar su periodo de autoexclusión si así lo desea. Si ha optado por autoexcluirse durante más de 6 meses, tendrá que acusar recibo de la expiración de su exclusión; de lo contrario, ampliaremos su periodo de autoexclusión en 6 meses y se lo recordaremos de nuevo al final de la ampliación de su periodo de exclusión.
9. Le pediremos una nueva foto cada dos años para asegurarnos de que el personal realiza un seguimiento de los clientes autoexcluidos utilizando fotos actualizadas.
10. No le enviaremos ningún tipo de publicidad o marketing una vez que usted se haya autoexcluido.
11. Si solicita revocar su autoexclusión durante el periodo de autoexclusión designado, deberá proporcionarnos una carta de evaluación de un proveedor de servicios de asesoramiento sobre el juego de Victoria o Nueva Gales del Sur que demuestre que usted ha solicitado ayuda para su problema con el juego.

Puede obtenerse más información sobre TABCare:

por teléfono:	1800 882 876
por correo electrónico:	TABcare@tabcorp.com.au
en línea:	https://responsiblegambling.tab.com.au/help
en persona:	En cualquier Local de TAB

8.3 CUENTA

Usted puede autoexcluirse de su cuenta a través del sitio web de TAB, la aplicación de TAB o llamando a nuestro Centro de Atención al Cliente al 131 802. Una vez procesado, cerramos su cuenta y le devolvemos los fondos restantes (una vez finalizadas las apuestas pendientes).

Una vez cerrada su cuenta por autoexclusión, sus datos serán bloqueados para impedir que usted los utilice para abrir futuras cuentas con nosotros. También verificamos si se han abierto cuentas con datos similares a los de los clientes autoexcluidos.

No le enviaremos ningún tipo de publicidad o marketing cuando usted esté autoexcluido.

Si solicita revocar su autoexclusión en línea, deberá proporcionarnos una carta de evaluación de un proveedor de servicios de asesoramiento sobre el juego de Victoria o Nueva Gales del Sur que demuestre que usted ha solicitado ayuda para su problema con el juego.

Si desea autoexcluirse de todos los servicios australianos de apuestas en línea, también puede registrarse en BetStop - el *National Self-Exclusion Register™* [Registro Nacional de Autoexclusión] - en www.betstop.gov.au o llamando al 1800 238 786.

9. INTERACCIÓN CON NUESTROS CLIENTES Y PERSONAS AFECTADAS

Como proveedores de servicios y productos que pueden causar daños, tomamos una serie de medidas que procuran minimizar el riesgo de daños a nuestros clientes.

Esto implica no animar a los clientes a adoptar comportamientos de riesgo en las apuestas y tratar de identificar cuando los clientes corren el riesgo de sufrir daños o los experimentan y, a partir de ahí, tomar las medidas oportunas.

Nos aseguraremos de que nuestros empleados, y nuestros Locales de TAB y su personal, cuenten con el apoyo, conocimientos y capacidades necesarios para identificar cuándo un cliente está en riesgo y cómo intervenir adecuadamente.

9.1 INTERACCIONES EN EL COMERCIO MINORISTA

El personal del Local de TAB recibe capacitación periódica para identificar comportamientos o responder a comentarios que puedan indicar que tiene dificultades para manejar su juego o que sufre daños relacionados con el juego.

Estos pueden incluir:

Pérdida de control

- jugar durante las horas normales de las comidas;
- encontrar dificultad para dejar de jugar a la hora de cerrar;
- empezar a jugar cuando el local abre o solo dejar de hacerlo cuando el local está cerrando;
- quedarse para seguir jugando incluso cuando sus amigos se han marchado; o
- hacernos comentarios que pueden indicar un gasto excesivo grave.

Búsqueda de dinero

- pedir dinero prestado para financiar el juego;
- salir de un local en busca de dinero para seguir apostando;
- seguir apostando con las ganancias en lugar de cobrarlas;
- se ha quedado sin dinero al salir del local; o
- mostrarnos preocupación por las pérdidas y los pagos.

Intensidad y duración

- jugar durante largos periodos sin una pausa adecuada;
- aumento significativo del patrón de gasto;
- apostar la mayoría de los días en que el local está abierto;
- jugar sin reaccionar ante lo que ocurre en el local; o
- decirnos que necesita un descanso del juego.

Respuestas emocionales

- mostrar signos de angustia, incluido el llanto;
- mostrar signos de enfado, como insultar o enfadarse con el personal; o
- decirnos que se siente culpable o arrepentido de haber jugado.

Comportamiento social

- evita el contacto o las conversaciones con los demás;
- evita interactuar con el personal
- disminución o cambios en el aseo personal y su presentación; o
- nos comenta repetidamente que está experimentando problemas familiares.

Los clientes también pueden comunicar directamente al personal que están experimentando daños relacionados con el juego.

