



CỜ BẠC **AN TOÀN HƠN** **QUY TẮC HÀNH XỬ**

Phiên bản 3 – Ngày 10 tháng 5 năm 2024

Tabcorp VIC Pty Ltd

CAM KẾT CỦA CHÚNG TÔI VỀ CỜ BẠC AN TOÀN HƠN

Tabcorp VIC Pty Ltd ("**chúng tôi**") cam kết cung cấp các sản phẩm và dịch vụ đặt cược theo cách ngăn ngừa và giảm thiểu tác hại cho khách hàng của chúng tôi, gia đình và bạn bè của họ.

Chúng tôi nỗ lực bình thường hóa việc chơi cờ bạc an toàn hơn thông qua việc thiết kế các sản phẩm và dịch vụ, khách hàng được sử dụng các công cụ về cờ bạc an toàn hơn, và hành vi của nhân viên và đại lý của chúng tôi.

Chúng tôi mong muốn tạo điều kiện và hỗ trợ khách hàng đưa ra quyết định sáng suốt về cách đánh bạc.

Nhân viên của chúng tôi và nhân viên Địa điểm TAB sẽ có sự hỗ trợ, kỹ năng và kiến thức cần thiết để thực hiện các cam kết này.

Chúng tôi sẽ làm việc với các chuyên gia và dịch vụ phòng chống tác hại cờ bạc để tăng cường các biện pháp và việc thực hiện phòng chống tác hại của chúng tôi.

Chúng tôi sẽ trả lời các khiếu nại của khách hàng một cách công bằng và hiệu quả.

Quy tắc Hành xử về Cờ bạc An toàn Hơn này ("**Bộ Quy tắc**") trình bày chi tiết hơn các cam kết này.

Lời Hứa An Toàn Cho Người Chơi Của Chúng Tôi

Chăm sóc khách hàng là trọng tâm của chúng tôi.

Điều đó có nghĩa là thừa nhận rằng mặc dù các sản phẩm và dịch vụ đặt cược của chúng tôi được hầu hết khách hàng của chúng tôi yêu thích như một hình thức giải trí, chúng cũng có thể tác động tiêu cực hoặc gây hại cho khách hàng, cũng như những người quan tâm đến họ và cộng đồng.

Vi vậy, chúng tôi đang nâng cao trò chơi và cam kết thực hiện Lời hứa An toàn cho Người chơi, được thiết kế để ngăn chặn và giảm thiểu tác hại liên quan đến cờ bạc và mang lại kết quả tốt hơn cho các cá nhân và cộng đồng.

Chúng tôi cam kết:

Minh bạch và Nâng cao Nhận thức
Ngăn ngừa và Giảm thiểu Tác hại
Giám sát và Cung cấp một Mạng lưới An toàn
Tiếp tục Học hỏi và Xây dựng dựa trên Bằng chứng
Đóng góp và Hỗ trợ Cộng đồng

1. GIỚI THIỆU

Chúng tôi là một phần của Tabcorp Holdings Limited, một tập đoàn giải trí cờ bạc đa dạng đẳng cấp thế giới.

Chúng tôi thực hiện đặt cược:

- trực tuyến;
- qua điện thoại;
- trên đường đua tại cuộc đua nội thị và vùng ở Victoria; và
- tại một mạng lưới các đại lý, địa điểm và câu lạc bộ được cấp phép.

Chúng tôi thừa nhận rằng cờ bạc gây hại cho một số người và Bộ Quy tắc này quy định cách chúng tôi sẽ cung cấp sản phẩm và dịch vụ của mình một cách an toàn và giảm thiểu tác hại liên quan đến cờ bạc.

1.1 MỤC TIÊU

Mục tiêu của chúng tôi với Bộ Quy tắc này là:

- cung cấp cho khách hàng của chúng tôi một tài liệu duy nhất phác thảo cách chúng tôi cung cấp sản phẩm và dịch vụ một cách an toàn;
- thể hiện cam kết mạnh mẽ của chúng tôi trong việc giảm thiểu tác hại có thể xảy ra liên quan đến cờ bạc và thúc đẩy việc đánh bạc an toàn hơn;
- tạo điều kiện và cho phép khách hàng của chúng tôi đưa ra quyết định sáng suốt về cờ bạc, cũng như tạo điều kiện tiếp cận các công cụ để quản lý việc đánh bạc của họ hoặc các dịch vụ trợ giúp về cờ bạc khi cần thiết; và
- đảm bảo chúng tôi tuân thủ mọi nghĩa vụ pháp lý và quy định có liên quan, bao gồm Chỉ thị của Bộ trưởng về Quy tắc Hành xử Cờ bạc có Trách nhiệm của Victoria.

1.2 VIỆC ÁP DỤNG BỘ QUY TẮC

Bộ Quy tắc áp dụng cho:

- chúng tôi và nhân viên của chúng tôi;
- các địa điểm TAB của chúng tôi và tất cả nhân viên chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ đặt cược của chúng tôi tại các địa điểm này; và
- các dịch vụ hoặc sản phẩm cờ bạc do chúng tôi cung cấp, kể cả qua trực tuyến tại Úc.

1.3 TÁI THẨM ĐỊNH BỘ QUY TẮC

Chúng tôi thường xuyên xem xét việc tuân thủ Bộ Quy tắc (bao gồm cả việc tuân thủ tại các Địa điểm TAB của chúng tôi). Chúng tôi sẽ tìm kiếm và xem xét phản hồi từ các bên liên quan chính, bao gồm nhân viên, đại lý, khách hàng của Địa điểm TAB, và nhà cung cấp dịch vụ trợ giúp về cờ bạc về tính hiệu quả của Bộ Quy tắc.

Bộ quy tắc thỉnh thoảng cũng có thể được cập nhật dựa trên phản hồi chúng tôi nhận được và những tiến bộ trong nghiên cứu liên quan đến tác hại của cờ bạc và dịch vụ cờ bạc có trách nhiệm.

Chúng tôi sẽ cung cấp một bản sao của Bộ Quy tắc cập nhật cho cơ quan quản lý cờ bạc Victoria trước khi xuất bản.

1.4 CÁC ĐỊNH NGHĨA CHÍNH

- **Ứng dụng TAB** nghĩa là ứng dụng trên điện thoại của TAB.
- **Địa điểm TAB** theo Bộ Quy tắc là một đại lý, địa điểm được cấp phép hoặc câu lạc bộ đua ở Victoria nơi bán các dịch vụ và sản phẩm của chúng tôi.
- **Trang mạng TAB** nghĩa là trang mạng của TAB tại www.tab.com.au.

2. VIỆC GIAO TIẾP VÀ TÍNH SẴN CÓ CỦA BỘ QUY TẮC

Chúng tôi giao tiếp và tích cực quảng bá Bộ Quy tắc và nơi tìm thấy tài liệu này trên các biển báo tại các Địa điểm TAB, trên Trang mạng TAB và Ứng dụng TAB của chúng tôi.

Bộ Quy tắc này có tại:

- Trang mạng TAB www.tab.com.au;
- Trang mạng TAB về Cờ bạc An toàn Hơn www.responsiblegambling.tab.com.au;
- Trang mạng của Tabcorp www.tabcorp.com.au;
- Ứng dụng TAB; và
- Các Địa điểm TAB.

Bộ Quy tắc có sẵn bằng tiếng Anh và cũng được dịch sang tiếng Ý, tiếng Ả Rập, tiếng Trung (Phồn thể và Giản thể), tiếng Thổ Nhĩ Kỳ, tiếng Hy Lạp, tiếng Việt và tiếng Tây Ban Nha. Các bản dịch của Bộ Quy tắc có sẵn trực tuyến và tại các Địa điểm TAB

Quý vị có thể yêu cầu bản in của Bộ Quy tắc bằng cách gọi cho Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi theo số 131 802 hoặc tại một Địa điểm TAB.

3. VIỆC TUÂN THỦ QUY TẮC CỦA ĐẠI LÝ BÁN LẺ

Các Địa điểm TAB và nhân viên cung cấp dịch vụ cá cược của họ phải tuân thủ các yêu cầu được quy định trong Bộ Quy tắc này.

Để đảm bảo việc tuân thủ tại Địa điểm TAB, chúng tôi sẽ:

- cung cấp cho Địa điểm TAB sự hỗ trợ, công cụ, thông tin và đào tạo cần thiết để thực hiện Bộ Quy tắc và để đảm bảo việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ cá cược của chúng tôi an toàn hơn;
- tiến hành kiểm tra tuân thủ thường xuyên và sớm nhất có thể sau sự cố liên quan đến cờ bạc an toàn hơn hoặc khi có trường hợp không tuân thủ Bộ Quy tắc hoặc các nghĩa vụ pháp lý khác;
- điều tra tất cả các sự cố liên quan đến cờ bạc an toàn hơn và các vi phạm Bộ Quy tắc, hoặc các nghĩa vụ pháp lý khác của Địa điểm TAB; và
- có biện pháp đối với các Địa điểm TAB không tuân thủ. Các biện pháp có thể được thực hiện bao gồm: yêu cầu thực hiện đào tạo bổ sung, biện pháp kỷ luật (phạt tài chính hoặc đình chỉ) và, trong trường hợp nghiêm trọng nhất, chấm dứt thỏa thuận Địa điểm TAB.

4. THÔNG ĐIỆP VỀ CỜ BẠC AN TOÀN HƠN

Chúng tôi bao gồm các thông điệp về cờ bạc an toàn hơn trong tất cả các tài liệu tiếp thị quảng cáo liên quan đến cờ bạc và trong các thông tin liên lạc chúng tôi gửi cho khách hàng theo Khuôn khổ Bảo vệ Người Tiêu dùng Toàn quốc về Cá cược Trực tuyến. Chúng tôi cũng đảm bảo rằng các tài liệu quảng cáo của chúng tôi tuân thủ mọi yêu cầu pháp lý khác, bao gồm các yêu cầu bảo vệ người tiêu dùng theo Chỉ thị Bộ trưởng, chẳng hạn Chỉ thị Bộ trưởng ngày 24 tháng 3 năm 2023.

Chúng tôi sẽ luôn có thông điệp về cờ bạc an toàn hơn trên Trang mạng TAB và biển báo trên khắp các Địa điểm TAB. Chúng tôi cũng sẽ tích cực quảng bá các thông điệp về cờ bạc an toàn hơn trên Trang mạng TAB và Ứng dụng TAB của chúng tôi.

5. CỜ BẠC AN TOÀN HƠN VÀ THÔNG TIN SẢN PHẨM CỜ BẠC

5.1 THÔNG TIN SẴN CÓ

Chúng tôi cung cấp hàng loạt thông tin cờ bạc an toàn hơn để khách hàng, gia đình họ và cộng đồng được thông tin về các hoạt động liên quan đến cờ bạc an toàn hơn của chúng tôi, và để khách hàng biết về các sản phẩm và dịch vụ đặt cược của chúng tôi.

