



SORUMLU KUMAR OYNAMA YÖNETMELİĞİ

Sürüm 3 – 10 Mayıs 2024

Tabcorp VIC Pty Ltd

SORUMLU KUMAR OYNATMA TAAHHÜDÜMÜZ

Tabcorp VIC Pty Ltd (“biz”), müşterilerimize, ailelerine ve arkadaşlarına gelebilecek zararları önleyecek ve en aza indirecek şekilde bahis ürünleri ve hizmetleri sunmaya kendini adanmıştır.

Ürün ve hizmetlerimizin tasarımı, müşterilerimiz tarafından sorumlu kumar oynama araçlarımızın kullanımı ve çalışanlarımızın ve acentelerimizin davranışlarıyla, sorumlu kumar oynamayı normalleştirmeyi amaçlıyoruz.

Müşterilerimizin kumar oynama biçimleri hakkında bilinçli kararlar almalarını sağlamayı ve desteklemeyi amaçlıyoruz.

Çalışanlarımız ve TAB personelimiz, bu taahhütleri yerine getirmek için ihtiyaç duydukları desteğe, becerilere ve bilgiye sahiptir.

Zarar önleme tedbirlerimizi ve performansımızı geliştirmek için kumar zararı önleme uzmanları ve hizmetleriyle çalışacağız.

Müşterilerimizin şikâyetlerine adil ve etkili bir şekilde yanıt vereceğiz.

Bu Sorumlu Kumar Oynama Yönetmeliği (“Yönetmelik”), bu taahhütleri daha ayrıntılı olarak ortaya koymaktadır.

Sorumlu Kumar Oynatma Taahhüdümüz

Müşterilerimize değer vermek, yaptığımız işin merkezinde yer alır.

Bu, bahis ürünlerimizin ve hizmetlerimizin çoğu müşterimiz tarafından eğlence amaçlı olarak kullanılmasına rağmen, bunların aynı zamanda müşterilerimizi, onlara değer veren kişileri ve toplumu olumsuz etkileyebileceğini veya zarar verebileceğini kabul etmek anlamına gelir.

Bu nedenle, konunun ciddiyetini göz önünde bulundurarak kumarla ilgili zararları önlemek ve en aza indirmek ve bireyler ve toplum için daha iyi sonuçlar elde etmek üzere tasarlanmış bir Sorumlu Kumar Oynatma taahhüdüne bağlıyız.

Şeffaf olmayı, Farkındalığı artırmayı,
Zararı önlemeyi ve en aza indirmeyi,
Gözlemlemeyi ve Güvenlik Ağı
sağlamayı, Öğrenmeye devam etmeyi
ve bunu Kanıtlar üzerine inşa etmeyi,
Topluma katkıda bulunmayı ve onu
desteklemeyi vaadediyoruz.

1. GİRİŞ

Biz, dünya standartlarında, çeşitlendirilmiş bir kumar eğlence grubu olan Tabcorp Holdings Limited'in bir parçasıyız.

Bahis oynamayı şu şekillerde yapıyoruz:

- internet üzerinden;
- telefonla;
- Victoria'daki metropol ve kırsal alanlarda yapılan yarışlarda; ve
- acenteler, lisanslı İşletmeler ve kulüplerden oluşan bir ağda.

Kumarın bazı insanlara zarar verdiğini kabul ediyoruz. Bu Yönetmelik, ürünlerimizi ve hizmetlerimizi güvenli bir şekilde ve kumarla ilişkili zararı en aza indirecek şekilde nasıl sunacağımızı ortaya koymaktadır.

1.1 AMAÇLAR

Bu Yönetmelikle amacımız:

- müşterilerimize ürün ve hizmetlerimizi güvenli bir şekilde nasıl sunduğumuzu özetleyen tek bir belge sağlamak;
- kumarla ilişkili potansiyel zararları en aza indirmeye yönelik bağlılığımızı göstermek ve sorumlu kumar oynamayı teşvik etmek;
- müşterilerimizin kumar hakkında bilinçli kararlar alabilmelerini sağlamak ve bunu güçlendirmek, ayrıca yardıma ihtiyaç duyulduğunda kumar oynama veya kumar destek hizmetlerine erişimlerini kolaylaştırmak; ve
- Victoria Sorumlu Kumar Oynama Davranış Kuralları Bakanlık Yönetmeliği de dâhil olmak üzere ilgili tüm yasal ve düzenleyici yükümlülükleri yerine getirdiğimizden emin olmak.

1.2 YÖNETMELİĞİN UYGULANMASI

Bu Yönetmelik aşağıdakilere uygulanır:

- bizler ve çalışanlarımız;
- TAB İşletmelerine ve bahis hizmetlerimizi sağlamaktan sorumlu olan ve bu İşletmelerde çalışan tüm kişiler; ve
- Avustralya'da çevrimiçi olarak sağlanan hizmetler ve tarafımızca sağlanan kumar hizmetleri veya ürünleri.

1.3 YÖNETMELİĞİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Yönetmeliğe uyumumuzu düzenli olarak gözden geçiriyoruz (TAB İşletmelerindeki uyum dâhil). TAB personeli, acenteler, müşteriler, çalışanlar ve kumar destek hizmeti sağlayıcıları ve kilit paydaşlardan Yönetmeliğin etkinliği hakkında geri bildirim alarak bunları dikkate alacağız.

Ayrıca, kumarın zararları ve kumarın sorumlu bir şekilde oynatılmasıyla ilgili olarak aldığımız geri bildirimler ve araştırmalardaki gelişmeler dikkate alınarak, Yönetmelik zaman zaman güncellenebilir.

Yayımlamadan önce güncellenen Yönetmeliğin bir kopyasını Victoria kumar düzenleyicisine sunacağız

1.4 ANA TANIMLAR

- **TAB Uygulaması**, TAB mobil uygulaması anlamına gelir.
- **TAB İşletmesi**, Yönetmelik kapsamında Victoria'da bulunan ve hizmet ve ürünlerimizin satıldığı bir acente, lisanslı İşletme veya yarış kulübüdür.
- **TAB Web Sitesi**, www.tab.com.au adresindeki TAB web sitesi anlamına gelir.

2. YÖNETMELİĞİN İLETİŞİMİ VE KULLANILABİLİRLİĞİ

TAB İşletmelerindeki tabelalarda, TAB Web Sitesinde ve TAB Uygulamasında Yönetmeliği ve nerede bulunabileceğini aktif olarak duyuruyor ve tanıtıyoruz.

Yönetmeliği şuralarda bulabilirsiniz:

- TAB Web Sitesi www.tab.com.au;
- TAB Sorumlu Kumar Oynama Web Sitesi www.responsiblegambling.tab.com.au;
- Tabcorp Web Sitesi www.tabcorp.com.au;
- TAB Uygulaması; ve
- TAB İşletmeleri.

Yönetmelik İngilizce olarak mevcuttur ve ayrıca İtalyanca, Arapça, Çince (Geleneksel ve Basitleştirilmiş), Türkçe, Yunanca, Vietnamca ve İspanyolca'ya da çevrilmiştir. Yönetmeliğin çevrilmiş sürümleri çevrimiçi olarak ve TAB İşletmelerinde mevcuttur.

131 802 numaralı Müşteri Hizmetleri Merkezimizi arayarak veya bir TAB İşletmesine giderek Yönetmeliğin basılı bir kopyasını talep edebilirsiniz.

3. PERAKENDE İŞLETMELERİN YÖNETMELİĞE UYUMU

Bahis hizmeti veren TAB İşletmeleri ve çalışanları bu Yönetmelikte belirtilen şartlara uymak zorundadır.

TAB İşletmelerinin uyumunu sağlamak için:

- TAB İşletmelerine, Yönetmeliği uygulamak ve bahis ürünlerimizin ve hizmetlerimizin sorumlu bir şekilde sunulmasını sağlamak için gerekli desteği, araçları, bilgileri ve eğitimi sağlamak;
- sorumlu kumar oynama ihlalden sonra veya Yönetmeliğe veya diğer yasal yükümlülüklere uyulmaması durumunda mümkün olan en kısa sürede düzenli uyumluluk kontrolleri yürütmek;
- TAB işletmelerinde meydana gelen tüm sorumlu kumar oynama olaylarını ve Kanun veya diğer yasal yükümlülüklerin ihlallerini araştırmak; ve
- uyum göstermeyen TAB İşletmelerine karşı işlem yapmak. Yapılabilecek işlemler arasında ek eğitim alma zorunluluğu, disiplin işlemi (mali ceza veya uzaklaştırma) ve ciddi durumlarda TAB İşletme sözleşmesinin feshedilmesi yer alır.

4. SORUMLU KUMAR OYNAMAYLA İLGİLİ MESAJLAR

Tüm kumarla ilgili promosyon pazarlama materyallerine ve müşterilerimize gönderdiğimiz iletişimlere, Çevrimiçi Kumar İçin Ulusal Tüketici Koruma Çerçevesine uygun olarak sorumlu kumar mesajları ekliyoruz. Ayrıca reklam materyallerimizin, 24 Mart 2023 tarihli Bakanlık Yönergesi ve tüketici koruma gereklilikleri de dâhil olmak üzere diğer yasal gerekliliklere uyumlu olmasını sağlıyoruz.

TAB Web Sitesinde ve TAB İşletmelerinde her zaman sorumlu kumar oynama mesajları ve tabelalar bulunduracağız. Ayrıca TAB Web Sitesinde ve TAB Uygulamasında sorumlu kumar oynama mesajlarını aktif olarak tanıtacağız.

5. SORUMLU KUMAR OYNAMA VE KUMAR ÜRÜNÜ BİLGİLERİ

5.1 MEVCUT BİLGİLER

Müşterilerimizin, ailelerinin ve toplumun sorumlu kumar oynama uygulamalarımız hakkında bilgilendirilmesi ve müşterilerimizin bahis ürünlerimiz ve hizmetlerimizden haberdar olması için çeşitli sorumlu kumar oynama bilgileri sağlıyoruz.