Cómo podemos ayudarle

Cuando el personal del Local de TAB identifica a clientes con estos comportamientos o usted se acerca a un miembro del personal del Local de TAB preguntando o indicando la necesidad de asistencia, nuestro personal evaluará las circunstancias del cliente hablando directamente con este y responderán tomando una serie de acciones:

1. animarle a tomarse un descanso del juego abandonando el área de servicio de TAB participando en otras actividades del local o tomando un refrigerio o un descanso para comer;
2. incitarle a hacer una pausa en el juego abandonando el TAB o trasladándose a otra sección del local alejada de la zona de servicio de TAB;
3. facilitarle información sobre nuestras herramientas y servicios para un Juego Más Seguro, incluidos los límites de precompromiso;

4. facilitarle información sobre cómo acceder a los servicios de apoyo al juego y facilitarle el acceso a estos servicios en caso necesario; y
5. facilitarle información sobre TABCare (nuestro programa de autoexclusión de minoristas en Victoria).

El personal del Local de TAB responderá y le apoyará de manera privada, sensible, confidencial y apropiada. No obstante, no están capacitados para ofrecer asesoramiento.

El personal del Local de TAB interactuará con usted de manera que respete su privacidad, asegurándose de que otros clientes no puedan escuchar ninguna conversación.

Si el personal del Local de TAB cree que usted está mostrando signos de angustia, está obligado a negarse a servirle, incluyendo la realización o el pago de sus apuestas.

Los locales de TAB y su personal no deben:

- animar o afirmar las supersticiones de los clientes sobre el juego;
- animar el juego excesivo ni ofrecer incentivos para seguir jugando;
- animar o inducir a una persona a jugar intensamente o durante largos periodos sin descanso;
- animar o inducir a los clientes a retirar fondos de un servicio de caja con fines del juego;
- animar o inducir a una persona a seguir realizando apuestas, cuando el cliente muestra uno o más indicadores de comportamiento asociados a los perjuicios del juego;
- disuadir a una persona de abandonar el local para dejar de jugar; y
- disuadir a una persona de pedir ayuda en un servicio de apoyo al juego.

Evaluamos y mantenemos periódicamente la información disponible al público en el sitio web de TAB y en el sitio web de *TAB Safer Gambling*, para garantizar que la información y el apoyo que necesitan nuestros clientes, sus familias, la comunidad u otras personas estén actualizados y sean accesibles.

9.2 INTERACCIONES DE LA CUENTA

Supervisamos activamente los depósitos en su cuenta y el comportamiento de sus apuestas mediante sistemas y herramientas para identificar a los clientes con riesgo de sufrir daños por el juego.

Algunos ejemplos de comportamientos que pueden indicar daños relacionados con el juego son:

- cambios en el comportamiento de los depósitos: frecuencia, importe, aumento de las sumas depositadas;
- cambios en los comportamientos de apuesta: tamaño promedio de la apuesta, frecuencia, número de apuestas;
- cambios en los patrones de juego, por ejemplo, apostar en diferentes eventos, apostar en diferentes momentos;
- apostar durante largos periodos de tiempo;
- admitir estar ebrio o bajo los efectos de las drogas;
- mostrar signos de angustia, como llanto o enfado;
- expresar culpa o remordimiento por haber apostado;
- hacer comentarios que puedan indicar un gasto excesivo grave;
- hacer repetidos comentarios sobre problemas familiares;
- mostrar preocupación por las pérdidas y pagos;
- indicar que necesita un descanso del juego;
- cerrar y volver a abrir la cuenta con frecuencia; y
- revelar que está sufriendo daños relacionados con el juego.

Nuestro Equipo para un Juego Más Seguro dispone de una serie de intervenciones para cuando se detectan estos comportamientos.

La forma en que interviene el Equipo para un Juego Más Seguro es específica a su comportamiento y circunstancias. Las medidas que el equipo puede tomar incluyen:

1. enviarle un correo electrónico y/o un SMS con información sobre nuestras herramientas para un juego más seguro incluida la autoexclusión;
2. enviarle un correo electrónico y/o SMS con información sobre los servicios de apoyo al juego disponibles;
3. revisar su cuenta para ver si debemos tomar medidas adicionales. Esto incluye interacciones anteriores, la actividad de apuestas, la actividad de depósitos, la actividad de retiradas y si usted ha utilizado alguna de nuestras herramientas para un juego más seguro;
4. llamarle por teléfono: el contenido de la llamada será específico para usted e incluirá una conversación sobre lo que hemos observado, incluidos los posibles indicadores de juego perjudicial, comprender sus circunstancias personales y facilitarle información sobre las herramientas para un juego más seguro, entre ellas límites de depósito de precompromiso, autoexclusión y servicios de apoyo al juego;
5. cuando no podamos ponernos en contacto con usted para realizar una llamada sobre juego más seguro, congelaremos sus cuentas de forma proactiva; y
6. cerrar proactivamente sus cuentas.

