



更安全博彩 行為準則

第三版 2024年5月10日

Tabcorp VIC Pty Ltd

關於更安全博彩的承諾

Tabcorp VIC Pty Ltd (“我們”) 致力於提供博彩產品和服務，同時防止並儘量減少客戶、其家人和朋友因使用我們產品或服務而遭受的傷害。

我們力求通過產品和服務的設計、客戶對安全賭博工具的使用以及員工和代理的行為，使更安全博彩正規化。我們致力於為客戶提供協助與支持，以便客戶就博彩相關事宜做出明智決定。

我們的員工和 TAB 場所人員將獲得其所需的協助、知識及技能，從而履行以上承諾。

我們將與預防博彩危害的專家和服務機構合作，強化預防博彩危害的措施和效能。

我們將公平、有效率地處理客戶投訴。

本《更安全博彩行為準則》（「準則」）詳細闡述了我們關於更安全博彩的承諾。

我們的玩家安全承諾

關愛客戶是我們工作的重中之重。

這意味著，雖然我們的博彩產品和服務作為一種娛樂活動，為大多數客戶所喜愛，但這些產品和服務也可能對我們的客戶、關心他們的人以及社區造成負面影響或傷害。

因此，我們不斷優化博彩產品和服務並遵守玩家安全承諾，防止並儘量減少因博彩造成的傷害，從而造福個人和社區。

我們承諾：

公開透明並加強宣傳

防止並儘量減少傷害

實施監控並建立安全網

不斷學習與求真務實

為社區作出貢獻和提供支援

1. 簡介

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

我們提供以下博彩投注方式：

- 線上投注；
- 電話投注；
- 維多利亞州都市和鄉村賽馬會投注；以及
- 博彩機構、持牌博彩場所和俱樂部投注。

我們承認博彩會對某些人造成傷害，本準則規定我們將如何安全地提供博彩產品和服務，以及如何最大限度地降低因博彩造成的傷害。

1.1 目標

我們制定本準則旨在：

- 為客戶提供一份文件，概述我們如何安全地提供博彩產品和服務；
- 展示我們致力於最大限度降低與博彩相關的潛在傷害並發展更安全的博彩業務；
- 為客戶提供協助與支持，以便客戶就博彩相關事宜做出明智決定；以及方便客戶在需要時使用博彩工具管理博彩業務或幫助服務；和
- 確保我們遵守任何相關立法和監管義務，包括維多利亞州更安全博彩行為準則部長指令。

1.2 準則的適用

準則適用於：

- 我們和我們的員工；
- 我們的TAB場所以及這些場所僱用的所有負責提供博彩服務的人員；和
- 我們提供的博弈服務或產品，包括在澳洲境內提供的線上服務或產品。

1.3 準則審查

我們會定期檢視我們對準則的遵守（包括TAB場所內的遵守）。我們將徵求並考慮主要利害關係人的回饋，包括TAB場所員工、代理商、客戶、員工和博彩幫助服務提供者，以評估準則有效性。

本準則也可能不時更新，以反映我們收到的回饋以及關於賭博危害和負責任博弈服務的研究進度。

我們將在發布最新準則之前向維多利亞州博彩監管機構提供更新的準則副本。

1.4 關鍵定義

- TAB APP指TAB行動應用程式。
- TAB場所是該準則下在維多利亞州銷售我們服務和產品的代理商、持牌場所或賽馬俱樂部。
- TAB網站指TAB網站 www.tab.com.au。

2. 準則的宣傳和獲取

我們積極宣傳並推廣本準則，請瀏覽TAB場所識別牌、TAB網站和TAB應用程式以獲取更多資訊。通過以下方式取得本準則：

- TAB網址：www.tab.com.au；
- TAB更安全博彩網站：www.responsiblegambling.tab.com.au；
- Tabcorp網址：www.tabcorp.com.au；
- TAB應用程式；和
- TAB場所。

除英文版外，本準則還提供義大利文、阿拉伯文、中文（繁體和簡體）、土耳其文、希臘文、越南文和西班牙文翻譯。本準則翻譯版本可從網上和TAB場所取得。

請致電我們的客戶服務中心131 802或前往TAB場所索取本準則印刷版本。

3. 零售業務合規

TAB 場所及其提供博弈服務的人員必須遵守本準則規定。

為確保TAB場所遵守本準則規定，我們還會：

- 為TAB場所提供必要支援、工具、資訊和培訓，以實施準則規定並更安全地提供博彩產品和服務；
- 定期進行合規檢查，並在發生博彩安全事件、不遵守準則或違反其他法律義務的行為時盡快進行合規檢查；
- 調查TAB場所發生的所有博彩安全事件、違反準則行為或違反其他法律義務的行為；以及
- 治理不遵守本準則的TAB場所。可能採取的措施包括要求接受額外培訓、紀律處分（罰款或暫停營業），以及在最嚴重的情況下與TAB場所解除合約。

4. 更安全博彩訊息

根據國家線上博彩消費者保護框架，我們會在所有與博彩相關的行銷資料以及發送給客戶的通訊中包含更安全博彩資訊。我們也會確保我們的廣告材料符合其他法律要求，包括部長指示中的消費者保護要求（例如2023年3月24日的部長指示）。

我們將始終在TAB網站和所有TAB場所的識別牌上發布更安全博彩資訊。我們也將在TAB網站和TAB應用程式上積極宣傳負責任博彩資訊。

5. 更安全博彩和博彩產品資訊

5.1 信息

我們為客戶、其家人和社區提供一系列關於更安全博彩的信息，以便他們了解我們的博彩產品和服務。我們致力於提供更安全博彩產品及服務，這意味著我們希望讓客戶有能力就博彩相關事宜做出明智決定，即幫助客戶考慮其個人情況和經濟能力，然後決定在博彩上花費多少金錢和時間。