Cam kết của chúng tôi đối với việc cung cấp cá cược an toàn hơn nghĩa là chúng tôi muốn hỗ trợ cho khách hàng đưa ra quyết định sáng suốt về việc đánh bạc của họ. Điều này bao gồm số tiền họ tiêu và thời gian họ dành cho cờ bạc, có tính đến hoàn cảnh cá nhân và phương tiện tài chính của họ.

Việc này bao gồm thông tin về:

- Bộ Quy tắc này;
- các quy tắc cá cược chi phối máy tổng hợp thông tin cá cược (totalisator), cá cược thể thao và các sản phẩm đua hoạt hình (Trackside) của chúng tôi;
- sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi và tài liệu giải thích đi kèm;
- cách khách hàng có thể quản lý việc đánh bạc của họ bằng cách đưa ra và giữ quyết định cam kết trước;
- cách khách hàng có thể sử dụng các công cụ khác về cờ bạc an toàn hơn để quản lý việc đánh bạc của họ;
- cách khách hàng có thể tự cấm mình chơi trực tuyến và tại Địa điểm TAB của chúng tôi;
- dịch vụ hỗ trợ về cờ bạc sẵn có cho cá nhân và/hoặc gia đình của họ để được hỗ trợ để quản lý vấn đề cờ bạc;
- việc cấm đánh bạc của trẻ vị thành niên;
- việc cấm cung cấp tín dụng cho cờ bạc; và
- cơ chế giải quyết khiếu nại.

5.2 NƠI QUÝ VỊ CÓ THỂ TÌM THÔNG TIN

Chúng tôi có thông tin cờ bạc an toàn hơn công khai trên Trang mạng riêng của TAB về Cờ bạc An toàn Hơn tại responsiblegambling.tab.com.au, trên áp phích và tài liệu quảng cáo trên khắp các Địa điểm TAB, hoặc bằng cách gọi cho Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi theo số 131 802.

Các Địa điểm TAB phải hiển thị biển báo cờ bạc an toàn hơn tại tất cả các điểm chấp nhận đặt cược

Quy tắc cá cược và thông tin sản phẩm của chúng tôi có trên Trang mạng TAB và trên khắp các Địa điểm TAB. Quý vị có thể đọc các điều khoản tài khoản của chúng tôi, bao gồm các điều khoản và điều kiện của các ưu đãi khuyến mại, trên Trang mạng TAB. Khi chúng tôi có khuyến mại cụ thể, chúng tôi sẽ kèm theo các điều khoản và điều kiện được áp dụng.

Quý vị cũng có thể gọi cho Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi theo số 131 802 để được hỗ trợ.

6. QUYẾT ĐỊNH CAM KẾT TRƯỚC

6.1 CAM KẾT TRƯỚC LÀ GÌ?

Cam kết trước là một công cụ mà khách hàng có thể sử dụng để quản lý cờ bạc của họ và ngăn chặn tác hại của cờ bạc. Nó liên quan đến việc khách hàng đặt giới hạn trước khi họ bắt đầu đánh bạc. Giới hạn này có thể dựa trên thời gian và/hoặc tiền bạc, tức là 'cam kết trước' bao nhiêu thời gian và tiền bạc quý vị chuẩn bị đưa ra trước khi bắt đầu đánh bạc.

Các quyết định cam kết trước là riêng cho từng khách hàng và khách hàng nên đặt ra các giới hạn phù hợp với hoàn cảnh cá nhân của họ.

6.2 KHÁCH HÀNG ĐẠI LÝ BÁN LẺ

Chúng tôi quảng bá và khuyến khích tất cả khách hàng đại lý bán lẻ đặt giới hạn thời gian và tiền bạc bằng cách hiển thị các biển báo về cách đặt ra và giữ giới hạn tại các Địa điểm TAB của chúng tôi.

Thông tin cũng có sẵn trên Trang mạng Cờ bạc An toàn Hơn của TAB: responsiblegambling.tab.com.au.

Cách đặt ra quyết định cam kết trước

Quý vị có thể đặt quyết định cam kết trước khi đặt cược tại đại lý bán lẻ bằng cách:

- lập kế hoạch cho việc đánh bạc của quý vị - quý vị sẽ đặt cược và bỏ vào bao nhiêu tiền, và quý vị sẽ ở Địa điểm TAB trong bao lâu;
- đặt ngân sách cho chi tiêu cờ bạc của quý vị;
- quyết định quý vị muốn đặt cược vào những gì - ví dụ: nếu quý vị sẽ chỉ đặt cược đua ngựa;
- lên kế hoạch trước về cách quý vị sẽ đặt cược. Nếu quý vị sẽ chỉ đặt cược bằng tiền mặt, thì chỉ đem theo số tiền mặt quý vị định đặt cược và để lại bất kỳ thẻ ngân hàng nào ở nhà
- đi đến Địa điểm TAB có các hoạt động khác mà quý vị có thể tham gia; hoặc
- lập kế hoạch về cách trích lập quỹ khi thu được tiền chia thắng cược.

Một số cách thức quý vị có thể sử dụng để ghi lại quyết định cam kết trước của mình bao gồm:

- ghi chú trong điện thoại về nội dung quyết định cam kết trước của quý vị;
- nói với người quý vị đi cùng rằng quý vị đã có quyết định cam kết trước và chia sẻ những chi tiết đó với họ;
- nếu quý vị đã đặt giới hạn thời gian có mặt tại Địa điểm TAB, hãy đặt chuông báo trên điện thoại để quý vị được cảnh báo khi quý vị đã ở Địa điểm TAB hết thời gian đó;
- ghi lại thời gian quý vị đến Địa điểm TAB và theo dõi giờ giấc; và
- nói với nhân viên Địa điểm TAB rằng quý vị đã đặt một quyết định cam kết trước.

Nếu có tài khoản TAB, quý vị có thể thiết lập giới hạn nạp tiền cam kết trước trên tài khoản TAB của mình và giao dịch bằng tài khoản của mình khi đang có mặt tại Địa điểm TAB. Quý vị sẽ không thể nạp tiền vượt quá giới hạn nạp tiền cam kết trước mà quý vị đã đặt trong tài khoản của mình.

Cách giữ quyết định cam kết trước

Quý vị có thể giữ quyết định cam kết trước khi đặt cược tại đại lý bán lẻ bằng cách:

- theo dõi số tiền quý vị đã đặt cược bao gồm sử dụng phiếu đặt cược;
- sử dụng thời gian được hiển thị tại Địa điểm TAB để theo dõi thời gian;
- nếu quý vị đã đặt chuông báo trên điện thoại của mình, hãy rời khỏi Địa điểm TAB hoặc khu vực dịch vụ TAB khi chuông báo kêu;
- cho nhân viên TAB biết quý vị đã đạt đến giới hạn quyết định cam kết trước và họ sẽ từ chối cho đặt cược thêm và khuyến khích quý vị rời khỏi Địa điểm TAB hoặc khu vực dịch vụ TAB; và
- rời khỏi Địa điểm TAB hoặc khu vực dịch vụ TAB khi quý vị sắp hoặc đã đạt đến giới hạn quyết định cam kết trước của mình.

Nếu có tài khoản TAB và đã đặt giới hạn cam kết trước, quý vị có thể đặt cược tại Địa điểm TAB bằng Tài khoản TAB của mình và giới hạn nạp tiền sẽ được áp dụng phù hợp với quyết định cam kết trước của quý vị.

Cách chúng tôi hỗ trợ quyết định cam kết trước của quý vị

Các Địa điểm TAB và nhân viên của họ được đào tạo để hỗ trợ quý vị đặt ra và giữ các quyết định cam kết trước của mình. Chúng tôi sẽ chủ động trò chuyện với quý vị về cách đưa ra và giữ quyết định cam kết trước. Họ cũng sẽ có những cuộc thảo luận này với bất kỳ thành viên gia đình hoặc bạn bè nào quan tâm đến hành vi cá cược của quý vị.

Chúng tôi đào tạo các Địa điểm TAB và nhân viên của họ để nhận ra các dấu hiệu tiềm ẩn cho thấy quý vị có thể đang tiêu tiền quá đà hoặc mất kiểm soát, và có thể cần phải đặt ra hoặc giữ quyết định cam kết trước. Các dấu hiệu mà chúng tôi để ý bao gồm:

- đánh bạc mỗi ngày hoặc cảm thấy khó dừng lại vào thời gian đóng cửa;
- đánh bạc trong thời gian dài, tức là từ ba tiếng trở lên mà không nghỉ;
- đánh bạc qua cả giờ ăn bình thường;
- tránh tiếp xúc trong khi đánh bạc, giao tiếp rất ít và hầu như không phản ứng với các sự kiện xảy ra xung quanh họ;
- tăng số tiền tiêu;
- tìm cách vay tiền từ nhân viên Địa điểm TAB hoặc các khách hàng khác;
- tiếp tục đánh bạc với số tiền thu được từ các lần thắng lớn; và
- có dấu hiệu đau khổ hoặc tức giận.

Khi nhân viên Địa điểm TAB xác định khách hàng có những hành vi này, họ phải đánh giá hoàn cảnh của khách hàng bằng cách nói chuyện trực tiếp với khách hàng. Để hỗ trợ những khách hàng này, nhân viên Địa điểm TAB sẽ thực hiện một loạt các hành động:

1. hỏi khách hàng xem họ đã đặt ra bất kỳ giới hạn cam kết trước nào chưa;
2. cung cấp cho khách hàng thông tin về giới hạn cam kết trước và cách làm;
3. khuyến khích khách hàng đặt ra giới hạn thời gian và tiền bạc;
4. khuyến khích khách hàng nghỉ đánh bạc bằng cách rời khỏi khu vực dịch vụ TAB và tham gia vào các hoạt động khác của địa điểm hoặc giải khát hoặc nghỉ trưa;
5. khuyến khích khách hàng ngừng đánh bạc bằng cách rời khỏi địa điểm;
6. cung cấp thông tin về TABCare (chương trình tự cấm tại các đại lý bán lẻ của chúng tôi tại Victoria);
7. cung cấp thông tin về các dịch vụ hỗ trợ về cờ bạc có sẵn và tạo điều kiện tiếp cận dịch vụ khi được yêu cầu.