Bahis oynamanın sorumlu bir şekilde sağlanmasına olan bağlılığımız, müşterilerimizin kumar oynama konusunda bilinçli kararlar almalarını sağlamak istediğimiz anlamına gelir. Buna kişisel durumlarını ve mali olanaklarını göz önünde bulundurarak, kumar oynamaya ne kadar harcadıkları ve ne kadar zaman ayırdıkları da dâhildir.

Bu bilgiler, aşağıdaki konuları da kapsar:

- bu Yönerge;
- totalizatörümüzü, spor bahislerimizi ve Trackside ürünlerimizi yöneten bahis kuralları;
- ürünlerimiz ve hizmetlerimiz ve bunlara eşlik eden açıklayıcı materyaller;
- müşterilerin önceden taahhütte bulunarak ve bu taahhüde bağlı kalarak kumar oynama alışkanlıklarını nasıl yönetebilecekleri;
- müşterilerin kumar oynama alışkanlıklarını yönetmek için diğer 'sorumlu kumar oynama' araçlarını nasıl kullanabilecekleri;
- müşterilerin çevrimiçi olarak ve TAB İşletmelerinden kendilerini nasıl dışlayabilecekleri;
- bireylerin ve/veya ailelerinin kumar sorununu yönetme konusunda yardım alabilmeleri için mevcut kumar destek hizmetleri;
- reşit olmayan kişilerin kumar oynamasının yasaklanması;
- kumar için kredi sağlanmasının yasaklanması; ve
- şikâyet çözüm mekanizmaları.

5.2 BU BİLGİLERİ BULABİLECEĞİNİZ YERLER

Sorumlu kumar oynama hakkındaki bilgilere, responsiblegambling.tab.com.au adresindeki TAB Sorumlu Kumar Oynama Web Sitesinden, TAB İşletmelerindeki poster ve broşürlerden veya 131 802 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri Merkezimizi arayarak ulaşabilirsiniz.

Bahis kurallarımız ve ürün bilgilerimiz TAB Web Sitesinde ve TAB İşletmeleri genelinde mevcuttur. Promosyon tekliflerinin hüküm ve koşullarını içeren hesap şartlarımızı TAB Web Sitesinde okuyabilirsiniz. Belirli promosyon tekliflerimiz olduğunda, geçerli hüküm ve koşulları da ekleyeceğiz.

Ayrıca yardım için 131 802 numaralı Müşteri Hizmetleri Merkezimizi arayabilirsiniz.

6. ÖN-TAAHHÜT KARARLARI

6.1 ÖN-TAAHHÜT NEDİR?

Ön-taahhüt, müşterilerin kumar oynamalarını yönetmek ve kumarın verdiği zararları önlemek için kullanabilecekleri bir araçtır. Müşterilerin kumar oynamaya başlamadan önce bir sınır koymasını içerir. Bu sınır, zaman ve/veya para temelli olabilir, yani kumar oynamaya başlamadan önce ne kadar zaman ve para harcamaya hazır olduğunuzu 'önceden taahhüt etmek' anlamına gelir.

Ön-taahhüt kararları her müşteri için bireyseldir ve müşteriler kendi kişisel durumlarına uygun limitler belirlemelidir.

6.2 PERAKENDE İŞLETMELERİN MÜŞTERİLERİ

Tüm perakende işletmelerdeki müşterilerimizi, TAB İşletmelerinde limitlerin nasıl belirleneceği ve korunacağı konusunda bilgilendirme tabelaları asarak, zaman ve para limiti koymaya teşvik ediyoruz.

Bu konuyla ilgili bilgiler ayrıca TAB Sorumlu Kumar Oynama Web Sitesinde de mevcuttur:

responsiblegambling.tab.com.au.

Ön-taahüt kararı nasıl alınır?

Perakende bahis oynarken ön-taahüt kararını şu şekilde verebilirsiniz:

- kumar oynama planınızı yaparak – ne kadar bahis oynayıp para yatıracaksınız ve TAB İşletmelerinde ne kadar kalacaksınız;
- kumar harcamalarınız için bir bütçe belirleyerek;
- ne üzerine bahis oynamak istediğinize karar vererek – örneğin, yalnızca at yarışı üzerine bahis oynayacaksınız;
- bahisleri nasıl yapacağınızı önceden planlayın. Sadece nakit olarak bahis oynayacaksınız, yalnızca bahis oynamayı planladığınız nakit miktarını alın ve banka kartlarınızı evde bırakın;
- katılabileceğiniz diğer aktivitelerin bulunduğu TAB İşletmelerine giderek; veya
- kumardan elde ettiğiniz kazançları nasıl kullanılacağınıza dair plan yaparak.

Ön-taahüt kararınızı kaydetmek için kullanabileceğiniz bazı stratejiler şunlardır:

- telefonunuza önceden taahhüt ettiğiniz kararın ne olduğunu not edin;
- birlikte olduğunuz kişiye önceden bir taahhüt kararı aldığınızı söyleyin ve bu ayrıntıları o kişiyle paylaşın;
- TAB İşletmelerinde geçireceğiniz zamanı belirlediyseniz, telefonunuzda bir alarm kurarak o süreyi doldurduğunuzda uyarı alabilirsiniz;
- TAB İşletmesine vardığınız saati not edin ve ne kadar zaman geçtiğine dikkat edin; ve
- TAB İşletmesindeki bir çalışana ön-taahhüt kararı aldığınızı söyleyin.

Bir TAB hesabınız varsa, TAB hesabınızda ön-taahhütlü para yatırma limiti ayarlayabilir ve bir TAB İşletmesindeyken hesabınızı kullanarak işlem yapabilirsiniz. Hesabınıza, belirlediğiniz ön-taahhütlü para yatırma limitini aşan miktarda para yatıramazsınız.

Ön-taahhüt kararına nasıl bağlı kalınır

Perakende işletmelerde bahis oynarken aşağıdakileri yaparak ön-taahhüt kararınıza bağlı kalabilirsiniz:

- bahis kuponlarını kullanmak ve ne kadar bahis oynadığınızı takip ederek;
- TAB İşletmesindeki saati kullanarak zamanı takip ederek;
- Telefonunuzda bir alarm ayarladıysanız, bu alarm çaldığında TAB İşletmesi veya TAB servis alanından ayrılarak;
- TAB personeline ön-taahhüt kararı limitinize ulaştığınızı bildirin. Böylece daha fazla bahis oynamanızı reddedecekler ve TAB İşletmesini veya TAB servis alanını terk etmenizi teşvik edeceklerdir; ve
- Ön-taahhüt limitinize ulaşmaya az kaldığında veya ulaştığınızda TAB İşletmesini veya TAB servis alanını terk ederek.

Eğer bir TAB hesabınız varsa ve ön-taahhüt limiti belirlediyseniz, TAB Hesabınızı kullanarak bir TAB İşletmesinde bahis oynayabilirsiniz. Para yatırma limiti ön-taahhüt kararınıza uygun olarak uygulanacaktır.

Ön-taahhüt kararınızı nasıl destekliyoruz?

TAB İşletmeleri ve personeli, önceden verdiğiniz kararları almanız ve yerine getirmeniz konusunda size destek olmak üzere eğitilmiştir. Ön-taahhüt kararınızı nasıl vereceğiniz ve uygulayacağınız konusunda sizinle proaktif görüşmeler yaparız. Ayrıca bahis davranışlarınızdan endişe duyan aile üyeleriniz veya arkadaşlarınızla da bu konular üzerinde konuşuruz.

TAB İşletmelerini ve personelini, aşırı harcama yaptığınızı veya kontrolü kaybettiğinizi gösteren işaretleri fark etmeleri ve bir ön-taahhüt kararı almanız veya bu kararı korumanız gerekebileceğini anlamları için eğitiyoruz. Aradığımız işaretler şunlardır:

- her gün kumar oynamak veya kapanış saatine kadar kumar oynamak;
- uzun süreler boyunca kumar oynamak, örneğin üç saat veya daha fazla süre boyunca ara vermeden kumar oynamak;
- normal yemek saatlerinde kumar oynamak;
- kumar oynarken temastan kaçınmak, çok az iletişim kurmak ve çevresinde olup biten olaylara neredeyse hiç tepki vermemek;
- artan harcamalar;
- TAB personelinden veya diğer müşterilerden borç para almaya çalışmak;
- büyük kazançların gelirleriyle kumar oynamaya devam etmek; ve
- sıkıntı veya öfke belirtileri göstermek.

TAB personeli, bu davranışları sergileyen müşterileri tespit ettiğinde, doğrudan müşteriyle konuşarak müşterinin koşullarını değerlendirmelidir. Bu müşterileri desteklemek için TAB personeli bir dizi eylemde bulunacaktır:

1. müşteriye herhangi bir ön-taahhüt limiti belirleyip belirlemediğini sormak;
2. müşteriye ön-taahhüt limitleri ve bunların nasıl ayarlanacağı hakkında bilgi vermek;
3. müşteriye bir zaman ve para sınırı belirlemeye teşvik etmek;
4. müşteriye TAB servis alanından ayrılması ve diğer İşletme aktivitelerine katılması ya da içecek veya yemek molası vererek kumar oynamaya ara vermesi için teşvik etmek;
5. müşteriye kumar oynamaya ara vererek İşletmeden ayrılmaya teşvik etmek;
6. TABCare (Victoria'daki perakende işletmelerinde kendini dışlama programımız) hakkında bilgi sağlamak;
7. mevcut kumar destek hizmetleri hakkında bilgi sağlamak ve gerektiğinde bir desteklere erişimi kolaylaştırmak.