這包括以下資訊：

- 本準則；
- 適用我們的博彩系統、運動博彩和Trackside產品的博彩規則；
- 我們的產品和服務以及隨附的說明資料；
- 客戶如何通過作出並遵循預先設定來管理其博彩事宜；
- 顧客如何利用其他更安全博彩工具來管理其博彩事宜；
- 客戶如何禁止自己在網路上及我們的TAB場所參與賭博；
- 提供博彩支援服務，幫助個人和/或其家人管控博彩問題
- 禁止未成年人參與賭博；
- 禁止提供博彩信貸；以及
- 投訴處理機制。

5.2 您可以在哪裡找到信息

我們專門在TAB更安全博彩網站上發布相關信息，請訪問responsiblegambling.tab.com.au；前往TAB場所索取海報和宣傳冊；或者致電我們的客戶服務中心 131 802 了解更多信息。

TAB場所必須在所有提供賭博服務的地點展示更安全博奕識別。

請訪問TAB網站或前往TAB場所以取得我們的博彩規則和產品資訊。您可以訪問TAB網站以閱讀我們的帳戶條款，其中包括促銷優惠的條款和條件。當我們提供特定的促銷優惠時，我們會附上適用的條款和條件。

您也可以致電我們的客戶服務中心 131 802 尋求協助。

6. 預先設限的決定

6.1 什麼是預先設限？

預先設限是客戶可以用來管理其博彩事宜和防止博彩傷害的一種方法。其中包括客戶在開始博彩之前設定一個限制，此限制可以基於時間和/或金錢，即在開始賭博之前「預先限制」準備花多少時間和金錢。

預先設限的決定因人而異，客戶應根據個人情況設定限制。

6.2 零售客戶

我們提倡並鼓勵所有零售客戶通過我們在TAB場所展示的關於如何設定和遵從限制的標牌來設定時間和資金限額。

請訪問TAB更安全博彩網站（請訪問responsiblegambling.tab.com.au）以了解更多資訊。

如何做出預先設限決定

在進行零售博奕交易時，您可以通過以下方式做出預先設限決定：

- 制定一個博彩計畫-您將花多少錢投注，存多少賭資，以及在賭場逗留多久；
- 為您的博彩支出設定預算；
- 決定博彩產品-例如，您將只投注賽馬；
- 事先規劃如何投注。如果您只用現金投注，那麼只帶計劃投注的金額，並將銀行卡留在家中；
- 前往提供其他活動的TAB場所；或
- 規劃贏錢後如何保管資金。

您可以使用一些策略來記錄您關於預先設限的決定：

- 在手機上記下預先設限的決定；
- 告訴同伴你已做了預先設限的決定，並與他分享這些細節；
- 若您已設定在TAB場所停留的時間限制，則可在手機上設定鬧鈴，以便在TAB場所停留時間即將超出所設限制時提醒您；
- 記下抵達TAB場所時間，並隨時留意逗留時間；和
- 告訴TAB場所工作人員，您已做出了預先設限的決定。

如果您有TAB帳戶，您可以在TAB帳戶中設定預先設定的存款限額，並在TAB場所使用您的帳戶進行交易。您將無法存入超過您在帳戶中預先設定的存款限額的資金。

如何遵從預先設限的決定

在進行零售博弈交易時，您可以通過以下方式遵從預先設限的決定：

- 記錄投注金額，包括使用投注單的金額；
- 使用TAB場所的時間標誌提醒自己時間的流逝；
- 如果您在手機上設定了鬧鈴，當鬧鈴響起時離開TAB場所或投注區；
- 告訴TAB工作人員您已達到預先設定的限額，他們將拒絕接受您的任何投注，並敦促您離開TAB場所或投注區；和
- 當您即將或已達到預先設定的限額時，請離開TAB場所或投注區。

如果您擁有TAB帳戶並設定了預先設限，則可以使用您的TAB帳戶在TAB場所投注，博彩存款限額將以您預先設定的限額為準。

我們如何支援預先設限決定

TAB場所及其工作人員均經過培訓，可協助您做出預先設限的決定並遵從該決定。我們將與您積極溝通，幫助您作出並遵從預先設限的決定。我們的工作人員也會與關心您博彩行為的家人或朋友溝通。我們為TAB場所及其工作人員提供培訓，識別您可能超支或失控的潛在跡象，並可能需要您做出或遵守預先設限的決定。我們尋找的潛在跡象包括：

- 每天都在賭博或在營業時間結束時難以停止賭博；
- 長時間賭博，即連續三小時或更長時間不間斷地賭博；
- 在正常用餐時間賭博；
- 賭博時避免與人接觸，很少交流，對周遭發生的事幾乎沒有反應；
- 支出增加；
- 試圖向TAB場所工作人員或其他客戶借錢；
- 用贏得的大額賭金繼續賭；和
- 表現出痛苦或憤怒的跡象。

TAB場所工作人員發現當客戶表現出這些行為時，他們必須直接與客戶溝通以評估客戶的狀況。為了幫助這些客戶，TAB場所工作人員將：

1. 詢問客戶是否預先設定了限額；
2. 提供客戶有關預先設限以及如何設限的資訊；
3. 鼓勵客戶設定時間和金錢限制；
4. 敦促客戶離開TAB博彩區，參與場所的其他活動，休息或用餐，停止賭博；
5. 敦促客戶暫時離開場所，停止賭博；
6. 提供 TABCare（我們在維多利亞的零售賭博自願禁賭計畫）的資訊；
7. 提供有關博彩支援服務的信息，並在需要時協助客戶獲取此類服務。

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

1. 鼓勵客戶遵守預先設限的決定；
2. 為客戶提供策略，幫助他遵守其設限決定；和
3. 當客戶告訴TAB場所工作人員他們已經超出了其設定的時間和金錢限制時，工作人員會拒絕提供博彩服務。

