



***CÓDIGO DE CONDUCTA PARA***  
***UN JUEGO***  
***MÁS***  
***SEGURO***

***Versión 4 – 23 de octubre de 2025***

**Tabcorp VIC Pty Ltd**

**1**

**CERTIFICATION:** This is to certify that the foregoing text in Spanish is a true and correct translation from the English language to the best of the translator's knowledge and ability, prepared by Yasmin Abdi, NAATI-certified translator (NAATI ID CPN0NZ84C).  
1 December 2025



## NUESTRO COMPROMISO PARA UN JUEGO MÁS SEGURO

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

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

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

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

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

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

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

2

## Nuestra Promesa de Seguridad al Jugador

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

Eso significa reconocer que, aunque la mayoría de nuestros clientes disfrutan de nuestros productos y servicios de apuestas como una forma de entretenimiento, también pueden tener un impacto

negativo o perjudicar a nuestros clientes, a las personas que los cuidan y a la comunidad.

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

**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

Nos comprometemos a:

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

3

**CERTIFICATION:** This is to certify that the foregoing text in Spanish is a true and correct translation from the English language to the best of the translator's knowledge and ability, prepared by Yasmin Abdi, NAATI-certified translator (NAATI ID CPN0NZ84C).  
1 December 2025



## 1. INTRODUCCIÓN

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

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

Reconocemos que el juego causa daño a algunas personas y este Código establece cómo entregamos nuestros productos y servicios de manera segura y de forma que se minimice el daño asociado al juego.

### 1.1 OBJETIVOS

Nuestro objetivo con el Código es:

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

### 1.2 APLICACIÓN DEL CÓDIGO

El Código se aplica a:

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

### 1.3 REVISIÓN DEL CÓDIGO

Revisamos periódicamente nuestro cumplimiento del Código (incluido el cumplimiento en nuestros locales de TAB). Buscaremos y tendremos en cuenta los comentarios de las principales partes interesadas, incluidos el personal de los locales de TAB, los agentes, los clientes, los empleados y los

4

**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

proveedores de servicios de ayuda al juego sobre la eficacia del Código.

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

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

#### 1.4 DEFINICIONES CLAVE

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

## 2. COMUNICACIÓN Y DISPONIBILIDAD DEL CÓDIGO

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

El Código está disponible en:

- el sitio web de TAB [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au);
- el sitio web de TAB sobre un Juego Más Seguro [www.responsiblegambling.tab.com.au](http://www.responsiblegambling.tab.com.au);
- el sitio web de Tabcorp [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au);
- la aplicación de TAB; y
- los locales de TAB.

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

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

## 3. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO POR PARTE DEL COMERCIO MINORISTA

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

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

- proporcionaremos a los Locales de TAB el apoyo, las herramientas, la información y la capacitación necesarios para aplicar el Código y garantizar la prestación más segura de nuestros

5



productos y servicios de apuestas;

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

#### 4. MENSAJES SOBRE UN JUEGO MÁS SEGURO

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

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

#### 5. JUEGO MÁS SEGURO E INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS DE JUEGO

##### 5.1 INFORMACIÓN DISPONIBLE

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

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

Esto incluye información sobre:

- este Código;
- las reglas de apuestas que rigen nuestros productos de totalizador, apuestas deportivas y Trackside;
- nuestros productos y servicios y el material explicativo que los acompaña;

6



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

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

## 5.2 DÓNDE ENCONTRAR LA INFORMACIÓN

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

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

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

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

## 6. DECISIONES DE PRECOMPROMISO

### 6.1 ¿QUÉ ES EL PRECOMPROMISO?

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

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

### 6.2 CLIENTES MINORISTAS

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

También hay información disponible en el sitio web para un Juego Más Seguro de TAB:  
[responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au).



### **Cómo tomar una decisión de precompromiso**

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

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

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

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

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

### **Cómo mantener una decisión de precompromiso**

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

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

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

### **Cómo apoyamos su decisión de precompromiso**

8



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

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

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

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

Cuando el personal del local de TAB identifica a clientes con estos comportamientos, debe evaluar las circunstancias del cliente hablando directamente con él. Para apoyar a estos clientes, el personal del local TAB, al realizar la evaluación, considerará el nivel de daño identificado y adoptará una serie de medidas que pueden incluir:

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

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

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

9



Si ya dispone de una cuenta de TAB, el personal del Local de TAB lo anima a utilizar las herramientas disponibles en su cuenta para fijar y mantener sus decisiones de precompromiso.