Müşterinin zaman ve para sınırı koyarak ön-taahhüt kararı vermesi durumunda, TAB personeli, müşterinin ön-taahhüdünü yerine getirmesi için şu şekilde destek olacaktır:

1. onları önceden verdikleri karara bağlı kalmaya teşvik etmek;
2. müşteriye önceden verdiği karara bağlı kalması için stratejiler sunmak; ve
3. müşterinin TAB personeline belirlediği zaman ve para limitlerini aştığını söylemesi halinde hizmeti reddetmek.

Halihazırda bir TAB hesabınız varsa, TAB personeli, ön-taahhüt kararlarınızı belirlemeniz ve sürdürmeniz için TAB hesabınızdaki mevcut araçları kullanmanızı teşvik edecektir.

6.3 HESAP SAHİBİ MÜŞTERİLER

Tüm hesap sahibi müşterileri ön-taahhütlü mevduat limiti belirlemeye teşvik ediyor ve destekliyoruz. Ön-taahhütlü para yatırma limiti, belirli bir süre içinde hesabınıza yatırabileceğiniz maksimum tutarı sınırlamanıza olanak tanır. Size farklı süre opsiyonları sunuyoruz. Örneğin, günlük, haftalık veya aylık bir limit.

Ön-taahhüt kararlarınızı TAB Uygulamasında veya TAB Web Sitesinde TAB hesabınıza giriş yaparak belirleyebilir veya değiştirebilirsiniz. TAB Müşteri Hizmetleri Merkezimiz, ön-taahhüt kararı vermenize yardımcı olmak için 131 802 numaralı telefondan hizmetinizdedir.

Ön-taahhüt kararınızı vermenize şu şekilde yardımcı oluyoruz:

- tüm hesap sahibi müşterilerin, bizimle bir hesap açarken bir para yatırma limiti belirlemesini veya istemeyenler için para yatırma limiti belirlemek istemiyorum opsiyonunu seçmesini zorunlu kılıyoruz;
- TAB Web Sitesinde ve TAB Uygulamasında ve size gönderilen e-postalarda bir para yatırma limiti belirlemeyi aktif olarak teşvik etmek;
- TAB hesabınıza çevrimiçi olarak giriş yaparak istediğiniz zaman bir para yatırma limiti belirleme olanağı sunuyoruz;
- kişisel durumunuza ve bahis oynayabileceğiniz miktara uygun bir para yatırma limiti belirlemeniz konusunda size tavsiyelerde bulunmak - Müşteri Hizmetleri Merkezimiz ve Sorumlu Kumar Oynama ekiplerimiz, para yatırma limiti belirlemenizde size yardımcı olmak için hazır; kumardan zarar görme potansiyeli olduğu belirlenen müşterilere ait hesapları incelerken, TAB Sorumlu Kumar Oynama ekibimiz önceki para yatırma aktivitenizi, bahis geçmişinizi ve para yatırma limiti belirleyip belirlemediğinizi veya sorumlu kumar oynama araçlarını kullanıp kullanmadığınızı inceleyerek daha fazla eylem gerekip gerekmediğini belirleyecektir. Ayrıca, bazı davranışlarınızı ve koşullarınızı görüşmek ve para yatırma limiti belirleme konusunda tavsiyelerde bulunmak için sizi telefonla arayabiliriz; kumardan zarar gören müşterilerle görüşürken, TAB Sorumlu Kumar Oynama ekibimiz bir sınır belirlemenizi teşvik edecek, belirlenecek uygun bir sınır konusunda tavsiyelerde bulunacak ve kabul ederseniz sizin için sınırı belirleyecektir; TAB Sorumlu Kumar Oynama ekibimiz, müşteri mevduat limitlerindeki artışları izleyerek herhangi bir artışın müşteriyi görüşmeyi gerektirip gerektirmediğini tespit edecektir; ve
- TAB hesabınıza giriş yaptığınızda her yıl bir para yatırma limiti belirlemeniz veya zaten belirlediyseniz bu limiti güncelleniz için bir uyarı verilecektir. Bu uyarıya yanıt verene kadar hesabınızdaki diğer özelliklere erişemeyeceksiniz.

Ön-taahhüt kararı aldıysanız, aşağıdakileri yaparak ön-taahhüt kararınıza uymanıza yardımcı olacağız:

- Para yatırma limitinize ulaştığınızda TAB hesabınıza para yatırmanızı engelleyeceğiz.
- TAB hesabınıza çevrimiçi giriş yaparak istediğiniz zaman para yatırma limitinizi değiştirmenize izin veriyoruz. Limitteki herhangi bir azalma hemen yürürlüğe girer. Herhangi bir artış ise ancak 7 gün sonra yürürlüğe girer. Bu, fikrinizi değiştirmeniz için size zaman tanır; biz buna "kararı gözden geçirme" süresi diyoruz.
- para yatırma limitinizi gözden geçirmeniz için bunu her yıl hatırlatacağız.

Ön-taahhütlü para yatırma limitinin ne olduğu, limit belirlemenin faydaları ve limit belirlemenin nasıl yapılacağı hakkında ek bilgiye responsiblegambling.tab.com.au adresindeki TAB Sorumlu Kumar Oynama Web Sitesinden ve TAB hesabınıza giriş yaparak ulaşabilirsiniz.

7. SORUMLU KUMAR OYNAMA ARAÇLARI

Ön-taahütlü para yatırma limitlerine ek olarak, kumar oynama alışkanlığınızı yönetmenizi ve sorumlu bir şekilde kumar oynamanızı sağlayan ve destekleyen diğer sorumlu kumar oynama araçları da bulunmaktadır. Aşağıdaki araçları TAB Web Sitesinde, TAB Uygulamasında ve Müşteri Hizmetleri Merkezimiz aracılığıyla aktif olarak tanıtıyoruz.

SORUMLU KUMAR OYNAMA ARACI	TANIM
ARA VERMEK	<p>Hesabınızı belirli bir süre için kullanmama kararı alabilirsiniz. Farklı süreler deneyebilirsiniz.</p> <p>Bu süre zarfında hesabınıza erişim sağlayamayacak veya herhangi bir pazarlama veya tanıtım materyali alamayacaksınız.</p>
KREDİ/BANKA KARTI LİMİTLERİ	<p>Hesabınıza kredi ve/veya banka kartınızla yatırabileceğiniz günlük tutarı sınırlandırabilirsiniz.</p>
AKTİVİTE VE BAHİS DÖKÜMLERİ	<p>Tüm TAB hesap sahibi müşterilere, hesap işlemlerinin gerçekleştiği aylar için aylık aktivite dökümleri sağlıyoruz. Aktivite dökümü, her ay için toplam para yatırma, çekme, harcama, kumardan elde ettiğiniz getirileri ve kayıplarınızı ve ayrıca o zamana ait net kazanç veya kaybınızı ortaya koyacaktır. Bu dökümler ayrıca son altı aylık net kazanç veya kaybınıza genel bir bakış sağlar. Ayrıca, her ay için her işleminizin ayrıntılı bir listesini de size sağlıyoruz.</p> <p>Hem aktivite dökümünüze hem de işlem geçmişinize dilediğiniz zaman TAB Web Sitesi ve TAB Uygulamasındaki hesabınız üzerinden veya Müşteri Hizmetleri Merkezine başvurarak ulaşabilirsiniz.</p> <p>Son 7 yıla kadar işlem geçmişinizi ve aktivite dökümlerinizi TAB Web Sitesi ve TAB Uygulaması üzerinden veya Müşteri Hizmetleri Merkezi ile iletişime geçerek inceleyebilirsiniz.</p>
PAZARLAMA ÜRÜNLERİ ABONELİĞİNİ İPTAL ETMEK	<p>Pazarlama ve promosyon e-postaları ve mesajları almayı reddedebilirsiniz.</p>
ONLINE HESABINIZI KAPATMAK	<p>Hesabınızı TAB Web Sitesi, TAB Uygulaması üzerinden veya 131 802 numaralı TAB Müşteri Hizmetleri Merkezini arayarak kolayca kapatabilirsiniz.</p> <p>Talebiniz işleme alındıktan sonra hesabınız kapatılacak ve kalan fonlar size iade edilecektir (bekleyen bahisler tamamlandıktan sonra).</p>

8. KENDİNİ DIŞLAMA PROGRAMLARI

8.1 KENDİNİ DIŞLAMA NEDİR?

Kendini dışlama, müşterilerin kumar oynamayı bırakmalarına yardımcı olmak için kullanabilecekleri bir araçtır. Perakende işletmelerden ve çevrimiçi olarak kendini dışlama programları sunuyoruz. Bu programları kullanarak, kendinizi TAB hesabınızdan, TAB İşletmelerinden veya her ikisinden de dışlayabilirsiniz.

8.2 PERAKENDE İŞLETMELERİ

Victoria'da, TABCare adlı perakende işletmelerden kendini dışlama programını işletiyor ve yönetiyoruz. TABCare, seçili İşletmelerde ve çevrimiçi olarak kumar oynamaktan kendinizi dışlamanıza olanak tanır. Programa katılım gönüllülük esasına dayalıdır ve iyi niyet temellidir.

TAB Güvenli Kumar Oynama Web Sitesinde <https://responsiblegambling.tab.com.au/help> adresinde potansiyel kumar zararı işaretleri ve TABCare programına nasıl katılacağınız da dâhil olmak üzere çeşitli bilgiler içeren bir TABCare Broşürü bulunmaktadır.

Bu bilgilere ayrıca bir TAB İşletmesi veya 131 802 numaralı Müşteri Hizmetleri Merkezimiz ile iletişime geçerek de ulaşabilirsiniz.

TABCare programına nasıl erişeceğiniz, kendini dışlamanın ne olduğu, kendini dışlama için nasıl başvuruda bulunulacağı, kendini dışlama sırasında neler olacağı, hangi bilgileri ve belgeleri sağlamanız gerektiği ve kumar destek hizmetleri için iletişim bilgileri ve ek bilgiler için özel TABCare ekibiyle görüşebilirsiniz. Kendinizi dışlamayı düşünüyorsanız, TAB personeli size TABCare ile ilgili bilgileri de sağlayacaktır.