如果您有TAB帳戶，TAB場所工作人員將鼓勵您使用TAB帳戶中提供的工具來設定和遵守預設的限制。

6.3 帳戶客戶

我們提倡並鼓勵所有帳戶客戶預先設定存款限額。通過預先設定存款限額可以限制客戶在指定時間內向帳戶存入的最大金額。我們為您提供了不同時間段的選擇。例如，設定每日、每週或每月的限額。

您可以登入TAB應用程式或TAB網站並設定或更改預先設限的決定。請致電我們的TAB客戶服務中心131 802，以獲得有關預先設限決定的協助。

我們將通過以下方式協助您做出預先設限的決定：

- 在開立帳戶時，請所有帳戶客戶設定存款限額或選擇不設定存款限額。
- 在TAB網站、TAB應用程式和發送給您的電子郵件中積極推廣設定存款限額；
- 隨時登入TAB帳戶設定存款限額；
- 建議您根據個人情況和能負擔的賭注來設定存款限額 - 我們的客戶服務中心和更安全博彩團隊可協助您設定存款限額；
- 在審查被確定為可能遭受博彩損失的客戶帳戶時，我們的TAB博彩團隊將審查您過往存款記錄、投注歷史以及您是否設定了存款限額或使用過其他更安全博彩工具，以確定是否需要採取進一步的措施。這可能包括與您電話溝通，討論您的具體行為和情況，並提供有關設定存款限額的建議；
- 在與經歷博賭博傷害的客戶交談時，我們的TAB更安全博彩團隊將鼓勵您設定限額，並提供適當的限額設定建議。如果您同意，我們將為您設定限額；
- 我們的TAB 更安全博彩團隊將監控客戶存款限額的增加，以確定是否需要與客戶電話溝通；和
- 每年在您登入TAB帳戶時提示您設定存款限額或更新存款限額(如果已經進行了設定)。您須先回應此提示，才能使用帳戶上的其他功能。

如果您已做出預先設限的決定，我們將通過以下方式協助您遵從相關決定：

- 當達到存款限額時，我們將阻止您存款到TAB帳戶。
- 您可以隨時登入TAB帳戶更改存款限額。任何降低限額的操作會立即生效，而任何增加限額的操作會在7天後生效。這為您提供了改變主意的時間——我們稱之為「冷靜期」。
- 我們會每年提醒您檢查您的存款限額。

您可登入TAB帳戶或訪問TAB更安全博彩（請訪問responsiblegambling.tab.com.au），以了解更多關於預先設定存款限額的信息，包括設定限額的好處和具體操作步驟。

7. 更安全博彩工具

除了預先設定存款限額外，還有其他更安全博彩工具供您選擇，以幫助和支持您管理博彩交易並控制風險。我們在TAB網站、TAB應用程式和客戶服務中心積極推廣以下工具。

更安全博彩工具	描述
休息	您可以在某一時間內暫停使用帳戶。您可以選擇在不同的時段暫停使用該帳戶。在此期間，您將無法使用帳戶或接收任何行銷或促銷資料。
借記卡/信用卡限額	您可以限制每天通過信用卡和/或借記卡存入帳戶的金額。
活動和博彩聲明	我們為所有TAB帳戶客戶提供每月活動報表，向他們報告帳戶交易明細。活動報表將列出您當月的總存款、提款、支出、獲利和虧損，以及您當月的淨盈利或淨虧損情況。報表也會總結您過去六個月的淨盈虧情況。我們也為您提供當月每筆交易的詳細清單。您可以隨時登陸TAB網站和TAB應用程式或聯絡客戶服務中心查看活動報表和交易記錄。 您可以登入TAB網站、TAB應用程式或聯絡客戶服務中心，查看最多7年的交易記錄和活動報表。
取消訂閱行銷資訊	您可以選擇拒絕接收行銷和促銷電子郵件和資訊。
關閉線上帳戶	您可以通過TAB網站、TAB應用程式或致電TAB 客戶服務中心131 802輕鬆地在線上關閉帳戶。 一旦處理您的請求，我們將關閉您的帳戶，並將退還剩餘資金（待處理投注完成結算後）。

8. 自願禁賭計劃

8.1 什麼是自願禁賭

自願禁賭是顧客用來幫助自己停止賭博的一種工具。我們的零售和線上通路都提供自願禁賭功能。客戶可以利用自願禁賭功能禁止自己登入TAB帳戶或/及前往TAB場所交易。

8.2 零售

我們在維多利亞省經營管理一個名為TABCare的零售自願禁賭計劃。客戶可以利用TABCare禁止自己前往特定場所參與賭博和線上賭博。參與該計劃完全自願並且是出於善意。

我們的TAB更安全博彩網站（請訪問<https://responsiblegambling.tab.com.au/help>）上有一份TABCare手冊，其中包含有關潛在博彩危害指標以及TABCare計劃的信息，包括如何加入該計劃。

您也可以聯絡TAB場所或致電客戶服務中心131 802以獲取資訊。

您可以聯繫TABCare專屬團隊，以獲取有關如何加入TABCare計劃的更多信息，包括什麼是自願禁賭；如何申請加入自願禁賭計劃；自願禁賭期間會發生什麼；您必須提供哪些信息和文件以及用於博彩支援服務的聯絡資訊。如果您希望加入自願禁賭計劃，TAB場所工作人員也會為您提供TABCare相關資訊。