Si nos avisa de que usted está sufriendo daños graves por el juego, cerraremos inmediatamente su cuenta. Cuando cerremos su cuenta, nuestros sistemas le impedirán abrir futuras cuentas con los mismos datos. También verificamos si se abren cuentas con datos similares a los de clientes a los que se les ha cerrado la cuenta.

Capacitamos a nuestro personal, que interactúa directamente con nuestros clientes, para que sepan detectar los comportamientos de los clientes que indiquen que el juego les perjudica. Cuando se identifican estos indicadores, nuestro personal recibe capacitación sobre cómo manejar adecuadamente al cliente y derivar el asunto a nuestro Equipo para un Juego Más Seguro.

Nuestros clientes, sus familias, su comunidad o cualquier otra persona pueden ponerse en contacto con nuestro Equipo para un Juego Más Seguro:

por correo electrónico: RGwagering@tabcorp.com.au

por teléfono: 02 9218 1111

Evaluamos y mantenemos periódicamente la información del sitio web de TAB y de la aplicación de TAB, para garantizar que la información y el apoyo que usted necesita estén actualizados y sean accesibles.

9.3 A QUIÉN DIRIGIRSE SI ESTÁ PREOCUPADO POR ALGUIEN

Animamos a quienes tengan alguna preocupación sobre el juego de un familiar o amigo a que se pongan en contacto con nosotros a través de:

- nuestro Equipo para un Juego Más Seguro:
 - por correo electrónico:** RGwagering@tabcorp.com.au
 - por teléfono:** 02 9218 1111
- nuestro Centro de Atención al Cliente en el 131 802; o
- en cualquiera de nuestros Locales de TAB.

Nuestro Equipo para un Juego Más Seguro le informará sobre cómo pueden ayudarle y sobre los servicios de apoyo disponibles.

10. INTERACCIÓN CON EL PERSONAL

Reconocemos que las personas que trabajan en el sector del juego pueden correr un mayor riesgo de sufrir daños relacionados con el juego. También entendemos que el juego en el trabajo puede crear riesgos de integridad para el empleado y para nuestra empresa.

Por estas razones, tenemos políticas sobre el juego de los empleados, que deben ser cumplidas por todos empleados, nuestros Locales de TAB y su personal.

10.1 POLÍTICA DE JUEGO PARA EMPLEADOS

Todos los empleados o contratistas deben cumplir nuestra Política de Juego para Empleados. Se trata de un requisito estricto para nuestros empleados y contratistas. El incumplimiento constituye una infracción grave y puede significar que un empleado sea sancionado o que se ponga fin a su contrato, o que se termine el contrato de un contratista.

La política impone una serie de restricciones a los miembros del equipo que participen o se involucren de otro modo en actividades de apuestas operadas por Tabcorp.

10.2 POLÍTICA DE JUEGO DE LOS LOCALES DE VICTORIA

Agencias de TAB: Se prohíbe a todo el personal, incluidos los agentes y su personal, jugar en cualquier momento en la agencia en la que estén empleados o en cualquier lugar mientras estén de servicio, incluidos los turnos, descansos remunerados y no remunerados.

Locales de TAB con licencia: Todos los titulares de licencias de Locales de TAB solo pueden apostar en su local a través de un canal digital, y únicamente cuando estén fuera de servicio.

Personal de los locales de TAB con licencia: Se prohíbe a todo el personal apostar en cualquier lugar mientras esté de servicio, incluidos los turnos, descansos remunerados y no remunerados.

Los Locales con licencia que pertenezcan y sean operados independientemente de nosotros pueden establecer restricciones adicionales para que sus empleados apuesten en su local.

10.3 PROVISIÓN DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL PERSONAL

Cuando un empleado, incluido un miembro del personal del local, muestre o manifieste signos observables de daños por el juego o comportamiento que indique dificultades para controlar su juego, le proporcionaremos información sobre:

- herramientas y servicios para un Juego Más Seguro;
- cómo acceder a los servicios de apoyo al juego y facilitar el acceso a dichos servicios en caso necesario; y
- TABCare.

Apoyaremos a nuestro personal de forma privada, sensible, confidencial y adecuada. Interactuaremos con el personal de forma que se respete su derecho a la privacidad, por ejemplo, tomando medidas para que las conversaciones se traten con delicadeza.

11. CAPACITACIÓN PARA UN JUEGO MÁS SEGURO

Con el fin de garantizar que nuestros empleados ofrezcan nuestros productos y servicios de una manera más segura y puedan identificar cuándo un cliente puede estar sufriendo daños relacionados con el juego, exigimos a todos los empleados, a los Locales de TAB y a su personal que realicen una capacitación obligatoria de cumplimiento.