TABCare programının bir parçası olarak, TABCare programının işleyişini ayrıntılarıyla açıklayan politikalarımız ve prosedürlerimiz mevcuttur.

TABCARE'E GENEL BAKIŞ

1. Tüm TAB acenteleri ve lisanslı İşletmeler TABCare programına katılmaktadır. Victoria genelinde 15 kadar acente ve 15 lisanslı İşletmeden ("Aday Gösterilen İşletmelerlerden") dışlanmayı seçebilirsiniz.
2. 6, 12, 18 veya 24 aylık bir süre için kendinizi dışlamayı talep edebilirsiniz.
3. Başvurunuzu aldıktan sonra TABCare sizinle iletişime geçerek dışlanmayı isteme nedenlerinizi soracak, seçtiğiniz dönemi ve yerleri inceleyecek ve size kumar destek hizmetlerinin iletişim bilgilerini sağlayacaktır.
4. Aday Gösterilen İşletmelerdeki personel, kendini dışlayan müşterileri aktif olarak izleyecektir. Kumar alanını terk etmenizi isteyeceklerdir. Ayrıca, Aday Gösterilen İşletmeye giren kendini dışlayan müşterilerin, kendini dışlama durumlarını ihlal etmemeleri için kendilerine yardımcı olabilecek personele kendilerini tanıtılmalarını rica ediyoruz.
5. Kendini dışlama statünüzü ihlal ederseniz, ilgili İşletme bunu bize bildirmelidir.
6. Hesabınız, belirlediğiniz kendini dışlama süresi boyunca askıya alınır.
7. TABCare, kendini dışlama süreniz sona ermeden önce sizinle iletişime geçerek kendini dışlama sürenizin sona erdiğini bildirecek ve isterseniz kendini dışlama süresini uzatma konusunda bilgi sağlayacaktır. 6 aydan uzun bir süre kendini dışlamayı seçtiyseniz, dışlama süresinin sona erdiğini onaylamanız gerekir, aksi takdirde kendini dışlama süresini 6 ay uzatırız ve dışlama süresinin uzatılmasından sonra size bunu tekrar hatırlatırız.

8. Personelin kendini dışlayan müşterileri güncel fotoğraflar kullanarak takip edebilmesini sağlamak için sizden her iki yılda bir yeni bir fotoğraf isteyeceğiz.
9. Kendinizi dışladıktan sonra size herhangi bir reklam veya pazarlama materyali göndermeyeceğiz.
10. Belirlenen kendini dışlama süresi içerisinde kendinizi dışlamanızı iptal etmeyi talep ederseniz, kumar oynama sorununuz için yardım aradığınızı gösteren Victoria veya New South Wales merkezli bir kumar danışmanlığı hizmet sağlayıcısından bir değerlendirme belgesi sunmalısınız.

TABCare hakkında daha fazla bilgiyi şuralardan alabilirsiniz:

telefonla: 1800 882 876

e-posta yoluyla: [TABcare@tabcorp.com.au](mailto:TABCare@tabcorp.com.au)

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

Yüz yüze: Herhangi bir TAB İşletmesinde

8.3 HESAPLAR

Hesabınızdan, TAB Web Sitesi, TAB Uygulaması aracılığıyla veya 131 802 numaralı Müşteri Hizmetleri Merkezimizi arayarak kendinizi dışlayabilirsiniz. İşlem tamamlandıktan sonra hesabınızı kapatırız ve kalan paranızı iade ederiz (bekleyen bahisler tamamlandıktan sonra).

Hesabınız kendini dışlama nedeniyle kapatıldığında, gelecekte bizimle hesap açmak için bilgilerinizi kullanmanız engellenecektir. Ayrıca, kendini dışlayan müşterilerle benzer bilgiler kullanılarak açılan hesapları da kontrol ederiz.

Kendinizi dışladığınızda size hiçbir reklam veya pazarlama materyali göndermeyeceğiz.

Çevrimiçi olarak kendinizi dışlamayı iptal etmek isterseniz, kumar sorununuz için yardım aradığınızı gösteren Victoria veya New South Wales merkezli bir kumar danışmanlığı hizmet sağlayıcısından bir değerlendirme belgesi sunmalısınız.

Tüm Avustralya çevrimiçi bahis hizmetlerinden kendinizi dışlamayı istiyorsanız, www.betstop.gov.au adresinden veya 1800 238 786 numaralı telefonu arayarak BetStop'a - Ulusal Kendini Dışlama Kaydı™ 'ye de kaydolabilirsiniz.

9. MÜŞTERİLER VE İLGİLİ KİŞİLERLE ETKİLEŞİM

Kişiyi zarar verebilecek hizmet ve ürünlerin sağlayıcısı olarak, müşterilerimize zarar verme riskini en aza indirmeyi amaçlayan bir dizi adım atıyoruz.

Bu adımlar, müşterileri riskli bahis davranışlarına teşvik etmemeyi ve müşterilerin zarar görme riski altında olduğu anları veya zarar gördüğü zamanları tespit etmeyi ve ardından uygun eylemi gerçekleştirmeyi içerir.

Çalışanlarımızın, TAB İşletmelerin ve personelin, bir müşterinin risk altında olduğu zamanı tespit etmek ve uygun şekilde nasıl müdahale edileceğini belirlemek için gereken destek, bilgi ve becerilerle donatılmasını sağlayacağız.

9.1 PERAKENDE İŞLETMELERLE ETKİLEŞİMLER

TAB personeli, kumar bağımlılığınızı yönetmekte zorluk çektiğinizi veya kumardan zarar gördüğünüzü gösterebilecek davranışları tespit edebilmek için düzenli olarak eğitilmektedir.

Bu davranışların bazıları şunlardır:

Kontrolü kaybetmek

- normal yemek saatlerinde kumar oynamak;
- kapanış saatinde kumar oynamayı bırakmakta zorluk çekmek;
- İşletme açıldığında kumar oynamaya başlamak veya sadece İşletme kapanırken kumar oynamayı bırakmak;
- arkadaşlarınız ayrıldıktan sonra bile kumar oynamaya devam etmek; veya
- aşırı harcamaya işaret edebilecek açıklamalarda bulunmak.

Para bulmaya çalışmak

- kumar oynamak için borç para almak;
- kumar oynamaya devam etmek için para bulmak amacıyla İşletmeden ayrılmak;
- kazanımları almak yerine kazanımlarla bahis oynamaya devam etmek;
- işletmeden ayrılırken tüm parası bitmiş olmak; veya
- kayıplar ve kazanımlar konusunda endişe göstermek.

Yoğunluk ve süre

- uygun bir ara vermeden uzun süreler boyunca kumar oynamak;
- harcama düzeninde önemli bir artış;
- işletmenin açık olduğu günlerin çoğunda kumar oynamak;
- işletmede olup bitenlere tepki vermeden kumar oynamak; veya
- personele mola vermeniz gerektiğini söylemek.

Duygusal tepkiler

- ağlama gibi sıkıntı belirtileri göstermek;
- küfür etmek, personele kızma gibi öfke belirtileri göstermek; veya
- kumar oynadığınız için suçluluk veya pişmanlık duyduğunuzu söylemek.

Sosyal davranışlar

- başkalarıyla temastan veya sohbetten kaçınmak;
- personelle etkileşimden kaçınmak;
- kişisel bakım ve görünümde kötüye gitme veya değişiklikler; veya
- ailevi sorunlar yaşadığınızı tekrar tekrar söylemek. Müşteriler ayrıca personele kumar oynamaktan zarar gördüklerini doğrudan söyleyebilirler.

Size nasıl yardımcı oluyoruz

TAB personeli bu davranışları gösteren müşterileri tespit ettiğinde veya yardıma ihtiyaç duyduğunuzu sormak veya belirtmek için bir TAB İşletmesi personeline yaklaştığınızda, personelimiz doğrudan müşteriyile konuşarak müşterinin koşullarını değerlendirecek ve bir dizi eylemde bulunarak yanıt verecektir:

1. TAB hizmet alanından ayrılarak diğer İşletme aktivitelerine katılmanız veya bir içecek veya öğle yemeği molası verme yoluyla kumar oynamaya ara vermenizi teşvik etmek;
2. TAB İşletmesini terk ederek veya TAB hizmet alanından uzakta başka bir bölüme giderek kumar oynamaya ara vermenizi teşvik etmek;

3. Ön-taahüt limitleri de dâhil olmak üzere, Sorumlu Kumar Oynama araçlarımız ve hizmetlerimiz hakkında size bilgi sağlamak;
4. kumar destek hizmetlerine nasıl erişeceğiniz konusunda bilgi sağlamak ve gerektiğinde bu hizmetlere erişimi kolaylaştırmak; ve
5. TABCare (Victoria'daki perakende işletmelerden kendini dışlama programımız) hakkında size bilgi sağlamak.

TAB personeli size özel, hassas, gizli ve uygun bir şekilde yanıt vererek destek sağlayacak, ancak danışmanlık hizmeti veremeyecektir. TAB personeli sizinle gizliliğinize saygılı bir şekilde etkileşim kuracak ve diğer müşterilerin herhangi bir konuşmayı duymamasını sağlayacaktır.

TAB personeli, sıkıntı belirtileri gösterdiğinizi düşünürse, bahislerinizi yatırmak veya kazanımlarınızı ödemek de dâhil olmak üzere size hizmet vermeyi reddetmek zorundadır.