作為TABCare計劃的一部分，我們制定了相關政策和程序，詳細說明TABCare計劃的運作。

TABCARE概覽

1. 所有TAB機構和持牌場所都參與TABCare計畫。
2. 您可以選擇被維多利亞州多達15家博彩機構和15個持牌場所（「指定場所」）禁止參與博彩交易。
3. 您可以指定自願禁賭期為6、12、18或24個月。
4. 一旦收到您的申請，TABCare將與您聯繫，討論您禁賭原因，審查您所選禁賭時限和地點，並向您提供博彩支援服務的聯絡資訊。
5. 在指定場所工作的員工必須積極監控任何自願禁賭的顧客。工作人員會要求您離開博彩區。我們還要求參與自願禁賭計畫的客戶在進入指定場所時向工作人員表明身份，以便工作人員幫助他們遵守自願禁賭約定。
6. 如果客戶違反自願禁賭約定，相關場所必須向我們報告。
7. 您的帳戶在您指定的自願禁賭期間內將無法使用。
8. TABCare將在自願禁賭期結束前與您聯繫，告知您自願禁賭期結束時間並在您要求下提供有關延長自願禁賭期的信息。如果您選擇的自願禁賭期超過6個月，則需要確認自願禁賭期結束狀態，否則我們將自願禁賭期往後延長6個月並在該期限結束時再次提醒您。
9. 我們每兩年向您索取一張新照片，以確保工作人員使用最新的照片監控任何加入自願禁賭計畫的客戶。
10. 一旦您選擇自願禁賭，我們將不會向您發送任何廣告或行銷資訊。
11. 如果您在自願禁賭期內要求退出該計劃，您必須向我們提供維多利亞州或新南威爾士州博彩諮詢服務機構的評估信，證明您已就賭博成癮尋求幫助。

通過以下方式獲得更多有關TABCare的資訊：

電話：1800 882 876

電子郵件：TABcare@tabcorp.com.au

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

線下：任何TAB場所

8.3 帳戶

您可以通過TAB網站、TAB應用程式或致電客戶服務中心131 802自行申請關閉帳戶。處理完畢後，我們將關閉您的帳戶並退還剩餘資金（待處理投注完成結算後）。

一旦您的帳戶因自願禁賭而關閉，您的詳細資料將被封鎖，以防止再次使用這些資訊開設帳戶。我們也會檢查是否有人利用與自願禁賭客戶相似的資訊開設帳戶。

一旦選擇自願禁賭，我們將不會向您發送任何廣告或行銷資訊。

如果您要求撤銷線上自願禁賭計劃，則必須向我們提供維多利亞州或新南威爾斯州博彩諮詢服務機構的評估信，證明您已就賭博成癮尋求幫助。

如果您希望禁止自行參與任何澳洲線上投注服務，您也可以向 BetStop-全國自願禁賭平台註冊登記，請訪問www.betstop.gov.au或致電1800 238 786。

9. 與客戶和相關人員互動

我們提供的服務和產品可能造成傷害，所以我們採取了一系列措施，力求最大限度地降低對客戶造成傷害的潛在風險。

這包括勸阻客戶參與有風險的投注交易，設法識別客戶可能面臨或正在遭受傷害的風險，然後採取適當的行動。

我們將確保我們的員工、TAB場所及其工作人員具備識別客戶可能面臨的風險以及進行適當介入所需的支援、知識和技能。

9.1 與零售客戶互動

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

這可能包括：

失控

- 在正常用餐時間賭博；
- 營業時間結束時難以停止賭博；
- 在場所營業時開始賭博或僅在場所結束營業時停止賭博；
- 即使朋友已經離開，仍繼續賭博；或
- 向我們表達可能表示嚴重超支的言論。

籌錢

- 借錢賭博；
- 離開場所尋找資金以便繼續賭博；
- 繼續用贏來的錢投注而不是支取贏到的錢款；
- 離開場所時已身無分文；或
- 向我們表達對損失和支出的擔憂。

賭博強度與持續時間

- 長時間賭博，沒有適當的休息；
- 支出顯著增加；
- 在場所營業的大部分時間內賭博；
- 賭博時對場所內發生的事情沒有反應；或
- 告訴我們您需要停止賭博。

情緒反應

- 表現出痛苦的跡象，包括哭泣；
- 表現出憤怒的跡象，包括罵人、對工作人員發火；或
- 告訴我們您對賭博感到內疚或懊悔。

社交行為

- 避免與他人接觸或交談；
- 避免與工作人員互動；
- 個人儀容不佳或改變；或
- 重複向我們表示您遇到了家庭問題。

顧客也可能直接告訴工作人員他們正在遭受賭博帶來的傷害。

我們如何幫助您

當TAB場所工作人員發現有這些行為的客戶或您向TAB場所工作人員詢問或表示需要幫助時，我們的工作人員將直接與顧客交談以評估其狀況，並採取一系列行動：

1. 鼓勵您停止賭博並離開TAB博彩區，參加場所內其他活動或享用茶點或午餐；
2. 鼓勵您停止賭博並離開TAB場所，或前往遠離TAB博彩區的其他活動區域；
3. 為您提供有關我們更安全博彩工具和服務的信息，包括預先設限；
4. 為您提供獲取博彩支援服務的信息，並在需要時協助您使用這些服務；以及
5. 向您提供有關TABCare（我們在維多利亞的零售自願禁賭計劃）的資訊。

TAB 場所工作人員為您提供協助和支持時，會注重您的隱私並嚴格保密，但我們的工作人員沒有接受過提供諮詢的培訓。TAB場所工作人員與您互動時會尊重您的隱私，確保其他客戶不會聽到任何對話。

如果TAB場所工作人員認為您表現出任何不適，則必須拒絕為您服務，包括投注或支付賭注。

TAB場所及其工作人員不得：

- 鼓勵或認同顧客對賭博的迷信；
- 鼓勵過度賭博或誘唆繼續賭博；
- 鼓勵或誘導客戶過度或長時間不間斷地賭博；
- 鼓勵或誘導客戶提取現金用於賭博；
- 當客戶表現出一種或多種與賭博危害相關的行為時，鼓勵或誘導客戶繼續投注；
- 勸阻客戶使其無法離開場所並停止賭博；和
- 勸阻客戶使其無法獲得賭博支援服務的協助。