Para todo el personal corporativo: Capacitación para un Juego Más Seguro al comenzar a trabajar y como parte de nuestro programa anual obligatorio de capacitación sobre cumplimiento.

Para el personal corporativo que interactúa directamente con los clientes: Capacitación adicional especializada para un Juego Más Seguro, que incluye:

- cómo identificar posibles indicadores de daños relacionados con el juego;
- cómo intervenir y abordar los indicadores de daños relacionados con el juego que se hayan identificado, lo que incluye proporcionar información sobre nuestras herramientas y servicios para un juego más seguro, proporcionar información sobre nuestros programas de autoexclusión para clientes minoristas y en línea y, información sobre los servicios de ayuda al juego y suspender o cerrar una cuenta de forma proactiva; y
- cómo elevar las inquietudes sobre los daños causados por el juego al Equipo para un Juego Más Seguro.

Para el personal de los Locales de TAB: La capacitación para un Juego Más Seguro al inicio de sus funciones en el TAB y como parte de la capacitación obligatoria de cumplimiento anual. Esta capacitación incluye:

- cómo identificar posibles indicadores de daños relacionados con el juego en clientes minoristas;
- cómo intervenir y abordar los indicadores de daños relacionados con el juego que se hayan identificado, incluyendo proporcionar información sobre nuestras herramientas y servicios para un juego más seguro, proporcionar información sobre nuestros programas de autoexclusión para clientes minoristas y en línea e información sobre los servicios de ayuda al jugador;
- los requisitos relativos a la intoxicación y la prohibición de que apuesten los menores; y
- cómo elevar cualquier inquietud al TAB.

Los Locales de TAB reciben recordatorios periódicos de sus obligaciones en materia de un Juego Más Seguro, junto con manuales para un Juego Más Seguro.

12. SERVICIOS DE APOYO AL JUEGO

12.1 CÓMO INTERACTUAMOS CON LOS SERVICIOS

En consonancia con nuestro compromiso con un juego más seguro y para mejorar nuestra comprensión de los daños del juego, nos ponemos en contacto con una serie de servicios de apoyo relacionados con el juego y las partes interesadas al menos una vez cada 3 meses.

Estas organizaciones pueden incluir *Lifeline*, *Gambler's Help*, *Gamble Aware*, *Relationships Australia*, *Financial Counselling Australia* y otros proveedores de servicios de apoyo.

Nos mantenemos en contacto con los servicios de apoyo relacionados con el juego y las partes interesadas mediante:

- contactos informales y continuos por teléfono y correo electrónico para solicitar sus consejos y opiniones, por ejemplo, en referencia a nuestras iniciativas para mejorar un juego más seguro, nuestros programas de autoexclusión y el Código;
- contactos formales por teléfono y correo electrónico para solicitar información sobre la eficacia del Código como parte de nuestra revisión periódica del mismo; y
- asistencia a la Conferencia anual de la Asociación Nacional de Estudios sobre el Juego.

También asistimos, presentamos y actuamos de enlace en los foros de asesoramiento sobre los perjuicios del juego que se celebran en Victoria a lo largo del año, siempre que es posible.

Promovemos activamente la Semana de Concienciación sobre los Daños del Juego en Victoria en nuestros Locales de TAB y otros contenidos digitales.

12.2 SERVICIOS DE APOYO DISPONIBLES EN MATERIA DE JUEGO

Proporcionamos a los clientes identificados como necesitados de apoyo, información sobre los siguientes servicios de apoyo al juego.

Los clientes, sus familias, su comunidad o cualquier otra persona pueden dirigirse a estos servicios.

- **National Gambling Helpline** 1800 858 858 (*disponible 24 horas al día, 7 días a la semana*)
- **Gambler's Help** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **Gambler's Help Youth Hotline for under 25s** 1800 262 376
- **Gambling Helpline Interpreting Service** 131 450 131 450
- **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/>

También ofrecemos referencias a una serie de servicios de apoyo independientes.

Si se pone en contacto con uno de estos servicios, pueden proporcionarle información, asesoramiento y apoyo gratuitos. También pueden dirigirle al mejor proveedor de servicios para sus circunstancias específicas.

13. MENORES DE EDAD

Nos comprometemos a garantizar que no se permita a los menores de edad jugar en línea o en un Local de TAB.

Prohibimos estrictamente que los menores de 18 años apuesten y tomamos todas las medidas razonables para garantizar que los menores no puedan utilizar nuestros productos y servicios de apuestas, incluido tener una cuenta de TAB.