Trong trường hợp khách hàng đã có quyết định cam kết trước bằng cách đặt giới hạn thời gian và tiền bạc, nhân viên Địa điểm TAB sẽ hỗ trợ khách hàng giữ cam kết trước bằng cách:

1. khuyến khích họ giữ quyết định cam kết trước;
2. cung cấp cho khách hàng các chiến lược để giữ quyết định cam kết trước; và
3. từ chối dịch vụ khi khách hàng nói với nhân viên Địa điểm TAB rằng họ đã vượt quá giới hạn thời gian và tiền bạc họ đặt ra.

Nếu quý vị đã có tài khoản TAB, nhân viên Địa điểm TAB sẽ khuyến khích quý vị sử dụng các công cụ có sẵn trên tài khoản TAB của mình để đặt và giữ các quyết định cam kết trước.

6.3 KHÁCH HÀNG CÓ TÀI KHOẢN

Chúng tôi thúc đẩy và khuyến khích tất cả khách hàng có tài khoản cài đặt giới hạn nạp tiền cam kết trước. Giới hạn nạp tiền cam kết trước cho phép quý vị giới hạn số tiền tối đa họ có thể nạp vào tài khoản của mình trong một khoảng thời gian đã định. Chúng tôi cung cấp cho quý vị lựa chọn về khoảng thời gian. Ví dụ: đây có thể là giới hạn hàng ngày, hàng tuần hoặc hàng tháng.

Quý vị có thể đặt hoặc thay đổi các quyết định cam kết trước của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản TAB của mình trên Ứng dụng TAB hoặc trên Trang mạng TAB. Trung tâm Dịch vụ Khách hàng TAB của chúng tôi luôn sẵn sàng tại số 131 802 để giúp quý vị lập ra quyết định cam kết trước.

Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị lập quyết định cam kết trước bằng cách:

- yêu cầu tất cả khách hàng có tài khoản đặt giới hạn nạp tiền hoặc cụ thể chọn không đặt giới hạn nạp tiền khi mở tài khoản với chúng tôi;
- tích cực khuyến khích đặt giới hạn nạp tiền trên Trang mạng TAB và Ứng dụng TAB của chúng tôi cũng như trong email gửi cho quý vị;
- cung cấp cho quý vị khả năng cài đặt giới hạn nạp tiền bất cứ lúc nào bằng cách đăng nhập vào tài khoản TAB của quý vị trực tuyến;
- khuyên quý vị đặt một giới hạn nạp tiền phù hợp với hoàn cảnh cá nhân và những gì quý vị có thể đủ khả năng để đặt cược - Trung tâm Dịch vụ Khách hàng và các đội Cờ bạc An toàn Hơn của chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị đặt giới hạn nạp tiền;
- khi xem xét các tài khoản thuộc về khách hàng được xác định là có khả năng bị gây hại do cờ bạc, đội Cờ bạc An toàn Hơn của TAB chúng tôi sẽ xem xét hoạt động nạp tiền trước đó, lịch sử cá cược của quý vị và liệu quý vị đã đặt giới hạn nạp tiền hay sử dụng các công cụ cờ bạc an toàn hơn khác, để xác định xem có cần thực hiện thêm hành động nào không. Việc này có thể bao gồm một cuộc gọi để thảo luận về hành vi và hoàn cảnh cụ thể của quý vị và cung cấp lời khuyên về việc đặt giới hạn nạp tiền;
- khi nói chuyện với khách hàng gặp phải tác hại của cờ bạc, đội Cờ bạc An toàn Hơn của TAB sẽ khuyến khích quý vị đặt giới hạn, đưa ra lời khuyên về giới hạn thích hợp và sẽ đặt giới hạn cho quý vị nếu quý vị đồng ý;
- đội Cờ bạc An toàn Hơn của TAB đảm nhận giám sát việc tăng giới hạn nạp tiền của khách hàng để xác định xem có bất kỳ khoản tăng nào cần gọi điện cho khách hàng hay không; và
- cung cấp cho quý vị lời nhắc hàng năm khi quý vị đăng nhập vào tài khoản TAB của mình để đặt giới hạn nạp tiền hoặc cập nhật giới hạn nạp tiền nếu quý vị đã có. Quý vị sẽ không thể truy cập các tính năng khác trên tài khoản của mình cho đến khi trả lời lời nhắc này.

Nếu quý vị đã có quyết định cam kết trước, chúng tôi sẽ giúp quý vị giữ quyết định này bằng cách làm như sau:

- Chúng tôi sẽ ngăn quý vị nạp tiền vào tài khoản TAB của mình khi quý vị đạt đến giới hạn nạp tiền
- Chúng tôi cho phép quý vị thay đổi giới hạn nạp tiền của mình bất cứ lúc nào bằng cách đăng nhập vào tài khoản TAB của quý vị trực tuyến. Bất kỳ việc giảm giới hạn nào đều có hiệu lực ngay lập tức. Bất kỳ sự gia tăng nào sẽ chỉ có hiệu lực sau 7 ngày. Điều này cho quý vị thời gian để thay đổi ý định - chúng tôi gọi đó là giai đoạn 'hạ nhiệt' (cooling off).
- Chúng tôi sẽ nhắc nhở quý vị hàng năm xem xét lại giới hạn nạp tiền của mình.

Quý vị có thể tìm thêm thông tin về giới hạn nạp tiền cam kết trước là gì, lợi ích của việc đặt giới hạn và cách đặt giới hạn trên Trang mạng Cờ bạc An toàn Hơn của TAB tại responsiblegambling.tab.com.au và bằng cách đăng nhập vào tài khoản TAB của quý vị.

7. CÔNG CỤ CỜ BẠC AN TOÀN HƠN

Ngoài việc giới hạn nạp tiền cam kết trước, có các công cụ đánh bạc an toàn hơn khác trao quyền và hỗ trợ quý vị quản lý cờ bạc của mình và đánh bạc an toàn. Chúng tôi tích cực quảng bá các công cụ sau trên Trang mạng TAB, Ứng dụng TAB và thông qua Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi

CÔNG CỤ CỜ BẠC AN TOÀN HƠN	MÔ TẢ
TẠM DỪNG	<p>Quý vị có thể tạm dừng tài khoản của mình trong một khoảng thời gian nhất định. Quý vị có thể lựa chọn các khoảng thời gian khác nhau.</p> <p>Trong thời gian này, quý vị sẽ không thể truy cập vào tài khoản của mình hoặc nhận bất kỳ tài liệu tiếp thị hoặc quảng cáo nào.</p>
GIỚI HẠN THẺ TÍN DỤNG/GHI NỢ	<p>Quý vị có thể giới hạn số tiền hàng ngày quý vị có thể nạp vào tài khoản của mình thông qua thẻ tín dụng và/hoặc thẻ ghi nợ.</p>
BẢN KÊ KHAI HOẠT ĐỘNG VÀ CÁ CƯỢC	<p>Chúng tôi cung cấp cho tất cả khách hàng có tài khoản TAB bản kê khai hoạt động hàng tháng cho những tháng mà họ đã có giao dịch tài khoản. Bản kê khai hoạt động sẽ đưa ra tổng số tiền nạp, rút tiền, chi tiêu, thắng và thua trong tháng, cũng như khoản thắng hoặc lỗ ròng của quý vị trong thời gian đó. Bản kê khai cũng cung cấp một cái nhìn tổng quan về khoản thắng hoặc thua ròng của quý vị trong sáu tháng đã qua. Chúng tôi cũng cung cấp cho quý vị một danh sách chi tiết về từng giao dịch trong tháng.</p> <p>Quý vị có thể truy cập cả bản kê khai hoạt động và lịch sử giao dịch bất cứ lúc nào thông qua tài khoản của mình trên Trang mạng TAB và Ứng dụng TAB hoặc bằng cách liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng.</p> <p>Quý vị có thể xem lại lịch sử giao dịch và kê khai hoạt động lên đến 7 năm qua trên Trang mạng TAB và Ứng dụng TAB hoặc bằng cách liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng.</p>
HỦY ĐĂNG KÝ NHẬN THÔNG TIN TIẾP THỊ	<p>Quý vị có thể chọn không nhận email và tin nhắn tiếp thị và quảng cáo.</p>
ĐÓNG TÀI KHOẢN TRỰC TUYẾN	<p>Quý vị có thể dễ dàng đóng tài khoản của mình trực tuyến thông qua Trang mạng TAB, Ứng dụng TAB hoặc bằng cách gọi cho Trung tâm Dịch vụ Khách hàng TAB theo số 131 802.</p> <p>Sau khi yêu cầu được xử lý, chúng tôi sẽ đóng tài khoản của quý vị và số tiền còn lại sẽ được trả lại cho quý vị (sau khi các cá cược đang chờ xử lý đã được hoàn tất).</p>

8. CHƯƠNG TRÌNH TỰ CẤM

8.1 TỰ CẤM LÀ GÌ

Tự cấm là một công cụ mà khách hàng có thể sử dụng để giúp họ ngừng cờ bạc. Chúng tôi cung cấp các chương trình tự cấm tại các đại lý bán lẻ và trực tuyến. Sử dụng các chương trình này cho phép quý vị tự cấm mình khỏi tài khoản TAB, Địa điểm TAB hoặc cả hai.

8.2 ĐẠI LÝ BÁN LẺ

Chúng tôi điều hành và quản lý một chương trình tự cấm cho các đại lý bán lẻ được gọi là TABCare ở Victoria. TABCare cho phép quý vị cấm mình không được đánh bạc tại các địa điểm được chọn và đánh bạc trực tuyến. Việc tham gia chương trình là tự nguyện và trên cơ sở thiện chí.

Chúng tôi có Tập thông tin giới thiệu TABCare trên Trang mạng Cờ bạc An toàn Hơn của TAB <https://responsiblegambling.tab.com.au/help> trong đó chứa thông tin về các chỉ số tác hại cờ bạc tiềm ẩn và thông tin về chương trình TABCare, bao gồm cả cách tham gia.

Quý vị cũng có được thông tin này bằng cách liên hệ với một Địa điểm TAB hoặc Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi theo số 131 802.

Quý vị có thể nói chuyện với đội TABCare chuyên dụng để biết thêm thông tin về cách truy cập chương trình TABCare, bao gồm khái niệm tự cấm là gì, cách đăng ký tự cấm, điều gì xảy ra trong quá trình tự cấm, thông tin và tài liệu nào quý vị phải cung cấp, và thông tin liên hệ với các dịch vụ hỗ trợ về cờ bạc. Nhân viên làm việc tại các Địa điểm TAB cũng sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về TABCare nếu quý vị đang muốn tự cấm.

Chúng tôi có các chính sách và thủ tục như một phần của chương trình TABCare, trong đó nêu chi tiết hoạt động của chương trình TABCare.