我們會定期評估和維護TAB網站和TAB更安全博彩網站上公開的信息，以確保我們的客戶、其家人、社區或其他人所需的信息和支持是最新的且可以獲得。

9.2 與帳戶客戶互動

我們使用系統和工具積極監控您的帳戶存款和博彩行為，以識別可能遭受賭博危害風險的客戶。

可能表示賭博危害的行為範例包括：

- 存款行為的改變—存款頻率、金額及存款金額不斷增加；
- 投注行為的改變—平均投注大小、頻率、投注次數；
- 賭博模式的變化，例如投注不同博彩項目，在不同時間投注；
- 長時間賭博；
- 承認醉酒或受藥物影響；
- 表現出哭泣或憤怒等痛苦跡象；
- 對賭博感到內疚或悔恨；
- 發表可能顯示嚴重超支的言論；
- 反覆談論家庭問題；
- 對損失和支出表示擔憂；
- 表示他們需要停止賭博；
- 頻繁關閉和重新恢復帳戶；
- 透露他們正遭受賭博傷害。

我們的更安全博彩團隊在發現這些行為時會採取一系列幹預措施。

更安全博彩團隊的介入方式取決於您的行為和情況。團隊可能採取的措施包括：

1. 向您發送包含更安全博彩工具信息（包括自願禁賭）的電子郵件和/或簡訊；
2. 向您發送包含博彩支援服務資訊的電子郵件和/或簡訊；
3. 審查您的帳戶，評估是否需要採取進一步行動。這包括查看過往的互動、投注活動、存款活動、提款活動以及您以前是否使用過我們的更安全博彩工具；
4. 致電給您—通話內容將根據您的情況調整，並將討論我們觀察到的情況，包括賭博危害的潛在指標，了解您個人情況並提供有關更安全博彩工具的信息，包括預先設定存款限額、自願禁賭和博彩支援服務；
5. 如果我們無法聯絡到您以進行更安全賭博的通話，我們將主動凍結您的帳戶；和
6. 主動關閉您的帳戶。

如果您告訴我們您正因賭博遭受嚴重的傷害，我們將立即關閉您的帳戶。當我們關閉您的帳戶時，我們的系統將阻止您在今後使用相同的詳細資訊開設帳戶。我們也會使用與關閉帳戶的客戶類似的詳細資訊來檢查開設帳戶的位置。

我們為直接與客戶互動的員工提供培訓，幫助他們識別與賭博危害相關的客戶行為。一旦發現這些跡象，我們訓練有素的員工了解如何妥善應對客戶，並將問題上報給我們的更安全博彩團隊。

我們的客戶、其家人、他們的社區或任何其他人都可以聯繫我們的更安全博彩團隊：

電子郵件：RGwagering@tabcorp.com.au

電話：02 9218 1111

我們定期評估和維護TAB網站和TAB應用程式上的信息，以確保您能夠獲得最新的資訊和支援。

9.3 如果您擔心某人，您應該聯絡誰

若您擔心家人或朋友有賭博問題，可通過以下方式與我們聯絡：

- 我們的更安全博奕團隊：

電子郵件：RGwagering@tabcorp.com.au

電話：02 9218 1111

- 致電客戶服務中心：131 802；或
- 前往我們的任何TAB場所。

我們的更安全博奕團隊會告知您他們如何提供協助，並向您提供相關支援服務的資訊。

10. 與員工互動

我們承認，從事賭博行業工作的人可能面臨更高的賭博危害風險。我們也知道，在工作中賭博會對員工和我們的企業造成誠信風險。

基於這些原因，我們制定了員工賭博政策，所有員工、我們的TAB場所及其員工都必須遵守政策。

10.1 員工賭博政策

所有員工或承包商都必須遵守我們的員工賭博政策。這是對我們的員工和承包商的嚴格要求。違反政策規定是一種嚴重違規行為，可能導致員工受到紀律處分或被解僱，以及與承包商解除合約。

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

10.2 維多利亞州場所博彩政策

TAB代理機構：禁止所有員工（包括代理商及其員工）在其受僱的代理機構或在崗期間的任何時間和地點賭博，包括輪班、帶薪和無薪休息時間。

TAB持牌場所：TAB場所的所有持牌人只允許在場所內通過數位管道賭博，並且僅限在下班後賭博。

TAB持牌場所工作人員：所有員工在崗位期間均禁止在任何地點賭博，包括輪班、有薪和無薪休息時間。

。

獨立擁有和營運的持牌場所可能會對其員工在其場所賭博施加額外限制。

10.3 提供員工資訊和協助

如果員工（包括場所工作人員）表現出或顯示可觀察到的痛苦跡像或表現出難以控制的賭博行為，我們將提供以下資訊：

- 更安全博彩工具和服務；
- 如何獲得博彩支援服務並在需要時協助其獲得此類服務；和
- TABCare。

我們為員工提供協助與支持時，會尊重員工隱私並嚴格保密。我們與員工互動過程中會尊重其隱私權，例如採取措施確保所有對話都得到妥善處理。

11. 更安全博彩培訓

為了確保我們的員工以更安全的方式提供我們的產品和服務，並能夠識別客戶可能因賭博而遭受傷害，我們要求所有員工、TAB場所及其員工接受強制合規培訓。

所有公司員工－在開始工作時接受更安全博彩培訓，該培訓是我們年度強制合規培訓計劃的一部分。

直接與客戶互動的公司員工－接受額外的更安全博彩專業培訓，包括：

- 如何辨識賭博危害的潛在指標；
- 如何介入和解決已確定的賭博危害指標，包括提供有關我們更安全博彩工具和服務的資訊、提供有關線上和零售自願禁賭計劃的資訊、提供有關賭博幫助服務的資訊以及主動暫停或關閉帳戶；和
- 如何向更安全博彩團隊報告賭博危害問題。