TAB İşletmeleri ve personeli şunları yapmamalıdır:

- müşterinin kumarla ilgili batıl inançlarını teşvik etmek veya doğrulamak;
- aşırı kumar oynamayı teşvik etmek veya kumar oynamaya devam etmesi için teşvikler sağlamak;
- bir kişiyi yoğun bir şekilde veya uzun süreler boyunca ara vermeden kumar oynamaya teşvik etmek veya yönlendirmek;
- müşterileri kumar oynama amacıyla para çekme makinesinden para çekmeye teşvik etmek veya yönlendirmek;
- müşteri kumar oynamaktan zarar görmeye ilişkin bir veya daha fazla davranış belirtisi gösterdiğinde bu kişiyi bahis oynamaya devam etmeye teşvik etmek veya yönlendirmek;
- bir kişinin kumar oynamayı bırakmak için İşletmeyi terk etmesine engel olmak; ve
- bir kişiyi kumar destek hizmetinden yardım almaktan caydırmak.

Müşterilerimizin, ailelerinin, toplumun veya diğer kişilerin ihtiyaç duyduğu bilgi ve desteğin güncel ve erişilebilir olmasını sağlamak amacıyla, TAB Web Sitesi ve TAB Sorumlu Kumar Oynama Web Sitesinde kamuya açık olarak sunulan bilgileri düzenli olarak değerlendiriyor ve koruyoruz.

9.2 HESAP ETKİLEŞİMLERİ

Kumardan zarar görme riski altında olan müşterileri belirlemek amacıyla sistemler ve araçlar kullanarak hesabınıza yapılan para yatırma ve bahis davranışlarınızı aktif olarak izliyoruz.

Kumarın zararlarına işaret edebilecek davranış örnekleri şunlardır:

- para yatırma davranışlarında değişiklikler – sıklık, miktar, yatırılan para miktarlarındaki artış;
- bahis oynama davranışlarında değişiklikler – ortalama bahis miktarı, sıklık, bahis sayısı;
- kumar oynama şeklinde değişiklikler, örn. farklı etkinliklere bahis oynama, farklı zamanlarda bahis oynama;
- uzun süreler boyunca kumar oynama;
- alkolün veya uyuşturucunun etkisi altında olduğunu kabul etme;
- ağlama veya öfke gibi sıkıntı belirtileri gösterme;
- kumar oynadığı için suçluluk veya pişmanlık duyma;
- aşırı harcama belirtisi olabilecek ifadelerde bulunma;
- aile sorunları hakkında tekrar tekrar yorum yapma;
- kayıplar ve kazanımlar konusunda endişe gösterme;
- kumar oynamaya ara vermesi gerektiğini belirtme;
- hesaplarını sık sık kapatıp yeniden açma; ve
- kumar oynamanın zararını yaşadıklarını açıklama.

Sorumlu Kumar Oynama Ekibimiz, bu tür davranışlar tespit edildiğinde devreye girerek müdahale edecektir.

Sorumlu Kumar Oynama Ekibinin nasıl müdahale edeceği, davranışlarınıza ve koşullarınıza bağlıdır. Bu ekibin atabileceği adımlar şunları içerir:

1. kendini dışlama da dâhil olmak üzere sorumlu kumar oynama araçlarımızla ilgili bilgileri içeren bir e-posta ve/veya SMS göndermek;
2. size mevcut kumar destek hizmetleri hakkında bilgi içeren bir e-posta ve/veya SMS göndermek;
3. daha fazla işlem yapmamız gerekip gerekmediğini görmek için hesabınızı incelemek. Bu, önceki etkileşimlere, bahis etkinliğine, para yatırma etkinliğine, çekme etkinliğine ve daha önce sorumlu kumar oynama araçlarımızdan herhangi birini kullanıp kullanmadığınızı bakmayı içerir;
4. sizi aramak - aramanın kapsamı size özel olacak ve kumarın zararlarına dair potansiyel göstergeler de dâhil olmak üzere gözlemlediklerimiz hakkında bir görüşme yapma, sizin kişisel durumunuzu anlama ve ön-taahhütlü para yatırma limitleri, kendini dışlama ve kumar destek hizmetleri gibi sorumlu kumar oynama araçları hakkında bilgi sağlamayı içerecektir;
5. sorumlu kumar oynamayla ilgili olarak sizinle iletişime geçemediğimiz durumlarda, hesaplarınızı proaktif olarak dondurmak; ve
6. hesaplarınızı proaktif bir şekilde kapatmak.

Bize kumardan ciddi zarar gördüğünüzü bildirirseniz, hesabınızı derhal kapatırız. Hesabınızı kapattığımızda, sistemlerimiz aynı bilgileri kullanarak gelecekte hesap açmanızı engelleyecektir. Ayrıca, hesapları kapatılan müşterilerle benzer bilgiler kullanılarak açılan hesapları da kontrol ederiz.

Müşterilerimizle doğrudan etkileşimde bulunan personelimize, kumardan zarar gören müşteri davranışlarını nasıl belirleyecekleri konusunda eğitim veriyoruz. Bu göstergeler belirlendiğinde, personelimiz, müşteriye uygun şekilde nasıl yönetecekleri ve konuyu Sorumlu Kumar Oynama Ekibimize nasıl iletecekleri konusunda eğitilir.

Sorumlu Kumar Oynama Ekibimize müşterilerimiz, aileleri, toplulukları veya herhangi bir kişi ulaşabilir:
e-postayla: RGwagering@tabcorp.com.au
telefonla: 02 9218 1111

İhtiyacınız olan bilgi ve desteğin güncel ve erişilebilir olmasını sağlamak amacıyla TAB Web Sitesi ve TAB Uygulamasındaki bilgileri düzenli olarak değerlendiriyor ve koruyoruz.

9.3 BİRİ HAKKINDA ENDİŞELENİYORSANIZ KİME BAŞVURMALISINIZ

Aile üyelerinden veya arkadaşlarından birinin kumar oynaması konusunda endişe duyanları bizimle şu yollarla iletişime geçmeye teşvik ediyoruz:

- Sorumlu Kumar Oynama Ekibimizle:
e-postayla: RGwagering@tabcorp.com.au
telefonla: 02 9218 1111
- Müşteri Hizmetleri Merkezimizi 131 802'den arayarak; veya
- TAB İşletmelerimizden herhangi birinde.

Sorumlu Kumar Oynama Ekibimiz size nasıl yardımcı olabilecekleri konusunda tavsiyelerde bulunacak ve mevcut destek hizmetleri hakkında bilgi verecektir.

10. PERSONEL İLE ETKİLEŞİM

Kumar sektöründe çalışan kişilerin kumardan zarar görme riskinin daha yüksek olabileceğini kabul ediyoruz. Ayrıca, işyerinde kumar oynamanın çalışan ve işyeri için dürüstlikle ilgili riskler yaratabileceğini de anlıyoruz.

Bu sebeplerden dolayı, tüm çalışanlarımız, TAB İşletmeleri ve personeli tarafından uyulması gereken kumar oynamaya ilişkin politikalarımız bulunmaktadır.

10.1 ÇALIŞANLARIN KUMAR OYNAMASINA İLİŞKİN POLİTİKALAR

Tüm çalışanlar veya yükleniciler, Çalışanların Kumar Oynamasına ilişkin Politikalarına uymalıdır. Bu, çalışanlarımız ve yüklenicilerimiz için katı bir gerekliliktir. Uymamak ciddi bir ihlaldir ve çalışanın disiplin cezası alması veya işine son verilmesi veya yüklenicinin sözleşmesinin feshedilmesi anlamına gelebilir.

Bu politikalar, Tabcorp tarafından işletilen bahis faaliyetlerine katılan veya başka şekillerde bu faaliyetlerde bulunan personele bir dizi kısıtlama getirir.

10.2 VICTORIA'DA BULUNAN İŞLETMELER İÇİN KUMAR POLİTİKASI

TAB acentaları: Acentalar ve onların personeli de dâhil olmak üzere tüm personel, çalıştıkları acentalarda veya görev başındayken herhangi bir yerde, kayıtlı, ücretli ve ücretsiz molalar dâhil olmak üzere herhangi bir zamanda kumar oynamaktan men edilmiştir.

TAB lisanslı İşletmeler: TAB lisanslı işletmelerin sahiplerine, İşletmelerinde yalnızca dijital bir kanal aracılığıyla ve yalnızca görev dışındayken kumar oynamalarına izin verilir.

TAB lisanslı İşletme personeli: Tüm personel, görev başındayken herhangi bir yerde, kayıtlı, ücretli ve ücretsiz molalar dâhil olmak üzere kumar oynamaktan men edilmiştir.

Bizden bağımsız olarak sahip olunan ve işletilen lisanslı İşletmeler, çalışanların kendi İşletmelerinde kumar oynamasına ek kısıtlamalar getirebilir.

10.3 PERSONELE BİLGİ VE YARDIM SAĞLAMA

Bir çalışan ve İşletme personeli kumar oynamanın zararlarına dair gözle görülür belirtiler veya kumar oynamayı yönetmede zorluk çektiğini gösteren davranışlar sergiliyorsa, aşağıdaki konularda onu bilgilendiririz:

- Sorumlu Kumar Oynama araçları ve hizmetleri;
- kumar destek hizmetlerine nasıl erişileceği ve gerektiğinde bu hizmetlere erişimin nasıl kolaylaştırılacağı; ve
- TABCare.

Personelimize özel, hassas, gizli ve uygun bir şekilde destek olacağız. Personelle, personelin mahremiyet hakkına saygılı bir şekilde etkileşim kuracağız, örneğin herhangi bir konuşmanın hassas bir şekilde ele alınmasını sağlamak için adımlar atacağız.

11. SORUMLU KUMAR OYNAMA EĞİTİMİ

Çalışanlarımızın ürün ve hizmetlerimizi daha sorumlu bir şekilde sunmasını ve bir müşterinin kumardan zarar gördüğünü tespit edebilmek için TAB İşletmesinin ve personelinin zorunlu uyumluluk eğitimi almasını zorunlu tutuyoruz.

Tüm kurumsal çalışanlarımız için – İşe başladıklarında ve yıllık zorunlu uyum eğitim programımızın bir parçası olarak Sorumlu Kumar Oynama Eğitimi.