TỔNG QUAN VỀ TABCARE

1. Tất cả các đại lý TAB và các địa điểm được cấp phép đều tham gia chương trình TABCare.
2. Quý vị có thể chọn bị cấm khỏi tối đa 15 đại lý và 15 địa điểm được cấp phép ("Địa điểm được Chỉ định") trên khắp Victoria.
3. Quý vị có thể đề cử để tự cấm trong khoảng thời gian 6, 12, 18 hoặc 24 tháng.
4. Khi chúng tôi nhận được đơn của quý vị, TABCare sẽ liên hệ để thảo luận về lý do cấm của quý vị, xem xét khoảng thời gian và địa điểm quý vị đã chọn và cung cấp cho quý vị chi tiết liên hệ của các dịch vụ hỗ trợ về cờ bạc.
5. Nhân viên làm việc tại các Địa điểm được Chỉ định phải chủ động theo dõi mọi khách hàng tự cấm. Họ sẽ yêu cầu quý vị rời khỏi khu vực đánh bạc. Chúng tôi cũng yêu cầu những khách hàng tự cấm khi đi vào Địa điểm được Chỉ định phải nêu danh tính của mình với nhân viên để họ có thể hỗ trợ khách hàng không vi phạm tình trạng tự cấm của họ.
6. Nếu quý vị vi phạm tình trạng tự cấm của mình, địa điểm liên quan phải báo cáo điều này cho chúng tôi.
7. Tài khoản của quý vị bị tạm ngưng trong thời gian tự cấm mà quý vị chỉ định.
8. TABCare sẽ liên hệ với quý vị trước khi thời gian tự cấm kết thúc để thông báo cho quý vị về thời hạn tự cấm và cung cấp thông tin về việc gia hạn thời gian tự cấm nếu quý vị muốn. Nếu đã chọn tự cấm trong hơn 6 tháng, quý vị sẽ cần xác nhận thời hạn cấm của mình, nếu không, chúng tôi sẽ gia hạn thời gian tự cấm của quý vị thêm 6 tháng và nhắc nhở quý vị một lần nữa khi kết thúc thời gian cấm của mình.
9. Chúng tôi sẽ yêu cầu một bức ảnh mới từ quý vị mỗi hai năm để đảm bảo rằng nhân viên đang theo dõi bất kỳ khách hàng tự cấm nào được sử dụng ảnh cập nhật.
10. Chúng tôi sẽ không gửi bất kỳ quảng cáo hoặc tiếp thị nào cho quý vị khi quý vị tự cấm.
11. Nếu quý vị yêu cầu hủy bỏ việc tự cấm trong thời gian tự cấm mà quý vị chỉ định, quý vị phải cung cấp cho chúng tôi thư đánh giá từ nhà cung cấp dịch vụ tư vấn cờ bạc có trụ sở tại Victoria hoặc New South Wales cho thấy rằng quý vị đã tìm kiếm hỗ trợ cho vấn đề cờ bạc của mình.

Thông tin thêm về TABCare có thể có được:

qua điện thoại: 1800 882 876

qua email: TABcare@tabcorp.com.au

trực tuyến: <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>

trực tiếp: Tại bất kỳ Địa điểm TAB nào

8.3 TÀI KHOẢN

Quý vị có thể tự cấm khỏi tài khoản của mình thông qua Trang mạng TAB, Ứng dụng TAB hoặc bằng cách gọi cho Trung tâm Dịch vụ Khách hàng theo số 131 802. Sau khi xử lý, chúng tôi đóng tài khoản của quý vị và trả lại số tiền còn lại (sau khi các cá cược đang chờ xử lý đã được hoàn tất).

Khi tài khoản của quý vị bị đóng để tự cấm, thông tin chi tiết của quý vị sẽ bị chặn để ngăn quý vị sử dụng thông tin của mình để mở tài khoản trong tương lai với chúng tôi. Chúng tôi cũng kiểm tra những nơi mà tài khoản sử dụng các chi tiết tương tự như khách hàng tự cấm có thể được mở.

Chúng tôi sẽ không gửi bất kỳ quảng cáo hoặc tiếp thị nào cho quý vị khi quý vị tự cấm.

Nếu quý vị yêu cầu thu hồi việc tự cấm trực tuyến của mình, quý vị phải cung cấp cho chúng tôi thư đánh giá từ nhà cung cấp dịch vụ tư vấn cờ bạc có trụ sở tại Victoria hoặc New South Wales cho thấy rằng quý vị đã tìm kiếm hỗ trợ cho vấn đề cờ bạc của mình.

Nếu muốn tự cấm khỏi tất cả các dịch vụ cá cược trực tuyến của Úc, quý vị cũng có thể đăng ký trên BetStop - Chương trình Đăng ký Tự Cấm Toàn quốc (National Self-Exclusion Register™) tại www.betstop.gov.au hoặc bằng cách gọi 1800 238 786.

9. TƯƠNG TÁC VỚI KHÁCH HÀNG CỦA CHÚNG TÔI VÀ NHỮNG NGƯỜI CÓ LIÊN QUAN

Là nhà cung cấp dịch vụ và sản phẩm có thể gây hại, chúng tôi thực hiện một số bước nhằm giảm thiểu rủi ro gây hại cho khách hàng.

Điều này bao gồm việc không khuyến khích khách hàng tham gia vào hành vi cá cược rủi ro và tìm cách xác định khi nào khách hàng có nguy cơ hoặc gặp phải tổn hại và sau đó có hành động thích hợp.

Chúng tôi sẽ đảm bảo nhân viên của chúng tôi, Địa điểm TAB và nhân viên của họ, được trang bị sự hỗ trợ, kiến thức và kỹ năng cần thiết để xác định khi nào khách hàng gặp rủi ro và cách can thiệp thích hợp.

9.1 TƯƠNG TÁC TẠI ĐẠI LÝ BÁN LẺ

Nhân viên Địa điểm TAB Venue thường xuyên được đào tạo để xác định các hành vi hoặc ứng phó với các phát biểu có thể cho thấy quý vị đang gặp khó khăn quản lý cờ bạc của mình hoặc bị tổn hại do cờ bạc.

Chúng có thể bao gồm:

Mất kiểm soát

- đánh bạc ngay trong giờ ăn bình thường;
- cảm thấy khó khăn để ngừng cờ bạc vào thời gian đóng cửa;
- bắt đầu đánh bạc khi địa điểm mở cửa hoặc chỉ dừng lại khi địa điểm đóng cửa;
- ở lại để tiếp tục đánh bạc ngay cả khi bạn bè đã rời đi; hoặc
- đưa ra các phát biểu có thể cho thấy tiêu quá mức nghiêm trọng.

Tim kiếm tiền

- vay tiền để đánh bạc;
- rời khỏi một địa điểm để tìm tiền để tiếp tục đánh bạc;
- tiếp tục đặt cược với tiền thắng cược thay vì thu về tiền thắng;
- đã hết tiền khi rời khỏi địa điểm; hoặc
- thể hiện sự lo ngại với chúng tôi về việc thua và các khoản thanh toán.

Cường độ và thời gian

- đánh bạc trong thời gian dài mà không nghỉ ngơi thích hợp;
- tăng đáng kể kiểu tiêu tiền;
- đánh bạc vào hầu hết các ngày mà địa điểm mở cửa;
- đánh bạc mà không phản ứng với những gì đang diễn ra tại địa điểm; hoặc
- cho chúng tôi biết quý vị cần nghỉ đánh bạc.

Phản ứng cảm xúc

- có dấu hiệu đau khổ bao gồm khóc;
- có dấu hiệu tức giận bao gồm chửi thề, tức giận với nhân viên; hoặc
- cho chúng tôi biết rằng quý vị cảm thấy tội lỗi hoặc hối hận vì đã đánh bạc.

Hành vi xã hội

- tránh tiếp xúc hoặc trò chuyện với người khác;
- tránh tương tác với nhân viên;
- từ chối hoặc thay đổi cách chải chuốt và ngoại hình cá nhân; hoặc
- liên tục bình luận với chúng tôi rằng quý vị đang gặp vấn đề gia đình.

Khách hàng cũng có thể trực tiếp nói với nhân viên rằng họ đang bị gây hại từ cờ bạc.

Cách chúng tôi giúp quý vị

Khi nhân viên của Địa điểm TAB xác định khách hàng có những hành vi này hoặc quý vị tiếp cận nhân viên của Địa điểm TAB để hỏi hoặc cho biết nhu cầu cần hỗ trợ, nhân viên của chúng tôi sẽ đánh giá hoàn cảnh của khách hàng bằng cách nói chuyện trực tiếp với khách hàng và ứng phó bằng cách thực hiện các hành động sau:

1. khuyến khích quý vị nghỉ đánh bạc bằng cách rời khỏi khu vực dịch vụ TAB, tham gia các hoạt động khác của địa điểm hoặc giải khát hoặc nghỉ trưa;
2. khuyến khích quý vị ngừng đánh bạc bằng cách rời khỏi Địa điểm TAB hoặc di chuyển đến một khu vực khác của địa điểm cách xa khu vực dịch vụ TAB;
3. cung cấp cho quý vị thông tin về các công cụ và dịch vụ Cờ bạc An toàn hơn của chúng tôi, bao gồm các giới hạn cam kết trước;
4. cung cấp cho quý vị thông tin về cách tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ cờ bạc và tạo điều kiện tiếp cận các dịch vụ này nếu cần; và
5. cung cấp cho quý vị thông tin về TABCare (chương trình tự cấm tại các đại lý bán lẻ của chúng tôi ở Victoria).

Nhân viên của Địa điểm TAB sẽ đáp ứng và hỗ trợ quý vị một cách riêng tư, nhạy cảm, bảo mật và phù hợp, tuy nhiên họ không được đào tạo để cung cấp dịch vụ tư vấn. Nhân viên của Địa điểm TAB sẽ tương tác với quý vị theo cách tôn trọng quyền riêng tư của quý vị, đảm bảo các khách hàng khác không thể nghe được bất kỳ cuộc trò chuyện nào.

Nếu nhân viên của Địa điểm TAB tin rằng quý vị đang có biểu hiện đau khổ, họ được yêu cầu phải từ chối phục vụ quý vị, bao gồm cả việc đặt hoặc thanh toán tiền cược.

Địa điểm TAB và nhân viên của họ không được:

- khuyến khích hoặc xác nhận sự mê tín của khách hàng về cờ bạc;
- khuyến khích cờ bạc quá mức hoặc khuyến khích tiếp tục đánh bạc;
- khuyến khích hoặc xúi giục một người đánh bạc nhiều hoặc trong thời gian dài mà không nghỉ ngơi;
- khuyến khích hoặc xúi giục khách hàng rút tiền từ một cơ sở tiền mặt cho mục đích đánh bạc;
- khuyến khích hoặc xúi giục một người tiếp tục đặt cược, khi khách hàng đang có một hoặc nhiều biểu hiện hành vi liên quan đến tác hại của cờ bạc;
- ngăn cản một người rời khỏi địa điểm để ngừng đánh bạc; và
- ngăn cản một người tìm kiếm sự giúp đỡ từ dịch vụ hỗ trợ cờ bạc.