TAB場所員工－在他們開始履行TAB職責時接受更安全博彩培訓，該培訓是強制年度合規培訓的一部分。

。培訓包括：

- 如何辨識零售客戶潛在的賭博危害；
- 如何介入和解決已確認的賭博危害，包括提供有關我們更安全博彩工具和服務的資訊、提供有關線上和零售自願禁賭計劃的資訊以及有關戒賭幫助服務的資訊；
- 有關醉酒和禁止未成年人賭博的要求；以及
- 如何向TAB報告相關問題。

TAB場所會定期收到更安全博奕義務的提醒，以及更安全博奕手冊。

12. 戒賭支援服務

12.1 我們如何與服務機構互動

為了履行我們對更安全博彩的承諾並增進我們對賭博危害的認識，我們至少每季度一次會聯繫戒賭相關的支援服務和利害關係人。

這些組織可能包括 Lifeline、Gambler's Help、Gamble Aware、Relationships Australia、Financial Counselling Australia 和其他支援服務機構。

我們通過以下方式與戒賭相關的支援服務和利害關係人聯繫：

- 非正式和持續的電話和電子郵件溝通，以尋求他們的建議和回饋，例如我們的更安全博彩改進計劃、自願禁賭計劃和準則；
- 正式電話和電子郵件溝通，獲取關於準則有效性的回饋，該回饋是我們定期審查工作的一部分；和
- 參加全國賭博研究協會年度會議。

我們也盡可能全年參加維多利亞州各地的賭博危害諮詢論壇，並在論壇上發言和進行聯絡。

我們在TAB場所和其他數位出版內容中積極宣傳維多利亞州賭博危害意識週。

12.2 戒賭支援服務

我們向需要支援的客戶提供有關以下博彩支援服務的資訊。

我們的客戶、家人、社區或任何其他人都可以獲得這些服務。

- **全國戒賭幫助專線** 1800 858 858（每週7天、每天24小時提供服務）
- **戒賭幫助專線** 1800 858 858，或訪問<https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **25歲以下青年戒賭專線** 1800 262 376
- **戒賭幫助熱線口譯服務** 131 450
- **匿名戒賭互助會**，或訪問<https://gaaustralia.org.au/>
- **澳洲人際關係協會** 1300 364 277，或訪問<https://relationships.org.au/>
- **生命熱線** 13 11 14，或訪問<https://www.lifeline.org.au/>

我們也可以為您轉介至獨立支援服務。

如果您聯絡相關服務機構，他們可以為您提供免費的資訊、建議和支援。他們也可以根據您的具體情況為您推薦最佳服務機構。

13. 未成年人

我們致力於確保禁止未成年人在網路上或前往TAB場所賭博。

我們嚴禁18歲以下人士賭博，並採取一切合理措施確保未成年人無法使用我們的博彩產品和服務，包括設立TAB帳戶。

13.1 零售

我們要求TAB場所及其工作人員確保未成年人無法購買我們的博彩產品和服務：

1. 張貼告示，說明禁止未成年人賭博。
2. 如果您看起來不到25歲，TAB場所工作人員會要求您提供年齡證明。該規定適用於所有博彩交易（櫃檯或通過自助服務終端交易），包括收取贏資。如果您無法提供相關證明，我們將拒絕提供服務，並要求您離開代理商或TAB博彩區。工作人員不得將任何領款券退還給未成年人或疑似未成年人。
3. 借助監控自助服務終端（通過直接視線或連續的閉路電視錄影），確保未成年人無法使用它們。
4. 如果知道有人代表未成年人賭博，則拒絕接受投注或禁止其收取贏資。
5. 我們的自助服務終端距離所有出入口至少2米，以確保有效監控。此外，任何距離博彩交易處5公尺以上的自助服務終端只能接受代金券。
6. 客戶必須確認自己年滿18歲，然後才能使用我們的自助服務終端投注。
7. 如果TAB場所工作人員發現濫用自助服務終端的情況，例如未成年人濫用自助服務終端，他們會使用操作員終端遠端停用自助服務終端。
8. TAB場所工作人員需將所有潛在的未成年人投注事件上報TAB。

我們要求所有未成年人必須在父母或監護人陪同下進入代理場所或TAB博彩區。如果TAB場地工作人員在投注設施附近發現有無人陪同的未成年人，他們將要求該未成年人離開相關區域。

13.2 帳戶

我們將採取措施確保未成年人無法開設TAB帳戶。這些措施包括但不限於：

1. 我們要求開設帳戶的客戶確認其身份，並且確認已年滿18歲。未依照監管時限核實的帳戶將自動凍結並無法交易。
2. 我們在TAB網站和TAB應用程式上發布適當警告，禁止未成年人開設帳戶或與參與賭博。
3. 我們的帳戶條款和條件規定未成年人不能參與賭博，並要求我們的客戶不得允許未成年人通過其帳戶投注或向未成年人透露其安全資訊。

如果我們確定某人在我們平台開設帳戶而其未滿18歲，或發現有人允許未成年人使用其帳戶投注，我們將立即關閉該帳戶。

我們會向維多利亞州博彩監管機構報告任何未成年人投注的情況。

13.3 如果您擔心未成年人賭博，該怎麼辦

如果您擔心18歲以下人士參與賭博，您可以前往TAB場所或聯絡我們的更安全博彩團隊（請訪問 RGwagering@tabcorp.com.au，電話(02) 9218 1111），或致電我們的客戶服務中心131 802。