Müşterilerle doğrudan etkileşimde bulunan kurumsal personel için – Ek Sorumlu Kumar Oynama Eğitimi şunları içerir:

- kumardan zarar görmenin potansiyel göstergelerinin nasıl belirleneceği;
- kumardan zarar görme belirtilerine nasıl müdahale edileceği ve bunların nasıl ele alınacağı, sorumlu kumar oynama araçlarımız ve hizmetlerimiz hakkında bilgi sağlanması, çevrimiçi ve perakende işletmelerden kendini dışlama programlarımız hakkında bilgi sağlanması, kumar yardım hizmetleri hakkında bilgi sağlanması ve bir hesabın proaktif olarak askıya alınması veya kapatılması; ve
- kumardan zarar görme endişelerinin Sorumlu Kumar Oynama Ekibine nasıl iletileceği.

TAB İşletme personeli için – TAB görevlerine başladıklarında ve zorunlu yıllık uyum eğitiminin bir parçası olarak Sorumlu Kumar Oynama eğitimi. Bu eğitim şunları içerir:

- perakende müşterilerde kumardan zarar görmenin potansiyel göstergelerinin nasıl belirleneceği;
- kumardan zarar görme belirtilerine nasıl müdahale edileceği ve bunların nasıl ele alınacağı, sorumlu kumar oynama araçlarımız ve hizmetlerimiz hakkında bilgi sağlanması, çevrimiçi ve perakende kendini dışlama programlarımız hakkında bilgi sağlanması ve kumar yardım hizmetleri hakkında bilgi sağlanması;
- alkolün etkisi altında olmayla ilgili kurallar ve küçüklerin bahis oynamasının yasaklanması; ve
- herhangi bir endişenin TAB'ye nasıl iletileceği.

TAB İşletmelerine, sorumlu kumar oynama yükümlülükleri hakkında düzenli hatırlatmalar ve sorumlu kumar oynama kılavuzları sağlanmaktadır.

12. KUMAR DESTEK HİZMETLERİ

12.1 BU HİZMETLERLE NASIL ETKİLEŞİME GEÇİYORUZ

Sorumlu kumar oynatma taahhüdümüz ve kumarın zararlarına ilişkin anlayışımızı geliştirmek için en az 3 ayda bir çeşitli kumarla ilgili destek hizmetleri ve paydaşlarla iletişim kuruyoruz.

Bu kuruluşlar arasında Lifeline, Gambler's Help, Gamble Aware, Relationships Australia, Financial Counselling Australia ve diğer destek hizmeti sağlayıcıları yer alabilir.

Kumarla ilgili destek hizmetleri ve paydaşlarla şu şekilde iletişim kuruyoruz:

- örneğin sorumlu kumar oynamayı geliştirme girişimlerimiz, kendini dışlama programlarımız ve Yönetmelikle ilgili olarak tavsiyelerini ve geri bildirimlerini almak için gayriresmi ve sürekli telefon ve e-posta iletişimi;
- Yönetmeliği düzenli olarak incelememizin bir parçası olarak Yönetmeliğin etkinliği hakkında geri bildirim almak için resmi telefon ve e-posta iletişimi; ve
- Ulusal Kumar Araştırmaları Derneğinin yıllık konferansına katılım.

Ayrıca, mümkün oldukça yıl boyunca Victoria genelinde kumarın zararlarıyla ilgili danışmanlık forumlarına katılıyor, sunum yapıyor ve bağlantı kuruyoruz.

TAB İşletmelerinde ve diğer dijital içeriklerde Victoria Kumarın Zararları ve Farkındalık haftasını aktif olarak tanıtıyoruz.

12.2 MEVCUT KUMAR DESTEK HİZMETLERİ

Desteğe ihtiyaç duyduğu belirlenen müşterilerimize aşağıdaki kumar destek hizmetleri hakkında bilgi sağlıyoruz.

Müşteriler, aileleri, toplulukları veya bir başka kişi bu hizmetlere ulaşabilir.

- **National Gambling Helpline** 1800 858 858 (*haftada 7 gün, günde 24 saat hizmetinizde*)
- **Gambler's Help** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **25 yaş altı için Gambler's Help Youth Hotline**, 1800 262 376
- **Kumar Yardım Hattı Tercümanlık Servisi** 131 450
- **Gambler's Anonymous** <https://gaaaustralia.org.au/>
- **Relationships Australia** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **Lifeline** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

Ayrıca çeşitli bağımsız destek hizmetlerine yönlendirmeler sunuyoruz.

Bu hizmetlerden biriyle iletişime geçerseniz, size ücretsiz bilgi, tavsiye ve destek sağlayabilirler. Ayrıca sizi özel durumlarınız için en uygun hizmet sağlayıcısına yönlendirebilirler.

13. REŞİT OLMAYAN KİŞİLER

Reşit olmayan kişilerin çevrimiçi veya TAB İşletmelerinde kumar oynamasına izin verilmemesini sağlamaya kararlıyız.

18 yaşından küçük kişilerin kumar oynamasını kesinlikle yasaklıyor ve reşit olmayan kişilerin bahis ürünlerimizi ve hizmetlerimizi kullanmasını ve TAB hesabı sahibi olmasını önlemek için tüm makul adımları atıyoruz.

13.1 PERAKENDE İŞLETMELER

TAB İşletmeleri ve çalışanlarından, reşit olmayan kişilerin kumar ürünlerimizi ve hizmetlerimizi satın alamamaları için şunları yapmalarını talep ediyoruz:

1. Reşit olmayan kişilerin kumar oynamasına izin verilmediğini belirten tabelalar asmak.
2. 25 yaşından küçük görünüyorsanız, TAB personeli, yaşınızı doğrulamak amacıyla kimlik ibraz etmenizi isteyecektir. Bu, kazanımları alma ve tüm bahis işlemleri (gişede veya self servis terminali aracılığıyla) için geçerlidir. İlgili doğrulama sağlanamazsa, hizmet reddedilir ve acenteden veya TAB servis alanından ayrılmanız istenir. Personel, reşit olmayan kişilere veya reşit olmadığından şüphelendiği birine hiçbir bileti iade etmemelidir.
3. Reşit olmayan kişiler tarafından kullanılmaması için self servis terminallerini (doğrudan görüş hattı veya sürekli CCTV görüntüleri aracılığıyla) izlemek.
4. Herhangi bir kişinin reşit olmayan bir kişi adına hareket ettiğini farketmeleri durumunda onun bahis oynamasına veya kazanımları almasına izin vermemek.
5. Self servis terminallerin etkili bir şekilde izlenebilmesini sağlamak için tüm giriş ve çıkışlardan en az 2 metre uzakta olduğundan emin olmak. Ayrıca, operatör konumundan 5 metreden daha uzakta bulunan tüm self servis terminalleri yalnızca kupon kabul etmekle sınırlıdır.
6. Müşterilerin self servis terminallerini kullanarak bahis oynayabilmeleri için 18 yaşından büyük olduklarını teyit etmelerini zorunlu kılmak.
7. TAB personeline, örneğin reşit olmayan biri tarafından bir self servis terminalinin kötüye kullanıldığını farketmeleri durumunda, operatör terminalinden self servis terminalini uzaktan devre dışı bırakabilmesi için erişim olanağı sağlamak.

8. TAB personelinin reşit olmayan kişilerin bahis oynadığı tüm potansiyel durumları TAB'ye iletmesini zorunlu kılmak.

Bir acenteye veya TAB servis alanına girerken tüm reşit olmayan kişilerin bir ebeveyn veya veli eşliğinde olması gereklidir. TAB personeli, bahis İşletmelerinin yakınında bulunan ve refakatçısı olmayan reşit olmayan kişilerin o alanı terk etmelerini isteyecektir.

13.2 HESAPLAR

Reşit olmayan kişilerin TAB hesabı açmasını önlemek için adımlar atacağız. Bunlara aşağıdakiler dâhildir ancak bunlarla sınırlı değildir:

1. Hesap açan müşterilerimizin kimliklerini ve 18 yaşından büyük olduklarını doğrulamalarını istiyoruz. Belirlenen sürede doğrulanmayan hesaplar otomatik olarak dondurulur ve işlem yapılması engellenir.
2. TAB Web Sitesinde ve TAB Uygulamasında, reşit olmayan kişilerin hesap açmalarına veya kumar oynamalarına izin verilmediğine dair uygun uyarılar bulunmaktadır.
3. Hesapların şartları ve koşulları, reşit olmayan kişilerin aracılığımızla kumar oynayamayacağını belirtir ve müşterilerimize reşit olmayan kişilerin hesapları üzerinden bahis oynamalarına izin vermez. Ayrıca güvenlik bilgilerini reşit olmayan kişilere ifşa etmeme yükümlülüğü de getirir.

Bir bireyin bizimle hesap açtığını ve bu kişinin 18 yaşından küçük olduğunu veya başka bir kişinin hesabını kullanarak reşit olmayan bir kişinin bahis oynamasına izin verdiğini tespit edersek, bu hesaplar derhal kapatılacaktır.

Reşit olmayan kişilerin bahis oynadığına dair herhangi bir olayı Victoria kumar düzenleyicisine bildiriyoruz.

13.3 REŞİT OLMAYAN BİR KİŞİYLE İLGİLİ ENDİŞELERİNİZ VARSA NE YAPMALISINIZ

18 yaşından küçük birinin kumar oynadığından endişeleniyorsanız, bir TAB İşletmesini ziyaret ederek veya RGwagering@tabcorp.com.au veya (02) 9218 1111 numaralı telefonda Sorumlu Kumar Oynama Ekibimizle iletişime geçerek veya 131 802 numaralı telefonda Müşteri Hizmetleri Merkezimizi arayarak bize ulaşabilirsiniz.