Chúng tôi thường xuyên đánh giá và duy trì thông tin có sẵn công khai trên Trang mạng TAB và Trang mạng Cờ bạc An toàn Hơn của TAB, để đảm bảo thông tin và hỗ trợ cần thiết cho khách hàng, gia đình, cộng đồng hoặc những người khác được cập nhật và có thể truy cập được.

9.2 TƯƠNG TÁC VỚI TÀI KHOẢN

Chúng tôi chủ động theo dõi việc nạp tiền tài khoản và hành vi cá cược của quý vị, sử dụng các hệ thống và công cụ để xác định những khách hàng có nguy cơ bị tổn hại vì cờ bạc.

Ví dụ về các hành vi có thể cho thấy tác hại của cờ bạc là:

- thay đổi hành vi nạp tiền – tần suất, số tiền, số tiền nạp vào leo thang;
- thay đổi hành vi cá cược – kích cỡ đặt cược trung bình, tần suất, số lần đặt cược;
- thay đổi mô hình đánh bạc, ví dụ: đặt cược vào các sự kiện khác nhau, đặt cược vào các thời điểm khác nhau;
- đánh bạc trong thời gian dài;
- thừa nhận say rượu hoặc chịu ảnh hưởng của ma túy;
- có dấu hiệu đau khổ như khóc hoặc tức giận;
- bày tỏ cảm giác tội lỗi hoặc hối hận về cờ bạc;
- đưa ra nhận xét có thể cho thấy bội chi nghiêm trọng;
- liên tục bình luận về các vấn đề gia đình;
- thể hiện sự lo ngại về tổn thất và các khoản thanh toán;
- cho biết họ cần nghỉ đánh bạc;
- thường xuyên đóng và mở lại tài khoản của họ; và
- tiết lộ rằng họ đang gặp phải tác hại cờ bạc.

Đội Cờ bạc An toàn Hơn của chúng tôi có một loạt các biện pháp can thiệp khi xác định thấy những hành vi này.

Cách Đội Cờ bạc An toàn Hơn can thiệp cụ thể tùy thuộc hành vi và hoàn cảnh của quý vị. Các bước mà đội có thể thực hiện bao gồm:

1. gửi cho quý vị email và/hoặc SMS kèm theo thông tin về các công cụ đánh bạc an toàn hơn, bao gồm việc tự cấm;
2. gửi cho quý vị email và/hoặc SMS với thông tin về các dịch vụ hỗ trợ cờ bạc sẵn có;
3. xem xét tài khoản của quý vị để xem liệu chúng tôi có cần thực hiện thêm hành động nào không. Điều này bao gồm xem xét các tương tác trước đó, hoạt động cá cược, hoạt động nạp tiền, hoạt động rút tiền và liệu trước đó quý vị có sử dụng bất kỳ công cụ cờ bạc an toàn nào của chúng tôi hay không;
4. gọi cho quý vị - nội dung cuộc gọi sẽ là riêng cho quý vị và bao gồm thảo luận về những gì chúng tôi đã quan sát thấy bao gồm các biểu hiện tiềm ẩn về tác hại của cờ bạc, hiểu hoàn cảnh cá nhân của quý vị và cung cấp thông tin về các công cụ đánh bạc an toàn hơn bao gồm giới hạn nạp tiền cam kết trước, tự cấm và các dịch vụ hỗ trợ cờ bạc;
5. nếu chúng tôi không thể gọi cho quý vị để nói về việc đánh bạc an toàn hơn, chúng tôi sẽ chủ động đóng băng tài khoản của quý vị; và
6. chủ động đóng tài khoản của quý vị.

Nếu quý vị báo cho chúng tôi rằng quý vị đang gặp phải tác hại nghiêm trọng của cờ bạc, chúng tôi sẽ đóng tài khoản của quý vị ngay lập tức. Khi đóng tài khoản, hệ thống của chúng tôi sẽ ngăn quý vị mở tài khoản trong tương lai với các thông tin tương tự. Chúng tôi cũng kiểm tra những trường hợp mở tài khoản sử dụng các chi tiết tương tự như khách hàng đã đóng tài khoản.

Chúng tôi đào tạo nhân viên, những người tương tác trực tiếp với khách hàng, cách xác định hành vi của khách hàng cho thấy tác hại của cờ bạc. Khi nhận thấy các biểu hiện này, nhân viên của chúng tôi được đào tạo cách ứng phó với khách hàng một cách phù hợp và báo cáo vấn đề cho Đội Cờ bạc An toàn Hơn.

Khách hàng, gia đình, cộng đồng của họ hoặc bất kỳ người nào khác có thể liên hệ với Đội Cờ bạc An toàn Hơn của chúng tôi:

qua email: RGwagering@tabcorp.com.au

qua điện thoại: 02 9218 1111

Chúng tôi thường xuyên đánh giá và duy trì thông tin trên Trang mạng TAB và Ứng dụng TAB, để đảm bảo thông tin và hỗ trợ mà quý vị cần được cập nhật và có thể truy cập được.

9.3 TIẾP CẬN AI NẾU QUÝ VỊ LO LẮNG VỀ AI ĐÓ

Chúng tôi khuyến khích những người có lo ngại về việc đánh bạc của thành viên gia đình hoặc bạn bè liên hệ với chúng tôi thông qua:

- Đội Cờ bạc An toàn Hơn:
 - qua email:** RGwagering@tabcorp.com.au
 - qua điện thoại:** 02 9218 1111
- Trung tâm Dịch vụ Khách hàng qua số 131 802; hoặc
- tại bất kỳ Địa điểm TAB nào của chúng tôi.

Đội Cờ bạc An toàn Hơn của chúng tôi sẽ tư vấn cho quý vị về cách họ có thể hỗ trợ và cung cấp cho quý vị thông tin về các dịch vụ hỗ trợ hiện có.

10. TƯƠNG TÁC VỚI NHÂN VIÊN

Chúng tôi công nhận rằng những người làm việc trong ngành cờ bạc có thể có nguy cơ cao bị tổn hại do cờ bạc. Chúng tôi cũng hiểu rằng cờ bạc tại nơi làm việc có thể tạo ra rủi ro về sự liêm chính cho nhân viên và cho doanh nghiệp của chúng tôi.

Vì những lý do này, chúng tôi có các chính sách về cờ bạc dành cho nhân viên, chính sách này phải được tuân thủ bởi tất cả nhân viên, Địa điểm TAB và nhân viên của họ.

10.1 CHÍNH SÁCH CỜ BẠC DÀNH CHO NHÂN VIÊN

Tất cả nhân viên hoặc nhân viên hợp đồng phải tuân thủ Chính sách Cờ bạc dành cho Nhân viên của chúng tôi. Đây là một yêu cầu nghiêm ngặt đối với nhân viên và nhân viên hợp đồng. Việc không tuân thủ là một vi phạm nghiêm trọng và có thể có nghĩa là nhân viên bị kỷ luật hoặc bị chấm dứt việc làm, hoặc nhân viên hợp đồng bị chấm dứt hợp đồng.

Chính sách này đặt ra một loạt các hạn chế đối với các thành viên trong đội ngũ trong việc tham gia hoặc liên quan vào các hoạt động đặt cược do Tabcorp điều hành.

10.2 CHÍNH SÁCH CỜ BẠC TẠI CÁC ĐỊA ĐIỂM Ở VICTORIA

Đại lý TAB: Tất cả nhân viên bao gồm các đại lý và nhân viên của họ bị cấm đánh bạc bất cứ lúc nào tại đại lý nơi họ làm việc hoặc bất cứ nơi nào trong khi làm nhiệm vụ, bao gồm cả thời gian nghỉ được phân công, có lương và không lương.

Địa điểm TAB được cấp phép: Tất cả những người được cấp phép của Địa điểm TAB chỉ được phép đánh bạc tại địa điểm của họ thông qua kênh kỹ thuật số và chỉ khi không làm nhiệm vụ.

Nhân viên địa điểm TAB được cấp phép: Tất cả nhân viên đều bị cấm đánh bạc tại bất kỳ địa điểm nào trong khi làm nhiệm vụ, bao gồm cả thời gian nghỉ được phân công, có lương và không lương.

Các địa điểm được cấp phép thuộc sở hữu và hoạt động độc lập với chúng tôi có thể đặt ra các hạn chế bổ sung đối với nhân viên của họ về việc đánh bạc tại địa điểm của họ.

10.3 CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ HỖ TRỢ CHO NHÂN VIÊN

Trong trường hợp một nhân viên, bao gồm cả nhân viên tại địa điểm, có các biểu hiện có thể quan sát được cho thấy đang chịu tác hại của cờ bạc, hoặc hành vi cho thấy khó khăn trong việc quản lý việc đánh bạc của họ, chúng tôi sẽ cung cấp thông tin về:

- Các công cụ và dịch vụ Cờ bạc An toàn Hơn;
- cách tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ cờ bạc và tạo điều kiện tiếp cận các dịch vụ đó nếu cần; và
- TABCare.

Chúng tôi sẽ hỗ trợ nhân viên của chúng tôi một cách kín đáo, tế nhị, bảo mật và thích hợp. Chúng tôi sẽ tương tác với nhân viên theo cách tôn trọng quyền riêng tư của nhân viên, ví dụ như thực hiện các bước để đảm bảo mọi cuộc trò chuyện đều được xử lý một cách tế nhị.

11. ĐÀO TẠO VỀ CỜ BẠC AN TOÀN HƠN

Để đảm bảo nhân viên của chúng tôi cung cấp các sản phẩm và dịch vụ một cách an toàn hơn và có thể xác định khi nào khách hàng có thể gặp phải tác hại của cờ bạc, chúng tôi yêu cầu tất cả nhân viên, Địa điểm TAB và nhân viên của họ thực hiện đào tạo tuân thủ bắt buộc.

Đối với tất cả nhân viên công ty - Đào tạo Cờ bạc An toàn Hơn khi họ bắt đầu làm việc và như một phần của chương trình đào tạo tuân thủ bắt buộc hàng năm.