14. 博彩環境

14.1 零售

我們知道，有時客戶在TAB場所投注時會忘記時間。這可能會導致他們花費更多時間或金錢參與賭博，從而超越自己的預期。

我們致力於讓您在TAB 場所參與賭博時明確感知時間的流逝。為此，我們制定了以下措施：

1. 客戶可以通過多種方式查看時間：

- o TAB場所的電子TAB資訊顯示幕會顯示時間；
- o 自助終端顯示比賽和其他賽事時間；以及
- o 詢問TAB場所工作人員以查看時間。

2. 在自助終端上投注的客戶可通過自助終端上的資訊（如賽事時間）判斷時間的流逝。

3. 當TAB場所工作人員操作終端為客戶提供投注服務時，客戶可以利用這些互動來判斷時間的流逝。TAB場所工作人員將積極監控客戶是否長時間在場所逗留；長時間使用投注終端和/或長時間且頻繁參與賭博。例如，如果您已經長時間參與賭博，即連續三個小時或更長時間而沒有休息。

4. 所有投注票及券上均印有購買或發放時間。

如果我們認為您表現出遭受潛在賭博危害的跡象（詳細的跡象說明請參考9.1節），TAB場地工作人員將勸阻您不要長時間及高強度參與賭博，包括：

1. 直接與您交談，讓您意識到時間的流逝；
2. 鼓勵您停止賭博；
3. 為您提供相關戒賭支援服務資訊。

如果TAB場地工作人員認為您因賭博而飽受困擾，他們將拒絕為您提供博彩產品服務。

14.2 帳戶

我們也致力於確保我們的線上客戶能夠意識到時間的流逝。為此，我們採取以下措施：

- TAB 網站和TAB應用程式包含即將舉行的賽馬和體育賽事的資訊。您可以使用這些資訊確保您意識到時間的流逝。
- 我們使用多種系統和工具積極監控投注行為，以識別長時間和高強度參與賭博的客戶。例如，您是否長時間參與博彩交易。

如果我們發現您表現出長時間和高強度參與賭博的跡象（詳細的跡象說明請參考9.2節），我們的更安全博彩團隊將進行幹預並採取行動，這些行動可能包括但不限於：

1. 向您發送關於更安全博彩工具（包括自願禁賭）的電子郵件和/或簡訊；
2. 為您提供有關戒賭支援服務的資訊；
3. 審查您的帳戶以確定是否需要額外幹預 - 包括審查先前的互動、投注活動、存款活動、提款活動以及客戶之前是否使用過更安全博彩工具；
4. 打電話給您；
5. 主動凍結您的帳戶；和
6. 主動關閉您的帳戶。

當我們依照更安全博彩團隊的建議凍結或關閉您的帳戶時，您將不再收到行銷資料。如果我們因更安全博彩而要求關閉您的帳戶，我們將設定阻攔措施，以防止您使用相同的詳細資訊在我們這裡繼續開設帳戶。我們也會使用與關閉帳戶的客戶類似的詳細資訊來檢查開設帳戶的位置。

15. 醉酒

如果我們發現您醉酒或受到毒品影響，我們將禁止您使用我們的投注產品和服務。所有直接服務客戶的員工（包括TAB場所員工）都接受過培訓，他們能夠識別醉酒或受毒品影響跡象並拒絕為此類客戶提供服務，其中包括主動凍結客戶的TAB帳戶。

16. 金錢交易

您必須自行支付賭注。我們無法為賭博提供信貸或借款。

我們不接受客戶支票付款，也不允許您兌現支票。如果您出示支票，我們會告知您有關此限制。

根據相關適用法規、行業規範或政策以及我們的博彩規則，所有獎金均以現金、支票、博彩券或將獎金存入TAB帳戶或使用EFTPOS借記卡方式支付（由TAB場所自行決定）。博彩規則可在TAB網站和全部TAB場所獲得。

一旦正式確認，我們將盡最大合理努力將您贏得的賭資支付到您的投注帳戶。

17. 更安全廣告和促銷

17.1 廣告、行銷和促銷

根據《2003年博彩交易監管法》（維多利亞州）規定，我們確保與博彩相關的廣告和促銷將：

- 博彩產品廣告或促銷將遵守所有適用的聯邦和州法律、法規和相準則，包括澳洲全國廣告商協會採用的廣告道德規範；
- 不得虛假宣傳、誤導或欺騙賠率、獎金或中獎機率，不得誤導中獎機率或收益；
- 不得對中獎或獎品做出非基於事實、無法證明或誇大其詞的聲明；
- 不得聲明或暗示玩家的技能可以影響博彩結果，除非有事實證據；
- 提供正確、準確和真實的資訊；
- 在公佈得獎者姓名前必須徵得其同意；
- 品味高雅（基於普遍的社區標準），無冒犯性或不雅性質；
- 具有社會責任感；
- 不得誤導民眾使其認為博彩是改善財務狀況的合理策略；
- 不得將賭博宣傳為日常家庭購物、生活開銷或緩解財務或個人困難的一種手段；
- 不宣傳在參與賭博時飲酒，不得將賭博與酒精連結；
- 不得直接或間接吸引弱勢、易受傷害群體及未成年人參與賭博；
- 不得吸引或嘗試吸引未成年人，不得與涉及未成年人的優惠、活動或場地廣告同時出現；
- 不得提供任何獎勵、誘惑或代金券以唆使顧客頻繁投注；
- 不得宣傳賭博宣傳為提高社會地位、促進就業、改善社會前景或性吸引力的手段；和
- 不得誇大博彩活動與博彩贏利的關聯。

17.2 我們如何遵守廣告要求

為確保我們的廣告、行銷和促銷符合相關要求，並且不會唆使客戶過度賭博或超出其能力範圍：

- 我們確保所有廣告和行銷都包含符合相關法律的更安全博彩資訊。
- 當我們向您發送直銷資訊時，我們會提供如何選擇拒收直接行銷資訊的選擇。
- 我們內部行銷指導會記錄更安全廣告和促銷義務，並向負責行銷和廣告的所有團隊成員提供此指導。
- 所有行銷團隊成員入職時都接受有關更安全廣告和促銷義務的培訓，我們還配有強制年度複訓。
- 我們將所有自願禁賭和使用「休息」功能的客戶單獨列出，以確保他們不會收到任何行銷和廣告。
- 我們有想公眾發佈前審查廣告和行銷資料的流程。這包括由高級行銷經理以及我們的法律和更安全博彩團隊（如適用）審查廣告和行銷。
- 我們的行銷團隊每月評估及保證質量，以確保行銷團隊成員遵守我們的行銷流程。
- 我們的風險團隊每年評估行銷控制的有效性。