13.1 COMERCIO MINORISTA

Exigimos a los Locales de TAB y a su personal que se aseguren de que los menores no compren nuestros productos y servicios de juego:

1. Exhibiendo carteles en los que se indique que no se permite el juego a los menores de edad.
2. Exigiendo al personal de TAB que le pida una prueba de edad si aparenta menos de 25 años. Esto es para todas las transacciones de apuestas (en ventanilla o a través de un terminal de autoservicio) incluido el cobro de dividendos. Si no puede presentar la comprobación pertinente, se le denegará el servicio y se le pedirá que abandone el área de servicio de la agencia o de TAB. El personal miembro no debe devolver ningún boleto a un menor o a alguien que sospeche que es un menor.
3. Supervisando los terminales de autoservicio (mediante línea de visión directa o imágenes continuas de CCTV) para asegurarse de que no son utilizados por menores.
4. Negando a realizar apuestas o a permitir el cobro de dividendos si saben que la persona actúa en nombre de un menor.
5. Garantizando que nuestros terminales de autoservicio estén situados a una distancia mínima de 2 metros de todas las entradas y salidas para garantizar que puedan ser controlados eficazmente. Además, cualquier terminal de autoservicio situado a más de 5 metros de la ubicación del operador está restringido a que solo acepten vales.
6. Exigiendo a los clientes que confirmen que son mayores de 18 años antes de que puedan realizar una apuesta cuando utilicen nuestros terminales de autoservicio.
7. Proporcionando al personal de los Locales de TAB acceso para desactivar remotamente un terminal de autoservicio desde su terminal de operador si ven que un terminal de autoservicio está siendo mal utilizado, por ejemplo, por alguien que pudiera ser un menor.

8. Exigiendo al personal del Local de TAB que notifique a TAB todos los casos potenciales de apuestas de menores.

Exigimos que todos los menores vayan acompañados por uno de sus padres o un tutor al entrar en una agencia o en un área de servicio de TAB. El personal del Local de TAB pedirá a cualquier menor no acompañado cerca de las instalaciones de apuestas que abandone la zona.

13.2 CUENTA

Tomaremos medidas para garantizar que los menores no abran una cuenta de TAB. Estas medidas incluyen, entre otras, los siguientes pasos:

1. Exigimos a los clientes que abran una cuenta que confirmen su identidad y que son mayores de 18 años. Las cuentas no verificadas de acuerdo con los plazos reglamentarios son automáticamente congeladas y se les impide realizar transacciones.
2. Tenemos advertencias apropiadas en nuestro sitio web de TAB y la aplicación de TAB que a los menores no se les permite abrir una cuenta o apostar con nosotros.
3. Nuestras condiciones de cuenta establecen que los menores no pueden jugar con nosotros y obligan a nuestros clientes a no permitir que los menores apuesten con nosotros a través de sus cuentas o de no revelar sus datos de seguridad a un menor.

Si comprobamos que una persona ha abierto una cuenta con nosotros y es menor de 18 años, o que una persona permite que un menor apueste a través de su cuenta, esta se cerrará inmediatamente.

Denunciamos cualquier caso de apuestas de menores al organismo regulador del juego de Victoria.

13.3 QUÉ HACER SI LE PREOCUPA UN MENOR

Puede ponerse en contacto con nosotros si le preocupa la posibilidad de que un menor de 18 años esté jugando, visitando un Local de TAB o poniéndose en contacto con nuestro Equipo para un Juego Más Seguro en RGwagering@tabcorp.com.au o (02) 92181111 o llamando a nuestro Centro de Atención al Cliente al 131 802.

14. EL ENTORNO DEL JUEGO

14.1 COMERCIO MINORISTA

Somos conscientes de que a veces nuestros clientes pueden perder la noción del tiempo mientras están en un Local de TAB. Esto puede dar lugar a que se queden más tiempo o gasten más de lo previsto en el juego.

Nos comprometemos a que usted sea consciente del paso del tiempo cuando se encuentre en un Local de TAB. Para ello contamos con lo siguiente:

1. Los clientes pueden comprobar la hora de varias maneras:
 - o la hora se muestra en las pantallas electrónicas de información de los Locales de TAB;
 - o los terminales de autoservicio muestran la hora de las carreras y otros eventos; y
 - o preguntando al personal de los Locales de TAB.
2. Los clientes que apuesten en un terminal de autoservicio podrán juzgar el paso del tiempo utilizando la información del terminal de autoservicio, como los horarios de las carreras.

3. Cuando un cliente realiza apuestas en un terminal operado por el personal de un Local de TAB, el cliente puede utilizar estas interacciones para ser consciente del paso del tiempo. El personal del Local de TAB vigilará activamente a los clientes que estén en su local o utilizando terminales de apuestas durante largos periodos de tiempo y/o han participado en apuestas prolongadas e intensivas. Por ejemplo, si usted ha estado apostando durante largos periodos, es decir, durante tres horas o más sin descanso.
4. Todos los boletos y vales de apuestas llevan impresa la hora de compra o emisión.