Đối với nhân viên công ty có tương tác trực tiếp với khách hàng - Đào tạo chuyên sâu bổ sung về Cờ bạc An toàn Hơn, bao gồm:

- cách xác định các biểu hiện tiềm ẩn về tác hại của cờ bạc;
- cách can thiệp và giải quyết các biểu hiện về tác hại của cờ bạc đã được xác định, bao gồm cung cấp thông tin về các công cụ và dịch vụ cờ bạc an toàn hơn, cung cấp thông tin về các chương trình tự cấm trực tuyến và tại các đại lý bán lẻ, cung cấp thông tin về các dịch vụ trợ giúp về cờ bạc và chủ động treo hoặc đóng tài khoản; và
- cách báo cáo các quan ngại về tác hại của cờ bạc lên cho Đội Cờ bạc An toàn Hơn.

Đối với nhân viên Địa điểm TAB - Đào tạo về Cờ bạc An toàn Hơn khi họ bắt đầu nhiệm vụ tại TAB và như một phần của khóa đào tạo tuân thủ bắt buộc hàng năm. Đào tạo này bao gồm:

- cách xác định các biểu hiện tiềm ẩn về tác hại của cờ bạc ở khách hàng của đại lý bán lẻ;
- cách can thiệp và giải quyết các biểu hiện về tác hại của cờ bạc đã được xác định, bao gồm cung cấp thông tin về các công cụ và dịch vụ cờ bạc an toàn hơn, cung cấp thông tin về các chương trình tự cấm trực tuyến và tại đại lý bán lẻ của chúng tôi và cung cấp thông tin về các dịch vụ trợ giúp về cờ bạc;
- các yêu cầu liên quan đến say xin và cấm trẻ vị thành niên cá cược; và
- cách báo cáo bất kỳ mối quan ngại nào lên TAB.

Địa điểm TAB được nhắc nhở thường xuyên về nghĩa vụ cờ bạc an toàn hơn của họ, cùng với hướng dẫn về cờ bạc an toàn hơn.

12. DỊCH VỤ HỖ TRỢ LIÊN QUAN ĐẾN CỜ BẠC

12.1 CÁCH CHÚNG TÔI TƯƠNG TÁC VỚI CÁC DỊCH VỤ

Phù hợp với cam kết của chúng tôi về cờ bạc an toàn hơn và để nâng cao hiểu biết của chúng tôi về tác hại của cờ bạc, chúng tôi liên lạc với một loạt các dịch vụ hỗ trợ liên quan đến cờ bạc và các bên liên quan ít nhất 3 tháng một lần.

Các tổ chức này có thể bao gồm Lifeline, Gambler's Help (Giúp đỡ Người chơi cờ bạc), Gamble Aware (Nhận thức Cờ bạc), Relationships Australia (Các mối quan hệ Úc), Financial Counselling Australia (Tư vấn Tài chính Úc) và các nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ khác.

Chúng tôi liên lạc với các dịch vụ hỗ trợ liên quan đến cờ bạc và các bên liên quan thông qua:

- điện thoại và email không chính thức và liên tục để tìm kiếm lời khuyên và phản hồi của họ bao gồm ví dụ, liên quan đến các sáng kiến thúc đẩy cờ bạc an toàn hơn của chúng tôi, các chương trình tự cấm và Bộ Quy tắc;
- điện thoại và email chính thức để tìm kiếm phản hồi về tính hiệu quả của Bộ quy tắc như là một phần của việc đánh giá định kỳ của chúng tôi về Bộ quy tắc; và
- tham dự Hội nghị Hiệp hội Tòa quốc về Nghiên cứu Cờ bạc hàng năm.

Chúng tôi cũng tham dự, trình bày và liên lạc tại các diễn đàn tư vấn về tác hại cờ bạc trên khắp Victoria trong cả năm nếu có thể.

Chúng tôi tích cực quảng bá tuần lễ Nhận thức về Tác hại Cờ bạc Victoria tại các Địa điểm TAB và các nội dung kỹ thuật số khác.

12.2 DỊCH VỤ HỖ TRỢ CỜ BẠC SẴN CÓ

Chúng tôi cung cấp cho khách hàng được xác định là cần hỗ trợ thông tin về các dịch vụ hỗ trợ cờ bạc dưới đây.

Khách hàng, gia đình, cộng đồng của họ hoặc bất kỳ người nào khác có thể liên hệ với các dịch vụ này.

- Đường dây hỗ trợ Liên quan đến Cờ bạc Toàn quốc (National Gambling Helpline) 1800 858 858 (hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần)
- Giúp đỡ Người chơi cờ bạc (Gambler's Help) 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- Đường dây nóng Trợ giúp Thanh thiếu niên về Cờ bạc (Gambler's Help Youth Hotline) cho người dưới 25 tuổi 1800 262 376
- Dịch vụ Thông dịch Đường dây Trợ giúp về Cờ bạc (Gambling Helpline Interpreter Service) 131 450
- Ẩn danh cho Người chơi Cờ bạc (Gambler's Anonymous) <https://gaaustralia.org.au/>
- Các mối quan hệ Úc (Relationships Australia) 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- Hỗ trợ Cứu cánh (Lifeline) 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

Chúng tôi cũng cung cấp giới thiệu đến một loạt các dịch vụ hỗ trợ độc lập.

Nếu quý vị liên hệ với một trong những dịch vụ này, họ có thể cung cấp thông tin, lời khuyên và hỗ trợ miễn phí. Họ cũng có thể hướng dẫn quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ tốt nhất cho trường hợp cụ thể của quý vị.

13. TRẺ VỊ THÀNH NIÊN

Chúng tôi cam kết đảm bảo rằng trẻ vị thành niên không được phép đánh bạc trực tuyến hoặc tại Địa điểm TAB.

Chúng tôi nghiêm cấm những người dưới 18 tuổi đánh bạc và thực hiện tất cả các bước hợp lý để đảm bảo rằng trẻ vị thành niên không thể sử dụng các sản phẩm và dịch vụ đặt cược của chúng tôi, bao gồm cả việc có tài khoản TAB.

13.1 ĐẠI LÝ BÁN LẼ

Chúng tôi yêu cầu Địa điểm TAB và nhân viên của họ đảm bảo trẻ vị thành niên không mua các sản phẩm và dịch vụ cờ bạc của chúng tôi bằng cách:

1. Treo biển báo người chưa thành niên không được phép đánh bạc.
2. Yêu cầu nhân viên Địa điểm TAB hỏi bằng chứng về tuổi nếu quý vị trông dưới 25 tuổi. Điều này dành cho tất cả các giao dịch đặt cược (tại quầy hoặc thông qua máy tự phục vụ) bao gồm cả việc thu tiền chia thắng cược. Nếu không thể cung cấp xác minh, dịch vụ sẽ bị từ chối và quý vị sẽ được yêu cầu rời khỏi đại lý hoặc khu vực dịch vụ TAB. Nhân viên không được trả lại bất kỳ vé nào cho trẻ vị thành niên hoặc người mà họ nghi ngờ là trẻ vị thành niên.
3. Giám sát các máy tự phục vụ (thông qua tầm nhìn trực tiếp hoặc cảnh quay CCTV liên tục) để đảm bảo chúng không được sử dụng bởi trẻ vị thành niên.
4. Từ chối đặt cược hoặc cho phép thu tiền chia thắng cược nếu họ biết người đó đang hành động thay mặt cho trẻ vị thành niên.
5. Đảm bảo các máy tự phục vụ của chúng tôi được đặt cách tất cả các lối ra vào ít nhất 2 mét để đảm bảo rằng chúng có thể được giám sát hiệu quả. Ngoài ra, bất kỳ máy tự phục vụ nào nằm cách địa điểm điều hành hơn 5 mét đều bị hạn chế chỉ chấp nhận phiếu.
6. Yêu cầu khách hàng xác nhận họ trên 18 tuổi trước khi họ có thể đặt cược khi sử dụng máy tự phục vụ của chúng tôi.
7. Cung cấp cho nhân viên Địa điểm TAB quyền truy cập để vô hiệu hóa từ xa máy tự phục vụ từ máy chủ điều hành nếu họ thấy máy tự phục vụ bị lạm dụng, ví dụ như bởi một người có thể là trẻ vị thành niên.
8. Yêu cầu nhân viên Địa điểm TAB báo cáo tất cả các trường hợp có thể do trẻ vị thành niên cá cược lên TAB.

Chúng tôi yêu cầu tất cả trẻ vị thành niên phải có cha mẹ hoặc người giám hộ đi cùng khi vào đại lý hoặc khu vực dịch vụ TAB. Nhân viên của Địa điểm TAB sẽ yêu cầu bất kỳ trẻ vị thành niên nào không có người đi kèm và đang ở gần các địa điểm cá cược rời khỏi khu vực.

13.2 TÀI KHOẢN

Chúng tôi sẽ thực hiện các bước để đảm bảo trẻ vị thành niên không mở tài khoản TAB. Việc này bao gồm nhưng không giới hạn ở các bước sau:

1. Chúng tôi yêu cầu khách hàng thiết lập tài khoản để xác nhận danh tính và họ trên 18 tuổi. Các tài khoản không được xác minh theo khung thời gian quy định sẽ tự động bị đóng băng và ngăn không cho giao dịch.
2. Chúng tôi có các cảnh báo thích hợp trên Trang mạng TAB và Ứng dụng TAB rằng trẻ vị thành niên không được phép mở tài khoản hoặc đánh bạc với chúng tôi.
3. Các điều khoản và điều kiện tài khoản của chúng tôi quy định rằng trẻ vị thành niên không thể đánh bạc với chúng tôi và đặt nghĩa vụ đối với khách hàng không cho phép trẻ vị thành niên đặt cược qua tài khoản của họ hoặc tiết lộ chi tiết bảo mật của họ cho trẻ vị thành niên.

Nếu chúng tôi xác định một cá nhân đã mở tài khoản với chúng tôi và họ dưới 18 tuổi, hoặc một người đang cho phép trẻ vị thành niên đặt cược bằng tài khoản của họ, tài khoản sẽ bị đóng ngay lập tức.

Chúng tôi báo cáo bất kỳ trường hợp trẻ vị thành niên cá cược nào cho cơ quan quản lý cờ bạc Victoria.

13.3 LÀM GÌ NẾU QUÝ VỊ LO NGẠI VỀ TRẺ VỊ THÀNH NIÊN

Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi nếu lo ngại về việc ai đó dưới 18 tuổi có khả năng đánh bạc bằng cách đến một Địa điểm TAB hoặc liên hệ với Đội Cờ bạc An toàn Hơn của chúng tôi qua RGwagering@tabcorp.com.au hoặc (02) 9218 1111 hoặc gọi cho Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi theo số 131 802.

14. MÔI TRƯỜNG ĐÁNH BẠC

14.1 ĐẠI LÝ BÁN LẺ

Chúng tôi biết rằng đôi khi khách hàng có thể quên thời gian khi họ đang ở trong Địa điểm TAB. Điều này có thể dẫn đến việc họ ở lại lâu hơn, hoặc chi tiêu nhiều hơn cho cờ bạc, so với dự định.