14. KUMAR ORTAMI

14.1 PERAKENDE İŞLETMELER

Müşterilerimizin TAB İşletmelerinde bulduklarında bazen zamanın nasıl geçtiğini anlayamadıklarının farkındayız. Bu durum onların amaçladıklarından daha uzun süre kalmalarına veya kumar oynamaya daha fazla para harcamalarına neden olabilir.

Bir TAB İşletmesinde bulunduğunuzda, zamanın farkında olmanızı sağlamayı taahhüt ediyoruz. Bunu yapmak için aşağıdakileri uygulamaya koyduk:

1. Müşteriler saati çeşitli yollarla kontrol edebilir:
 - TAB İşletmelerindeki elektronik TAB bilgi ekranlarında saat gösterilmektedir;
 - self-servis terminalleri, yarışların ve diğer etkinliklerin saatini gösterir; ve
 - TAB İşletmelerindeki personele saati sorabilirsiniz.
2. Self-servis terminalinde bahis oynayan müşteriler, yarış saatleri gibi self-servis terminalindeki bilgileri kullanarak ne kadar zaman geçtiğini öğrenebilir.

3. Bir müşteri, TAB personeli tarafından işletilen bir terminalde bahis oynadığında, bu etkileşimleri kullanarak ne kadar zaman geçtiğini kestirebilir. TAB personeli, müşterilerin uzun süreler boyunca İşletmelerinde olup olmadıklarını veya bahis terminallerini kullanıp kullanmadıklarını ve/veya uzun süreli ve yoğun kumar oynayıp oynamadıklarını aktif olarak izleyecektir. Örneğin, uzun süreler boyunca, yani üç saat veya daha fazla süre boyunca ara vermeden kumar oynadıysanız.
4. Tüm bahis biletleri ve kuponların üzerinde satın alma veya düzenlenme saati basılıdır.

Kumardan zarar gördüğünüzü gösteren belirtiler tespit edilirse (belirtilerin tam listesi bölüm 9.1'de mevcuttur), TAB personeli sizi aşağıdaki şekillerde uzun süreli ve yoğun kumar oynamaktan caydıracaktır:

1. ne kadar zamanın geçtiğini fark etmenizi sağlamak için doğrudan sizinle konuşmak;
2. kumar oynamaya ara vermenizi teşvik etmek; ve
3. size mevcut kumar destek hizmetleri hakkında bilgi sağlamak.

TAB personeli sizin kumarla ilgili sıkıntı yaşadığınızı düşünürse, size kumar ürünleri hizmeti verilmeyecektir.

14.2 HESAPLAR

Ayrıca, çevrimiçi müşterilerimizin ne kadar zaman harcadıklarının farkında olmalarını sağlamaya da kararlıyız. Bunu yapmalarına yardımcı olmak için aşağıdakileri uygulamaya koyduk:

- TAB Web Sitesi ve TAB Uygulaması, yaklaşan planlanmış yarışlar ve spor etkinlikleri hakkında bilgi içerir. Bu bilgileri, ne kadar zaman harcadığınızı anlayabilmeniz için kullanabilirsiniz.
- Uzun süreli ve yoğun kumar oynayan müşterileri belirlemek için bir dizi sistem ve araç kullanarak bahis davranışlarını aktif olarak izliyoruz. Örneğin, uzun süreler boyunca bahis oynuyorsanız.

Uzun süreli ve yoğun kumar oynama belirtileri gösterdiğiniz tespit edilirse (belirtilerin tam listesi bölüm 9.2'de mevcuttur), Sorumlu Kumar Oynama Ekibimiz müdahale edecek ve aşağıdakileri içerebilecek ancak bunlarla sınırlı olmayan eylemlerde bulunacaktır:

1. size kendini dışlama ve sorumlu kumar oynama araçlarımız hakkında bilgi içeren bir e-posta ve/veya SMS göndermek;
2. size mevcut kumar destek hizmetleri hakkında bilgi sağlamak;
3. ek müdahalelerin gerekip gerekmediğini belirlemek için hesaplarınızı incelemek - buna önceki etkileşimler, bahis faaliyetleri, para yatırma faaliyetleri, çekme faaliyetleri ve müşterinin daha önce sorumlu kumar oynama araçlarını kullanıp kullanmadığı dâhildir;
4. sizi aramak;
5. hesaplarınızı proaktif olarak dondurmak; ve
6. hesaplarınızı proaktif olarak kapatmak.

Sorumlu Kumar Oynama ekibinin tavsiyesi üzerine hesabınızı dondurduğumuzda veya kapattığımızda, artık pazarlama materyali almayacaksınız. Sorumlu kumar oynamama nedeniyle hesabınızı kapatırsak, aynı bilgileri kullanarak gelecekte hesap açmanızı önlemek için engellemeler koyacağız. Ayrıca, hesapları kapatılan müşterilerle benzer bilgiler kullanılarak açılan diğer hesapları da kontrol ediyoruz.

15. ALKOLÜN ETKİSİ ALTINDA OLMAK

Alkolün veya uyuşturucu etkisi altında olduğunuzu fark edersek, bahis ürünlerimizi ve hizmetlerimizi kullanmanıza izin vermeyeceğiz. TAB İşletmeleri, müşteriyle yüz yüze çalışan tüm çalışanlar, alkolün veya uyuşturucunun etkisi altında olduğunuzu tespit etme konusunda ve TAB hesabınızı proaktif olarak dondurmak ve hizmet vermeyi reddetmek üzere eğitilmiştir.

16. FİNANSAL İŞLEMLER

Bahis oynadığınızda, ödeme yapmanız gerekir. Kumar için kredi veya borç vermeyiz.

Müşteri çeklerini bir ödeme şekli olarak kabul etmiyor ve çek bozdurmanıza izin vermiyoruz. Çek vermek istediğinizde bu kısıtlama hakkında bilgilendirilirsiniz.

Tüm kazanımlar (TAB İşletmesinin takdirine bağlı olarak) nakit olarak, çekle, bahis kuponuyla veya kazanımların geçerli düzenlemelere, sektör kodlarına veya politikalarına ve bahis kurallarımıza uygun olarak bir TAB hesabına veya EFTPOS banka kartına yatırılmasıyla ödenir. Bahis kuralları TAB Web Sitesinde ve TAB İşletmelerinin tamamında mevcuttur.

Resmi sonuç onaylanır onaylanmaz hesabınız üzerinden tarafımıza yatırılan kazanan bahisler için ödemeleri bahis hesabınıza yapmak için en makul çabayı gösteririz.

17. SORUMLU REKLAM VE PROMOSYONLAR

17.1 REKLAM, PAZARLAMA VE PROMOSYONLAR

Kumar Düzenleme Yasası 2003 (VIC) kapsamında izin verilen kumarla ilgili reklam ve promosyonlar yapıyoruz:

- Avustralya Ulusal Reklam Verenler Birliği tarafından benimsenen reklam etiği kuralları ve bahis ürünlerinin reklamı veya tanıtımıyla ilgili tüm geçerli Federal ve Eyalet yasalarına, yönetmeliklerine ve kurallarına uymalıdır;
- oranlar, ödüller veya kazanma şansları hakkında yanlış, yanıltıcı veya aldatıcı olmamalı ve kazanma veya maddi kazanç olasılığını yanlış temsil etmemelidir;
- gerçeğe dayanmayan, kanıtlanamayan veya abartılı olan kazanma veya kazanılabilecek ödüllerle ilgili iddialarda bulunmamalıdır;
- bir oyuncunun becerisinin bir kumar faaliyetinin sonucunu etkileyebileceğini belirtmemeli veya ima etmemelidir;
- doğru ve dürüst olmalıdır;
- ödül kazandığı belirlenen herhangi bir kişinin adını yayınlamadan önce onayını almak;
- (geçerli toplum standartları göz önünde bulundurulduğunda) saldırgan veya uygunsuz nitelikte olmamalıdır;
- sosyal açıdan sorumlu olmalıdır;
- kumarın mali iyileşme için makul bir strateji olduğu izlenimini yaratmamalıdır;
- kumarı rutin ev alışverişlerini, geçim masraflarını finanse etme veya mali veya kişisel zorlukları hafifletme aracı olarak tanıtmamalıdır;
- kumar oynarken alkol tüketimini teşvik etmemeli ve kumarı alkol ile ilişkilendirmemelidir;
- kasıtlı olarak, açıkça veya dolaylı olarak, savunmasız veya dezavantajlı gruplara ve küçüklere yönelik olmamalıdır;
- reşit olmayan kişileri hedeflememeli veya onlara hitap etmek üzere tasarlanmamış olmalı ve reşit olmayan kişileri ilgilendiren bir teklif, etkinlik veya İşletme reklamıyla birlikte görünmemelidir;
- müşterileri daha sık bahis oynamaya teşvik eden herhangi bir ödül, teşvik veya kupon sunmamalıdır;

- kumarı sosyal statüyü veya istihdamı, sosyal veya cinsel beklentileri artırma aracı olarak tanıtmamalıdır; ve
Kumar faaliyeti ile kumar oynayanın kazanımlarının nasıl kullanılacağı arasındaki bağlantıyı abartmamalıdır.