Si se detecta que usted presenta indicios de posibles daños relacionados con el juego (la lista completa de indicadores figura en la sección 9.1), el personal del Local de TAB le disuadirá de participar en actividades de juego prolongadas e intensivas, incluyendo:

1. hablándole directamente para que sea consciente del paso del tiempo;
2. animándole a tomarse un descanso del juego;
3. facilitándole información sobre los servicios de apoyo al juego disponibles.

Se le negará el servicio de productos de juego si el personal del Local de TAB considera que está experimentando angustia relacionada con el juego.

14.2 CUENTA

También nos comprometemos a que nuestros clientes en línea sean conscientes del paso del tiempo. Para ayudarles a hacerlo, contamos con lo siguiente:

- El sitio web de TAB y la aplicación de TAB contienen información sobre las próximas carreras y eventos deportivos. Puede utilizar esta información para asegurarse de que es consciente del paso del tiempo.
- Supervisamos activamente los comportamientos de apuestas utilizando una serie de sistemas y herramientas para identificar a los clientes que realizan apuestas prolongadas e intensivas. Por ejemplo, si usted apuesta durante largos periodos de tiempo.

Si se detecta que usted presenta signos de juego prolongado e intensivo (la lista completa de indicadores figura en la sección 9.2), nuestro Equipo para un Juego Más Seguro intervendrá y tomará medidas que pueden incluir, entre otras, las siguientes:

1. enviarle un correo electrónico y/o un SMS con información sobre nuestras herramientas para un juego más seguro incluida la autoexclusión;
2. facilitarle información sobre los servicios de apoyo al juego disponibles;
3. revisar sus cuentas para determinar si se requieren intervenciones adicionales; incluye la revisión de interacciones previas, actividad de apuestas, actividad de depósitos, actividad de retiradas y si el cliente ha utilizado anteriormente herramientas para un juego más seguro;
4. llamarle por teléfono;
5. congelar proactivamente sus cuentas; y
6. cerrar proactivamente sus cuentas.

Cuando congelemos o cerremos su cuenta por consejo del equipo para un Juego Más Seguro, dejará de recibir material publicitario. Si cerramos su cuenta por un motivo relacionado con el Juego Más Seguro, pondremos impedimentos para evitar que vuelva a abrir cuentas con nosotros utilizando los mismos datos.

También verificaremos si se abren cuentas utilizando datos similares a los de clientes cuyas cuentas han sido cerradas.

15. INTOXICACIÓN

No le permitiremos utilizar nuestros productos y servicios de apuestas si tenemos conocimiento de que está intoxicado o bajo la influencia de drogas. Todos los empleados que atienden a clientes, incluidos aquellos en los Locales de TAB, han recibido capacitación para identificar signos de intoxicación o cuando alguien se encuentra bajo la influencia de drogas, y negarse a prestar un servicio, lo que incluye congelar de manera proactiva su cuenta de TAB.

16. TRANSACCIONES FINANCIERAS

Usted debe pagar las apuestas cuando las compre. No concedemos créditos ni préstamos de dinero para apuestas.

No aceptamos cheques de clientes como forma de pago ni permitimos el cobro de cheques. Se le informará de esta restricción si presenta un cheque.

Todas las ganancias se pagan, a discreción del Local de TAB, en efectivo, cheque, vale de apuestas o mediante abono de las ganancias en una cuenta de TAB o tarjeta de débito EFTPOS de acuerdo con las regulaciones, códigos o políticas industriales aplicables, y nuestra política. Las reglas de apuestas están disponibles en el sitio web de TAB y en todos los Locales de TAB.

Haremos todo lo razonablemente posible para efectuar los pagos de las apuestas ganadoras realizadas con nosotros a través de su cuenta a su cuenta de apuestas tan pronto como se confirme el resultado oficial.

17. PUBLICIDAD Y PROMOCIONES MÁS SEGURAS

17.1 PUBLICIDAD, MARKETING Y PROMOCIONES

Nos aseguramos de que la publicidad y las promociones permitidas en virtud de la Ley de Regulación del Juego de 2003 (VIC) relacionadas con el juego:

- cumplan todas las leyes, reglamentos y códigos estatales y de la Commonwealth aplicables relativos a la publicidad o promoción de productos de apuestas, incluido el código de ética de publicidad adoptado por la Asociación Australiana de Publicistas Nacionales;
- no sean falsas, engañosas o equívocas sobre las probabilidades, los premios o las posibilidades de ganar, ni tergiversen la probabilidad de ganar o el beneficio económico;
- no hagan afirmaciones relacionadas con ganar o con los premios que se pueden ganar que no estén basadas en hechos, que no se puedan demostrar o que sean exageradas;
- no afirmen o insinúen que la habilidad de un jugador puede influir en el resultado de una actividad de juego, cuando no pueda demostrarse objetivamente;
- sean correctas, precisas y veraces.
- requieran el consentimiento de cualquier persona identificada como ganadora de un premio antes de publicar su nombre;
- sean de buen gusto (teniendo en cuenta las normas imperantes en la comunidad) y no sean de naturaleza ofensiva o indecente;
- sean socialmente responsables;
- no creen la impresión de que el juego es una estrategia razonable para mejorar económicamente;
- no promuevan el juego como medio para financiar las compras domésticas habituales, el coste de la vida, ni para aliviar dificultades financieras o personales;
- no promuevan el consumo de alcohol mientras se juega y no asocien el juego con el alcohol;
- no se dirijan intencionadamente, de forma expresa o indirecta, a grupos vulnerables o desfavorecidos y a menores;