Chúng tôi cam kết việc quý vị nhận thức được thời gian trôi qua khi ở trong Địa điểm TAB. Để làm điều này, chúng tôi có những điều sau đây:

1. Khách hàng có thể kiểm tra thời gian theo nhiều cách:
 - thời gian được hiển thị trên màn hình điện tử hiển thị thông tin TAB tại Địa điểm TAB;
 - các máy tự phục vụ hiển thị thời gian của các cuộc đua và các sự kiện khác; và
 - bằng cách hỏi nhân viên Địa điểm TAB.
2. Khách hàng đặt cược trên máy tự phục vụ sẽ có thể biết được thời gian trôi qua bằng cách sử dụng thông tin trên máy tự phục vụ, như giờ đua.
3. Khi khách hàng đặt cược trên máy do nhân viên Địa điểm TAB điều hành, khách hàng có thể sử dụng các tương tác này để biết thời gian trôi qua. Nhân viên Địa điểm TAB Venue sẽ chủ động theo dõi khách hàng đang ở địa điểm của họ hoặc sử dụng máy đặt cược trong thời gian dài và/hoặc đã tham gia đánh bạc kéo dài và say mê. Ví dụ: nếu quý vị đã đánh bạc trong thời gian dài, tức là trong ba giờ trở lên mà không nghỉ.
4. Tất cả các vé và phiếu đặt cược đều có thời gian mua hoặc phát hành được in trên đó.

Nếu quý vị được xác định có dấu hiệu có khả năng bị tổn hại do cờ bạc (danh sách đầy đủ các dấu hiệu được nêu trong phần 9.1), nhân viên của Địa điểm TAB sẽ không khuyến khích quý vị tham gia vào cờ bạc mở rộng và chuyên sâu, bao gồm bằng cách:

1. nói chuyện trực tiếp với quý vị để làm cho quý vị nhận thức được thời gian trôi qua;
2. khuyến khích quý vị nghỉ đánh bạc; và
3. cung cấp cho quý vị thông tin về các dịch vụ hỗ trợ cờ bạc có sẵn.

Quý vị sẽ bị từ chối dịch vụ các sản phẩm cờ bạc nếu nhân viên Địa điểm TAB cho rằng quý vị đang buồn khổ vì cờ bạc.

14.2 TÀI KHOẢN

Chúng tôi cũng cam kết đảm bảo khách hàng trực tuyến của chúng tôi nhận thức được thời gian. Để giúp họ làm điều này, chúng tôi có những điều sau đây:

- Trang mạng TAB và Ứng dụng TAB chứa thông tin về lịch trình các sự kiện đua và thể thao sắp tới. Quý vị có thể sử dụng thông tin này để đảm bảo quý vị nhận thức được thời gian.
- Chúng tôi chủ động theo dõi các hành vi cá cược bằng cách sử dụng một số hệ thống và công cụ để xác định khách hàng tham gia đánh bạc mở rộng và chuyên sâu. Ví dụ: nếu quý vị đang đặt cược trong thời gian dài.

Nếu quý vị được xác định là có dấu hiệu tham gia đánh bạc kéo dài và chuyên sâu (danh sách đầy đủ các dấu hiệu được nêu trong phần 9.2), Đội Cờ bạc An toàn hơn của chúng tôi sẽ can thiệp và có biện pháp có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

1. gửi cho quý vị email và/hoặc SMS kèm theo thông tin về các công cụ đánh bạc an toàn hơn của chúng tôi, bao gồm cả việc tự cấm;
2. cung cấp cho quý vị thông tin về các dịch vụ hỗ trợ cờ bạc có sẵn;
3. xem xét tài khoản của quý vị để xác định xem có cần can thiệp bổ sung hay không - điều này bao gồm xem xét các tương tác trước đó, hoạt động cá cược, hoạt động nạp tiền, hoạt động rút tiền và liệu trước đây khách hàng có sử dụng các công cụ đánh bạc an toàn hơn hay không;

4. gọi cho quý vị;
5. chủ động đóng băng tài khoản của quý vị; và
6. chủ động đóng tài khoản của quý vị.

Khi chúng tôi đóng băng hoặc đóng tài khoản của quý vị theo lời khuyên từ Đội Cờ bạc An toàn Hơn, quý vị sẽ ngừng nhận tài liệu tiếp thị. Nếu chúng tôi đóng tài khoản của quý vị vì lý do cờ bạc an toàn hơn, chúng tôi sẽ cài đặt để ngăn quý vị mở tài khoản trong tương lai với chúng tôi sử dụng cùng thông tin. Chúng tôi cũng kiểm tra các trường hợp mở tài khoản sử dụng các thông tin tương tự như của khách hàng đã đóng tài khoản.

15. SAY XỈN

Chúng tôi sẽ không cho phép quý vị sử dụng các sản phẩm và dịch vụ cá cược của chúng tôi nếu chúng tôi biết rằng quý vị đang say xỉn hoặc chịu ảnh hưởng của ma túy. Tất cả nhân viên tiếp xúc với khách hàng, bao gồm những người ở Địa điểm TAB, đã được đào tạo để xác định các dấu hiệu say xỉn hoặc khi ai đó đang chịu ảnh hưởng của ma túy, và từ chối dịch vụ, bao gồm cả việc chủ động đóng băng tài khoản TAB của quý vị.

16. CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

Quý vị phải trả tiền cược khi mua. Chúng tôi không cung cấp tín dụng hoặc cho vay tiền để đánh bạc.

Chúng tôi không chấp nhận séc của khách hàng dưới dạng thanh toán hoặc cho phép quý vị đổi séc thành tiền mặt. Quý vị sẽ được thông báo về hạn chế này nếu xuất trình séc.

Tất cả tiền thắng cược được thanh toán (theo quyết định của Địa điểm TAB) bằng tiền mặt, bằng séc, phiếu cá cược hoặc bằng cách ghi có tiền thắng cược vào tài khoản TAB hoặc thẻ ghi nợ EFTPOS theo các quy định hiện hành, mã ngành hoặc chính sách và quy tắc cá cược của chúng tôi. Các quy tắc cá cược có trên Trang mạng TAB và trên khắp các Địa điểm TAB.

Chúng tôi sẽ nỗ lực tối đa để thực hiện thanh toán cho các thắng cược đã đặt với chúng tôi thông qua tài khoản của quý vị vào tài khoản cá cược của quý vị ngay khi kết quả chính thức được xác nhận.

17. QUẢNG CÁO VÀ KHUYẾN MÃI AN TOÀN HƠN

17.1 QUẢNG CÁO, TIẾP THỊ VÀ KHUYẾN MÃI

Chúng tôi đảm bảo rằng việc quảng cáo và khuyến mãi liên quan đến cờ bạc, được Đạo luật Quản lý Cờ bạc 2003 (VIC) cho phép, sẽ:

- tuân thủ tất cả các luật, quy định và quy tắc hiện hành của Liên bang và Tiểu bang liên quan đến quảng cáo hoặc khuyến mãi các sản phẩm cá cược, bao gồm quy tắc đạo đức quảng cáo được Hiệp hội các Nhà Quảng cáo Toàn quốc tại Úc thông qua;
- không sai lệch, gây hiểu lầm hoặc lừa dối về tỷ lệ cược, giải thưởng hoặc cơ hội thắng cược, và không trình bày sai xác suất thắng hoặc lợi ích tài chính;
- không đưa ra tuyên bố không dựa trên thực tế, không thể chứng minh hoặc phóng đại liên quan đến việc thắng cược hoặc giải thưởng có thể giành được;
- không tuyên bố hoặc ngụ ý rằng kỹ năng của người chơi có thể ảnh hưởng đến kết quả của hoạt động cờ bạc, khi điều đó không thể được thực tế chứng minh;
- đúng, chính xác và trung thực;
- yêu cầu sự đồng ý của bất kỳ người nào được xác định là trúng giải trước khi công bố tên của họ;
- có thẩm mỹ (dựa trên các tiêu chuẩn phổ biến trong cộng đồng) và không gây xúc phạm hoặc không đứng đắn về bản chất;
- có trách nhiệm với xã hội;

- không tạo ấn tượng rằng cờ bạc là một chiến lược hợp lý để cải thiện tài chính;
- không quảng bá cờ bạc như một phương tiện tài trợ cho việc mua sắm thường xuyên trong gia đình, chi phí sinh hoạt, cũng như giảm bớt những khó khăn về tài chính hoặc cá nhân;
- không quảng bá việc tiêu thụ rượu bia trong khi đánh bạc và không liên kết cờ bạc với rượu bia;
- không được cố ý nhắm đến, rõ ràng hoặc gián tiếp, đến các nhóm đối tượng dễ bị tổn thương hoặc thiệt thòi và trẻ vị thành niên;
- không nhắm đến hoặc được thiết kế để thu hút trẻ vị thành niên và không xuất hiện cùng với quảng cáo ưu đãi, sự kiện hoặc địa điểm liên quan đến trẻ vị thành niên;
- không cung cấp bất kỳ phần thưởng, khuyến khích hoặc phiếu tặng nào khuyến khích khách hàng đặt cược thường xuyên hơn;
- không quảng bá cờ bạc như một phương tiện để nâng cao vị thế xã hội hoặc việc làm, triển vọng xã hội hoặc tình dục; và
- không phóng đại mối liên hệ giữa hoạt động cờ bạc và công dụng mà lợi nhuận của người đánh bạc có thể mang lại.