17.2 REKLAM GEREKLİLİKLERİNE NASIL UYUYORUZ

Reklam, pazarlama ve promosyonlarımızın ilgili şartlara uymasını ve müşterileri aşırı veya maddi imkânlarının ötesinde kumar oynamaya teşvik etmemesini sağlamak için:

- Tüm reklam ve pazarlamanın ilgili mevzuata uygun olarak sorumlu kumar oynama mesajları içerdiğinden emin oluruz.
- Size doğrudan pazarlama gönderdiğimizde, doğrudan pazarlamayı nasıl reddedebileceğinize dair bilgileri ekleriz.
- Pazarlama ve reklamcılıkta yer alan tüm ekip üyelerine sağlanan dâhili Pazarlama Yönetmeliğimizde sorumlu reklam ve promosyon yükümlülüklerini belgelendiririz.
- Tüm pazarlama ekibi üyelerine işe başladıklarında sorumlu reklam ve promosyon yükümlülükleri konusunda eğitim veririz ve zorunlu yıllık yenileme eğitimi düzenleriz.
- Herhangi bir pazarlama ve reklam almadıklarından emin olmak için tüm kendini dışlayan müşterileri ve Mola Ver işlevini kullanan müşterileri bir listeye koyarız.
- Reklam ve pazarlama materyalimizi genel halk tarafından görülmeden önce incelemek için süreçlerimiz mevcuttur. Buna, ilgili durumlarda, Kıdemli Pazarlama Müdürü ve Hukuk ve Sorumlu Kumar Oynama ekibimiz tarafından reklam ve pazarlamanın incelenmesi de dâhildir.
- Pazarlama ekibimiz, pazarlama süreçlerimize pazarlama ekibi üyeleri tarafından uyulduğundan emin olmak için aylık kalite kontrolü gerçekleştirir.
- Pazarlama kontrollerinin etkinliği, Risk ekibimiz tarafından yıllık olarak değerlendirilir.

Kumardan zarar gören müşteriler üzerindeki potansiyel etkilerini değerlendirmeden yeni ürünler piyasaya sürmeyeceğiz veya mevcut ürünlerimizi değiştirmeyeceğiz. Sorumlu Kumar Oynama ekibimiz, tüm yeni ürünler veya hizmetler üzerinde bir değerlendirme gerçekleştirir. Bunun amacı aşağıdaki sonuçlara neden olmasını önlemek içindir:

- reşit olmayan kişilere hitap etmek;
- reşit olmayan kişileri kumara maruz bırakmak;
- müşterileri normalden daha sık bahis oynamaya teşvik etmek;
- müşterileri normalden daha uzun süre bahis oynamaya teşvik etmek;
- müşterileri normalden daha fazla bahis oynamaya teşvik etmek;
- müşterileri imkânlarının ötesinde bahis oynamaya teşvik etmek;
- dürtüsel karar alma ortamı yaratmak; ve
- kumarı normalleştirmek.

Değerlendirmenin sonucu, ürünün veya hizmetin piyasaya sürülüp sürülmeyeceğini ve nasıl piyasaya sürüleceğini belirler.

18. MÜŞTERİ SADAKAT PROGRAMI BİLGİLERİ

Zaman zaman müşterilerimize pazarlama teklifleri ve promosyonları göndereceğiz ve iletacağız. Bunlara bonus bahis teklifleri, bahis yapılan para miktarı kadar para yatırma teklifleri, yarışmalar ve yarış günleri gibi deneyimlere katılma davetleri dâhil olabilir. Kendilerini dışlayan veya Take a Break (ara ver) işlevini kullanan müşterilere teklif göndermeyeceğiz.

Bu teklifler ve promosyonlar, müşterileri çekmek ve elde tutmak, belirli spor ve yarış etkinliklerini tanıtmak, yeni bir ürünü tanıtmak veya belirli bir ürünü tanıtmak için yapılır (örneğin, müşterek bahisler).

Bazı teklifler ve promosyonlar tüm müşterilere sunulurken, diğer teklifler ve promosyonlar müşterilere göre kişiselleştirilecektir. Müşteriler, önceki bahis geçmişleri, bahis tercihleri ve bahis konumları gibi çeşitli faktörlere göre kişiselleştirilmiş teklifler ve promosyonlar için seçilir. Teklifler ve promosyonlar, belirlenen zaman dilimleri içinde kullanılmazsa sona erebilir.

Müşterilerin kendilerine sunulan teklifleri ve promosyonları açık bir şekilde anlamalarını sağlamak için:

- müşterilere sunulan teklifleri veya promosyonları e-posta, SMS veya sözlü olarak açıkça iletiyoruz;
- müşterilere teklif veya promosyonla ilişkili tüm şartlar ve koşullar hakkında bilgi sağlıyoruz. Örneğin, geçerli olan herhangi bir süre varsa, herhangi bir uygunluk şartı varsa, bir yarışmaya katılım için herhangi bir koşul varsa, nasıl katılacağınız vb.;
- müşteriler, çevrimiçi olarak TAB hesaplarına giriş yaparak mevcut teklifler ve promosyonlar, mevcut bonus bahisleri bilgilerine istedikleri zaman erişebilirler;
- müşteriler, TAB Web Sitesi ve Uygulaması üzerinden promosyonlarımızla ilgili şartlar ve koşullara erişebilir; ve
- müşteriler, teklif ve promosyonlarımızla ilgili herhangi bir soruları varsa 131 802 numaralı telefondan Müşteri Hizmetleri Merkezimizle iletişime geçebilir.

Bizden doğrudan pazarlama almaktan istediğiniz zaman vazgeçebilirsiniz.

Bir kişinin kumar ürününe yaptığı harcamayı baz alarak bu harcamayı bonus, sadakat veya ödül puanlarıyla ödüllendiren bir sistem sunmuyoruz. Daha önce, biriken puan sistemini içeren bir TAB Rewards programı sunduk. Bu program şu anda uygulamıyor ve yapılandırılmış bir müşteri sadakat programı sunmuyoruz.

19. ŞİKÂyetLER

19.1 GENEL ŞİKÂyetLER

Bize şikâyetinizi çevrimiçi olarak, 131 802 numaralı Müşteri Hizmetleri Merkezini arayarak veya posta yoluyla iletebilirsiniz. Müşteri şikâyetleri için süreci TAB Web Sitesinde ayrıntılı olarak açıkladık. <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>

Bahis konularıyla ilgili şikâyetler, soruşturma ve çözüm için bağımsız bir organ olan Victoria kumar düzenleyicisine <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints> web sitesi üzerinden de iletebilir.

19.2 YÖNETMELİĞE UYUM HAKKINDA ŞİKÂyetLER

Yönetmelik hakkında şikâyetinizi Sorumlu Kumar Oynama Ekibimizle şu şekilde iletişime geçerek iletebilirsiniz:

e-posta:

RGwagering@tabcorp.com.au

posta: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

telefon: 02 9218 1111

Şikâyette bulunmanız halinde, şikâyetinizin ayrıntılarını yazılı olarak isteyebiliriz.

19.3 YÖNETMELİĞE UYUM VE İŞLEYİŞİNE İLİŞKİN ŞİKÂyetLERİ NASIL YÖNETİYORUZ

Müşteri şikâyetlerinin incelenmesini ve uygun şekilde ele alınmasını sağlamak için resmi bir şikâyet yönetim politikamız ve sürecimiz bulunmaktadır.

Sizden bir şikâyet aldığımızda, Sorumlu Kumar Oynama Ekibimiz şunları yapacaktır:

1. Yazılı veya e-posta yoluyla gelen şikâyetleri, şikâyeti aldıktan sonraki 5 iş günü içinde yazılı olarak veya e-posta yoluyla onaylamak.
2. Şikâyeti incelemek ve araştırmak. Bu, sağlanan bilgilerin yanı sıra bahis geçmişiniz veya bizimle önceki etkileşimleriniz gibi diğer ilgili bilgileri incelemeyi içerir.
3. İnceleme sonucunu 21 gün içinde size bildireceğiz. İncelemeyi 21 gün içinde sonuçlandıramazsak, size yeni inceleme süresini bildireceğiz.
4. Şikâyetin sonucunu size bildireceğiz. İlgili durumlarda şikâyetin sonucu, şirketimizin üst düzey temsilcilerinin yer aldığı Kompleks Şikâyetler Komitesi tarafından belirlenir.

Sorun çözüldüğü takdirde başka bir işlem yapılmaz.

Kararın dâhili olarak incelenmesini complaintappeals@tabcorp.com.au adresine yazılı bir talep göndererek isteyebilirsiniz. Daha sonra, Şikâyet İtiraz Komitesi, nihai karar vermek için kararı inceleyecektir. Bu nihai karar size 10 iş günü içinde bildirilecektir.

Bu kararın bağımsız bir şekilde incelenmesini talep ederseniz, konuyu sunulan evraklara dayanarak bir hakemden karar alınması veya arabuluculuk ayarlanması için Tahkimciler ve Arabulucular Enstitüsü Avustralya gibi bağımsız arabuluculardan oluşan bir panelin üyesine göndereceğiz.

Bu sürecin masrafları, aksi kararlaştırılmadığı veya hakem tarafından belirlenmediği takdirde, tarafımızca ve siz tarafından eşit olarak paylaşılacaktır.

19.4 KAYIT TUTMA

Şikâyet kayıtlarını, tüm şikâyet belgelerini ve kararları, yedi yıllık bir süre boyunca saklanan Sorumlu Kumar Oynama Şikâyetleri Kaydımızda tutuyoruz. Bunlar, kayıt tutma yükümlülüklerimize uygun olarak ve Victoria kumar düzenleyicisinin şikâyet sürecine uyumumuzu takip etmesine olanak sağlamak için Tüketici İşleri, Kumar ve İçki Düzenlemeleri Bakanı veya Victoria kumar düzenleyicisi tarafından talep üzerine incelenmek üzere sunulur.

20. KİŞİSEL BİLGİLERİ NASIL MUHAFAZA EDİYORUZ

Gizliliğe, şeffaflığa ve bilgi güvenliğine bağlıyız. Bu bağlılığı yerine getirmek için kişisel bilgileri 1988 Gizlilik Yasası (Federal) ve Avustralya Gizlilik İlkeleri uyarınca ele alıyoruz. Gizlilik Politikamız kişisel bilgileri nasıl muhafaza ettiğimizi belirler. Gizlilik Politikamızın bir kopyasına

<https://www.tabcorp.com.au/privacy> adresinden erişebilirsiniz. Ayrıca herhangi bir sorunuz veya endişeniz varsa privacy@tabcorp.com.au adresine başvurabilirsiniz.