- no ofrezcan recompensas, incentivos o vales que animen a los clientes a apostar con más frecuencia;
- no promuevan el juego como medio para mejorar la posición social o las perspectivas laborales, sociales o sexuales; y
- no exageren la conexión entre la actividad de juego y el uso que se puede dar a los beneficios del jugador.

17.2 CÓMO CUMPLIMOS LOS REQUISITOS DE PUBLICIDAD

Para garantizar que nuestra publicidad, marketing y promociones cumplen los requisitos pertinentes y no inciten a los clientes a jugar en exceso o por encima de sus posibilidades:

- Nos aseguramos de que toda la publicidad y el marketing incluyan mensajes sobre un juego más seguro de acuerdo con la legislación pertinente.
- Cuando le enviamos marketing directo, incluimos información sobre cómo puede optar por no recibirlo.
- Documentamos las obligaciones en materia de publicidad y promociones más seguras en nuestras Directrices de Marketing internas, que se facilitan a todos los miembros del equipo que participan en marketing y publicidad.
- Capacitamos a todos los miembros del equipo de marketing al inicio de su empleo sobre sus obligaciones en materia de publicidad y promociones más seguras, y realizamos cursos de actualización anuales obligatorios.
- Colocamos a todos los clientes autoexcluidos y a los clientes que utilizan la función *Take a Break* en una lista para asegurarnos de que no reciben ningún tipo de publicidad.
- Disponemos de procesos para revisar nuestro material publicitario y de marketing antes de que sea visto por el público en general. Esto incluye la revisión de la publicidad y el marketing por parte de un Gerente Senior de Marketing, junto con nuestro equipo Legal y el equipo para un Juego Más Seguro, cuando proceda.
- Nuestro equipo de marketing lleva a cabo un control de calidad mensual para garantizar que los miembros del equipo de marketing cumplen nuestros procesos de marketing.
- La eficacia de los controles de marketing es evaluada anualmente por nuestro equipo de Riesgos.

No lanzaremos nuevos productos ni modificaremos los existentes sin evaluar su posible impacto sobre los clientes vulnerables a los daños del juego. Nuestro equipo para un Juego Más Seguro realiza una evaluación sobre todos los productos o servicios nuevos para asegurarse de que:

- no atraen a menores;
- no exponen a los menores al juego;
- no incitan a los clientes a apostar con más frecuencia de lo habitual;
- no incitan a los clientes a apostar durante períodos más largos de lo habitual;
- no incitan a los clientes a apostar más de lo que lo harían normalmente;
- no incitan a los clientes a apostar por encima de sus posibilidades;
- no aumentan la posibilidad de tomar decisiones impulsivas; ni
- normalizan el juego.

El resultado de la evaluación determina si y cómo el producto o servicio se lanza al mercado.

18. INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE LEALTAD DE LOS CLIENTES

De vez en cuando, enviaremos y comunicaremos a nuestros clientes ofertas y promociones de marketing. Estas pueden incluir ofertas de bonos de apuestas, ofertas de igualación de depósitos, concursos e invitaciones para asistir a experiencias como carreras. No enviaremos ofertas a clientes autoexcluidos o que utilicen la función *Take a Break*.

Estas ofertas y promociones se realizan como forma de atraer y conservar clientes, promocionar determinados eventos deportivos y de carreras, promocionar un nuevo producto o promocionar un determinado producto, por ejemplo, las apuestas mutuas.

Algunas ofertas y promociones se pondrán a disposición de todos los clientes, mientras que otras se personalizarán para cada cliente. Los clientes son seleccionados para recibir ofertas y promociones personalizadas en función de una serie de factores diferentes, como su historial de apuestas anterior, sus preferencias de apuestas y su ubicación de apuestas. Las ofertas y promociones pueden caducar si no se utilizan dentro de los plazos establecidos.