17.2 CÁCH CHÚNG TÔI TUÂN THỦ YÊU CẦU QUẢNG CÁO

Để đảm bảo rằng quảng cáo, tiếp thị và khuyến mãi của chúng tôi tuân thủ các yêu cầu có liên quan và không khuyến khích khách hàng đánh bạc quá mức hoặc vượt quá khả năng của họ:

- Chúng tôi đảm bảo rằng tất cả quảng cáo và tiếp thị bao gồm các thông điệp cờ bạc an toàn hơn theo luật pháp có liên quan.
- Khi chúng tôi gửi cho quý vị thông tin tiếp thị trực tiếp, chúng tôi bao gồm thông tin về cách quý vị có thể chọn không nhận tiếp thị trực tiếp.
- Chúng tôi ghi lại các nghĩa vụ quảng cáo và khuyến mãi an toàn hơn trong Hướng dẫn Tiếp thị nội bộ của chúng tôi, được cung cấp cho tất cả các thành viên trong nhóm liên quan đến tiếp thị và quảng cáo.
- Chúng tôi đào tạo tất cả các thành viên trong nhóm tiếp thị khi bắt đầu làm việc về nghĩa vụ quảng cáo và khuyến mãi an toàn hơn và tiến hành đào tạo bồi dưỡng hàng năm bắt buộc.
- Chúng tôi đặt tất cả khách hàng tự cấm và khách hàng sử dụng chức năng Tạm dừng vào danh sách để đảm bảo họ không nhận được bất kỳ tiếp thị và quảng cáo nào.
- Chúng tôi có các quy trình để đánh giá tài liệu quảng cáo và tiếp thị của mình trước khi đưa ra công chúng. Việc này bao gồm việc đánh giá quảng cáo và tiếp thị bởi Quản lý Tiếp thị Cấp cao, cùng với đội Cờ bạc Hợp pháp và An toàn hơn của chúng tôi, nếu có liên quan.
- Nhóm Tiếp thị của chúng tôi cam kết quy trình đảm bảo chất lượng hàng tháng để đảm bảo rằng các quy trình tiếp thị của chúng tôi được các thành viên trong nhóm tiếp thị tuân thủ.
- Hiệu quả của các biện pháp kiểm soát tiếp thị được nhóm Rủi ro của chúng tôi đánh giá hàng năm.

Chúng tôi sẽ không phát hành sản phẩm mới hoặc thay đổi các sản phẩm hiện có của mình mà không đánh giá tác động tiềm tàng của chúng đối với khách hàng dễ bị tổn hại do cờ bạc. Đội Cờ bạc An toàn Hơn của chúng tôi thực hiện đánh giá đối với tất cả các sản phẩm hoặc dịch vụ mới để đảm bảo rằng chúng không:

- kêu gọi trẻ vị thành niên;
- để trẻ vị thành niên tiếp xúc với cờ bạc;
- khuyến khích khách hàng đặt cược thường xuyên hơn bình thường;
- khuyến khích khách hàng đặt cược trong thời gian dài hơn bình thường;
- khuyến khích khách hàng đặt cược nhiều hơn bình thường;
- khuyến khích khách hàng đặt cược vượt quá khả năng của họ;
- tặng cơ hội ra quyết định bốc đồng; và
- bình thường hóa cờ bạc.

Kết quả của đánh giá sẽ quyết định việc sản phẩm hoặc dịch vụ có được phát hành hay không và cách phát hành.

18. THÔNG TIN CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

Thỉnh thoảng, chúng tôi sẽ gửi và thông báo cho khách hàng các ưu đãi và khuyến mãi. Chúng có thể bao gồm thưởng thêm tiền đặt cược, thưởng thêm khớp với tiền nạp, các cuộc thi và lời mời tham dự các trải nghiệm như ngày đua. Chúng tôi sẽ không gửi ưu đãi cho khách hàng tự cấm hoặc khách hàng sử dụng chức năng Tạm dừng.

Các ưu đãi và khuyến mãi này được thực hiện như một cách để thu hút và giữ chân khách hàng, quảng bá một số sự kiện thể thao và đua, quảng bá sản phẩm mới hoặc quảng bá một sản phẩm nhất định, ví dụ như cá cược pari-mutuel.

Một số ưu đãi và khuyến mãi sẽ được cung cấp cho tất cả khách hàng, trong khi các ưu đãi và khuyến mãi khác sẽ được cá nhân hóa. Khách hàng được lựa chọn cho các ưu đãi và khuyến mãi cá nhân hóa dựa trên một số yếu tố khác nhau bao gồm lịch sử cá cược trước đó, sở thích cá cược và địa điểm đặt cược của họ. Ưu đãi và khuyến mãi có thể hết hạn nếu chúng không được sử dụng trong khung thời gian đã định.

Để đảm bảo khách hàng hiểu rõ các ưu đãi và khuyến mãi có sẵn cho họ:

- chúng tôi thông báo rõ ràng bất kỳ ưu đãi hoặc khuyến mãi nào có sẵn cho khách hàng qua email, SMS hoặc bằng lời nói;
- chúng tôi cung cấp cho khách hàng thông tin về bất kỳ điều khoản và điều kiện nào liên quan đến ưu đãi hoặc khuyến mãi. Ví dụ, nếu có bất kỳ khoảng thời gian nào được áp dụng, nếu có bất kỳ yêu cầu đủ điều kiện nào, nếu có bất kỳ điều kiện nào cho việc tham gia cuộc thi, cách tham gia, v.v.;
- khách hàng có thể truy cập thông tin về các ưu đãi và khuyến mãi đang có, bao gồm các cược thưởng có sẵn của họ, bất cứ lúc nào bằng cách đăng nhập vào tài khoản TAB của họ trực tuyến;
- khách hàng có thể truy cập các điều khoản và điều kiện áp dụng cho các chương trình khuyến mãi của chúng tôi trên Trang mạng và Ứng dụng TAB; và
- khách hàng có thể liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi theo số 131 802 nếu có bất kỳ thắc mắc nào về các ưu đãi và khuyến mãi của chúng tôi.

Quý vị có thể chọn không nhận thông tin tiếp thị trực tiếp từ chúng tôi bất cứ lúc nào.

Chúng tôi không cung cấp một hệ thống theo dõi chi tiêu của một người cho một sản phẩm cờ bạc, và rồi thưởng cho việc chi tiêu đó bằng tiền thưởng, điểm thưởng hoặc điểm khách hàng. Trước đây chúng tôi đã cung cấp một chương trình Phần thưởng TAB, liên quan đến hệ thống tích lũy điểm. Chương trình này hiện không hoạt động và chúng tôi không cung cấp chương trình khách hàng thân thiết cụ thể nào.

19. KHIẾU NẠI

19.1 KHIẾU NẠI NÓI CHUNG

Quý vị có thể khiếu nại với chúng tôi trực tuyến, liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng theo số 131 802 hoặc qua đường bưu điện. Chúng tôi đã trình bày chi tiết quy trình khiếu nại của khách hàng trên Trang mạng TAB.

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

Khiếu nại về các vấn đề cá cược cũng có thể được chuyển đến cơ quan quản lý cờ bạc Victoria như một cơ quan độc lập để điều tra và giải quyết, thông qua trang mạng của họ <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>.

19.2 KHIẾU NẠI VỀ VIỆC TUÂN THỦ BỘ QUY TẮC

Quý vị có thể khiếu nại về Bộ Quy tắc bằng cách liên hệ với Đội Cờ bạc An toàn Hơn của chúng tôi qua:

email: RGwagering@tabcorp.com.au

bưu điện: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

điện thoại: 02 9218 1111

Nếu quý vị gọi điện khiếu nại, chúng tôi có thể yêu cầu quý vị cung cấp chi tiết về khiếu nại bằng văn bản.

19.3 CÁCH CHÚNG TÔI QUẢN LÝ KHIẾU NẠI VỀ VIỆC TUÂN THỦ VÀ VẬN HÀNH BỘ QUY TẮC CỦA CHÚNG TÔI

Chúng tôi có chính sách và quy trình quản lý khiếu nại chính thức để đảm bảo rằng các khiếu nại của khách hàng được xem xét và giải quyết một cách phù hợp.

Khi chúng tôi nhận được khiếu nại từ quý vị, Đội Cờ bạc An toàn Hơn của chúng tôi sẽ:

1. Xác nhận bằng văn bản hoặc email việc nhận được khiếu nại bằng văn bản hoặc email của quý vị trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.
2. Xem xét và điều tra khiếu nại. Việc này bao gồm việc xem xét thông tin được cung cấp, cũng như các thông tin liên quan khác như lịch sử cá cược của quý vị hoặc các tương tác trước đây của quý vị với chúng tôi.
3. Thông báo cho quý vị về kết quả xem xét trong vòng 21 ngày. Nếu chúng tôi không thể hoàn tất việc xem xét trong vòng 21 ngày, chúng tôi sẽ cho quý vị biết về thời hạn mới.
4. Cung cấp cho quý vị kết quả của khiếu nại. Trong trường hợp có liên quan, Ủy ban Khiếu nại Phức tạp, bao gồm các đại diện cấp cao từ toàn bộ doanh nghiệp của chúng tôi, sẽ quyết định kết quả của khiếu nại.

Nếu vấn đề được giải quyết, không có hành động nào khác được thực hiện.

Quý vị có thể yêu cầu tái xét nội bộ quyết định này bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản tới complaintappeals@tabcorp.com.au. Sau đó, Ủy ban Kháng cáo Khiếu nại sẽ xem xét quyết định để đưa ra quyết định cuối cùng. Quyết định cuối cùng này sẽ được cung cấp cho quý vị trong vòng 10 ngày làm việc.

Nếu quý vị yêu cầu việc tái xét độc lập quyết định này, chúng tôi sẽ chuyển vấn đề đến một thành viên của hội đồng hòa giải viên độc lập, chẳng hạn như Viện Trọng tài và Hòa giải viên Úc (Institute of Arbitrators and Mediators Australia), để có quyết định từ trọng tài viên dựa trên giấy tờ đã nộp hoặc để sắp xếp hòa giải.

Chi phí của quá trình này sẽ được chia đều cho chúng tôi và quý vị, trừ khi có thỏa thuận khác hoặc theo quyết định của trọng tài viên.

19.4 LƯU GIỮ HỒ SƠ

Chúng tôi lưu giữ hồ sơ khiếu nại, tất cả các tài liệu khiếu nại và quyết định trong Hồ sơ Đăng ký Khiếu nại về Cờ bạc An toàn hơn của chúng tôi, được giữ trong thời gian bảy năm. Chúng được cung cấp để Bộ trưởng cơ quan Các vấn đề Người tiêu dùng, Quy định về Trò chơi và Rượu bia hoặc cơ quan quản lý cờ bạc Victoria kiểm tra theo yêu cầu, tuân theo nghĩa vụ lưu giữ hồ sơ của chúng tôi và cho phép cơ quan quản lý cờ bạc Victoria giám sát việc tuân thủ quy trình khiếu nại của chúng tôi.

20. CÁCH CHÚNG TÔI XỬ LÝ THÔNG TIN CÁ NHÂN

Chúng tôi cam kết bảo đảm quyền riêng tư, minh bạch và bảo mật thông tin. Để tôn trọng cam kết này, chúng tôi xử lý thông tin cá nhân theo Đạo luật Quyền riêng tư 1988 (Liên bang) và Nguyên tắc Quyền riêng tư của Úc. Chính sách về Quyền Riêng tư của chúng tôi quy định cách chúng tôi xử lý thông tin cá nhân. Quý vị có thể truy cập bản sao của Chính sách về Quyền Riêng tư của chúng tôi tại <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. Quý vị cũng có thể liên hệ privacy@tabcorp.com.au với bất kỳ thắc mắc và lo ngại nào.