在發布新產品或更改現有產品之前，我們會評估他們對易受賭博傷害客戶的潛在影響。我們的更安全博彩團隊將評估所有新產品或服務，以確保他們不會：

- 吸引未成年人；
- 讓未成年人參與賭博；
- 鼓勵顧客比平常更頻繁地投注；
- 鼓勵客戶花更多時間投注；
- 鼓勵顧客花更多金錢投注；
- 鼓勵顧客超越自己能力投注；
- 增加做出衝動決定的幾率；和
- 促進賭博正常化。

評估結果決定我們是否會發布相關產品或服務以及如何發布。

18. 客戶忠誠度計劃資訊

我們會不時向客戶發送和傳達行銷優惠和促銷資訊。這些優惠和促銷資訊可能包括獎金投注優惠、存款匹配優惠、競賽和邀請參加賽事和賽馬日等體驗活動。我們不會向自願禁賭或使用「休息」功能的客戶發送優惠資訊。

這些優惠和促銷活動旨在吸引和留住客戶、推廣某些運動和賽事活動、推廣新產品或某種產品（例如同註分彩賭博）。

一些優惠和促銷活動將提供給所有客戶，而其他優惠和促銷活動將僅針對特定客戶。我們考慮許多因素，包括客戶的博彩歷史、投注偏好、投注地點等，選擇特定客戶進行個人化優惠和促銷活動。如果未在規定時間內使用優惠和促銷，則可能會過期。

為確保顧客清楚了解他們可享有的優惠和促銷活動：

- 我們通過電子郵件、簡訊或口頭向客戶明確傳達任何優惠或促銷活動；
- 我們向客戶提供與優惠或促銷活動相關的任何條款和條件的資訊。例如，是否有適用的時段、是否有資格要求、是否有任何參賽條件、如何參賽等；
- 客戶可隨時在線登入TAB帳戶，獲取有關可用優惠和促銷活動的信息，包括可用的獎金投注；
- 客戶可在TAB網站和應用程式上獲取適用於我們促銷活動的條款和條件；和
- 若客戶對我們的優惠和促銷活動有任何疑問，可致電131 802 聯絡我們的客戶服務中心。

您可以隨時選擇拒收我們的直接行銷資訊。

我們無法提供用於追蹤個人在賭博產品上的支出並以獎金、忠誠度或獎勵積分獎勵該支出的系統。我們之前推出了一個與累積積分系統相關的TAB獎勵計劃。該計劃目前尚未實施，我們也無法提供結構化的客戶忠誠度計劃。

19. 投訴

19.1 一般投訴

您可以在線上、致電客戶服務中心131 802或使用郵寄方式向我們投訴。我們在TAB網站上詳細說明了客戶投訴流程，請訪問 <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>。

如果您投訴博彩相關的事宜，您可以直接向維多利亞州博彩監管機構投訴，該機構是負責調查和解決此類問題的獨立機構，請訪問<https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>。

19.2 關於準則合規性的投訴

您可以通過以下方式聯絡我們的更安全博彩團隊，就本準則提出申訴：

電子郵件：RGwagering@tabcorp.com.au

郵寄地址：GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

電話：02 9218 1111

當您致電投訴時，我們可能會要求您以書面形式提供詳細資訊。

19.3 我們如何處理有關遵守和執行準則的投訴

我們制定了正式的投訴管理政策和流程，以確保客戶投訴得到適當審查和處理。

當收到您的投訴時，我們的更安全博彩團隊將：

1. 在收到投訴後的5個工作天內以書面或電子郵件確認投訴。
2. 審查和調查投訴。包括審查所提供的資訊以及其他相關信息，例如您的投注歷史或您之前與我們的互動情況。
3. 在21天內通知您審查結果。如果我們無法在21天內完成審查，我們將通知您新的審查時限。
4. 向您提供投訴處理結果。在適用情況下，投訴結果由複雜投訴委員會決定，該委員會由我們業務部門的高級代表組成。

如果問題得到解決，我們將不會採取進一步行動。

您可以訪問complaintappeals@tabcorp.com.au並發送書面請求，要求我們內部審查該決定。投訴上訴委員會將審查該決定並作出最終裁定。最終裁定將在10個工作天內提供給您。

如果您要求對該決定進行獨立審查，我們會將此案例提交給獨立調解員小組，例如澳洲仲裁員和調解員協會。仲裁員根據提交的文件作出裁定或安排調解。

除非另有約定或仲裁人另有決定，否則我們將和您平攤此過程產生的費用。

19.4 記錄保存

我們將投訴記錄、所有投訴文件和決定保存在我們的「更安全博彩登記冊」中，保存期限為七年。根據我們的記錄保存義務，這些資訊可供消費者事務、博彩和酒類監管部長或維多利亞州博彩監管機構依照規定檢查，並允許維多利亞州博彩監管機構監督我們投訴流程的遵守情況。

20. 我們如何處理個人資訊

我們致力於保護隱私、公開透明和維護資訊安全。為了履行這項承諾，我們根據《1988年隱私法》（聯邦）和澳洲隱私權原則處理個人資訊。我們的隱私權政策規定了我們如何處理個人資訊。您可以訪問

<https://www.tabcorp.com.au/privacy> 以取得我們的隱私權政策副本。您也可以訪問 privacy@tabcorp.com.au 諮詢任何疑問或關切。