Para garantizar que los clientes entiendan claramente las ofertas y promociones que tienen a su disposición:

- comunicamos claramente cualquier oferta o promoción disponible a los clientes por correo electrónico, SMS o verbalmente;
- proporcionamos a los clientes información sobre las condiciones asociadas a la oferta o promoción. Por ejemplo, si se aplican periodos de tiempo, si existen requisitos de participación, si hay condiciones para participar en un concurso, cómo participar, etc;
- los clientes pueden acceder en cualquier momento a la información sobre las ofertas y promociones disponibles, incluidas las apuestas de bonos disponibles, accediendo a su cuenta de TAB en línea;
- los clientes pueden acceder a los términos y condiciones que se aplican a nuestras promociones en el sitio web de TAB y la aplicación de TAB; y
- los clientes pueden ponerse en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente en el 131 802 si tienen alguna duda sobre nuestras ofertas y promociones.

Usted puede optar por no recibir marketing directo de nuestra parte en cualquier momento.

No ofrecemos un sistema que rastree el gasto de una persona en un producto de juego y recompense ese gasto con puntos de bonos, lealtad o recompensa. Anteriormente ofrecíamos un programa *TAB Rewards* que consistía en un sistema de acumulación de puntos. En la actualidad, este programa no está operativo y no ofrecemos un programa estructurado de lealtad de los clientes.

19. RECLAMACIONES

19.1 RECLAMACIONES GENERALES

Puede presentar una reclamación en línea, poniéndose en contacto con el Centro de Atención al Cliente en el 131 802 o por correo postal. Hemos detallado el proceso para las reclamaciones de los clientes en el sitio web de TAB.

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

Las reclamaciones sobre cuestiones relacionadas con las apuestas también pueden dirigirse al organismo regulador del juego de Victoria, como órgano independiente, para su investigación y resolución a través de su sitio web <https://www.vgccc.vic.gov.au/iwant/complaints>.

19.2 RECLAMACIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

Puede presentar una reclamación sobre el Código poniéndose en contacto con nuestro Equipo para un Juego Más Seguro a través de:

correo electrónico: RGwagering@tabcorp.com.au

correo postal: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

teléfono: 02 9218 1111

Si llama con una reclamación, podemos pedirle que nos la explique por escrito.

19.3 CÓMO MANEJAMOS LAS RECLAMACIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO Y EL FUNCIONAMIENTO DEL CÓDIGO

Contamos con una política y un proceso formales de atención de reclamaciones para garantizar que las reclamaciones de los clientes se examinen y atiendan adecuadamente.

Cuando recibamos una reclamación suya, nuestro Equipo para un Juego Más Seguro hará lo siguiente:

1. Acusará recibo de las reclamaciones por escrito o por correo electrónico dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la reclamación.
2. Revisará e investigará la reclamación. Esto incluye revisar la información proporcionada, así como otra información relevante como su historial de apuestas o sus interacciones anteriores con nosotros.
3. Se le informará el resultado de la revisión dentro de los 21 días. Si no podemos finalizar la revisión dentro de los 21 días, le informaremos el nuevo plazo.
4. Se le proporcionará el resultado de la reclamación. Cuando sea relevante, el resultado de la reclamación lo determina el Comité de Reclamaciones Complejas, que incluye a representantes de alto nivel de toda nuestra empresa.

Si se resuelve el asunto, no se tomarán más medidas.

Puede solicitar una revisión interna de la decisión enviando una solicitud por escrito a complaintappeals@tabcorp.com.au. Un Comité de Apelaciones de Reclamaciones revisará la decisión para tomar una determinación final. Esta determinación final se le proporcionará en un plazo de 10 días hábiles.

Si usted solicita una revisión independiente de esta decisión, remitiremos el asunto a un miembro de un panel de mediadores independientes, como el Instituto de Árbitros y Mediadores de Australia, para que un árbitro tome una determinación en función de la documentación presentada o para organizar una mediación.

Los costes de este proceso se compartirán en partes iguales entre nosotros y usted, a menos que se acuerde lo contrario o según lo determine el árbitro.

19.4 MANTENIMIENTO DE REGISTROS

Mantenemos registros de reclamaciones, toda la documentación de reclamaciones y las decisiones tomadas en nuestro Registro de Reclamaciones sobre el Juego Más Seguro, que se conserva durante un período de siete años. Estos registros se ponen a disposición del Ministro de Asuntos del Consumidor, Regulación del Juego y de Bebidas Alcohólicas o del regulador de juegos de azar de Victoria para su inspección a pedido, de acuerdo con nuestras obligaciones de mantenimiento de registros y para permitir que el regulador de juegos de azar de Victoria controle nuestro cumplimiento del proceso de reclamaciones.

20. CÓMO MANEJAMOS LA INFORMACIÓN PERSONAL

Estamos comprometidos con la privacidad, la transparencia y la seguridad de la información. Para cumplir con este compromiso, manejamos la información personal de acuerdo con la *Ley de Privacidad de 1988 (Cth)* y los Principios de Privacidad de Australia. Nuestra Política de Privacidad establece cómo manejamos la información personal. Puede acceder a una copia de nuestra Política de Privacidad en <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. También puede comunicarse con privacy@tabcorp.com.au si tiene alguna pregunta o inquietud.