### 6.3 CLIENTES CON CUENTAS

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

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

Le ayudaremos a tomar una decisión de precompromiso:

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

**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

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

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

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

## 7. HERRAMIENTAS PARA UN JUEGO MÁS SEGURO

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

<b>HERRAMIENTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>TÓMESE UN DESCANSO</b>	<p>Puede tomarse un descanso de su cuenta durante un periodo de tiempo determinado. Puede elegir entre diferentes periodos de tiempo.</p> <p><i>Durante este período, no podrá acceder a su cuenta.</i></p> <p><i>Sus datos de contacto también serán identificados para su inclusión en una lista de supresión de marketing. Una vez confirmada su incorporación a la lista de supresión de marketing, dejará de recibir material de marketing o promocional de nuestra parte</i></p>
<b>LÍMITES DE LAS TARJETAS DE DÉBITO</b>	<p>Puede limitar el importe diario que puede depositar en su cuenta mediante tarjeta de débito.</p> <p>El uso de tarjetas de crédito para depositar fondos en su cuenta está prohibido.</p>

11



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

<b>LÍMITES DE GASTO</b>	Puede limitar la cantidad que puede gastar en su cuenta durante un período de tiempo determinado. Le ofrecemos la posibilidad de elegir entre distintos períodos de tiempo. Por ejemplo, este límite puede ser diario, semanal o mensual.
<b>EXTRACTOS DE ACTIVIDAD Y APUESTAS</b>	<p>Proporcionamos a todos los clientes con cuentas de TAB un extracto de actividad mensual para los meses en los que han tenido transacciones en la cuenta. El extracto de actividad indicará el total de sus depósitos, retiradas, gastos, ganancias y pérdidas del mes, así como su ganancia o pérdida neta durante ese tiempo. El extracto también ofrece una visión general de sus ganancias o pérdidas netas de los últimos seis meses. También le proporcionamos un listado detallado de cada una de sus transacciones del mes.</p> <p>Puede acceder tanto al extracto de actividad como al historial de transacciones en cualquier momento a través de su cuenta en el sitio web de TAB y la aplicación de TAB o poniéndose en contacto con el Centro de Atención al Cliente.</p> <p>Puede revisar hasta 7 años de historial de transacciones y extractos de actividad en el sitio web de TAB y en la aplicación de TAB o poniéndose en contacto con el Centro de Atención al Cliente.</p>
<b>DARSE DE BAJA DEL MARKETING</b>	Puede optar por no recibir mensajes y correos electrónicos promocionales y de marketing.
<b>CIERRE DE LA CUENTA EN LÍNEA</b>	<p>Puede cerrar fácilmente su cuenta en línea a través del sitio web de TAB, la aplicación de TAB o llamando al Centro de Atención al Cliente de TAB al 131 802.</p> <p>Una vez procesada la solicitud, cerraremos su cuenta y se le devolverán los fondos restantes (una vez finalizadas las apuestas pendientes).</p>

12

## 8. PROGRAMAS DE AUTOEXCLUSIÓN

### 8.1 ¿QUÉ ES LA AUTOEXCLUSIÓN?

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

### 8.2 COMERCIO MINORISTA

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



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

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

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

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

#### **VISIÓN GENERAL DE TABCARE**

1. Todas las agencias de TAB y los locales con licencia participan en el programa de TABCare.
2. Usted puede elegir ser excluido de hasta 15 agencias y 15 locales con licencia («Puntos de Venta Nominados») en toda Victoria.
3. Usted puede solicitar ser autoexcluido por un período de 6, 12, 18 o 24 meses.
4. Una vez que recibamos su solicitud, TABCare se pondrá en contacto con usted para comentarle sus motivos de su autoexclusión, revisar el periodo y los locales que ha seleccionado y facilitarle los datos de contacto de los servicios de apoyo en materia de juego.
5. El personal que trabaja en los Puntos de Venta Designados debe vigilar activamente si hay clientes autoexcluidos. Les pedirán que abandonen la zona de juego. También solicitamos que los clientes autoexcluidos que entren en un Punto de Venta Designado se identifiquen ante el personal que pueda ayudarles a no incumplir su condición de autoexclusión.
6. Si usted incumple su condición de autoexclusión, el establecimiento correspondiente deberá comunicárnoslo.
7. Su cuenta se suspenderá durante el periodo de autoexclusión que usted haya solicitado.
8. TABCare se pondrá en contacto con usted antes de que finalice su periodo de autoexclusión para informarle de la expiración de su autoexclusión y proporcionarle información sobre cómo ampliar su periodo de autoexclusión si así lo desea. Si ha optado por autoexcluirse durante más de 6 meses, tendrá que acusar recibo de la expiración de su exclusión; de lo contrario, ampliaremos su periodo de autoexclusión en 6 meses y se lo recordaremos de nuevo al final de la ampliación de su periodo de exclusión.
9. Le pediremos una nueva foto cada dos años para asegurarnos de que el personal realiza un seguimiento de los clientes autoexcluidos utilizando fotos



actualizadas.

10. No le enviaremos ningún tipo de publicidad o marketing una vez que usted se haya autoexcluido.
11. Si solicita revocar su autoexclusión durante el periodo de autoexclusión que haya indicado, deberá proporcionarnos una carta de evaluación emitida por un proveedor de servicios de asesoramiento en materia de juego con sede en Victoria o Nueva Gales del Sur, que demuestre que usted ha solicitado ayuda para su problema con el juego.

Puede obtenerse más información sobre TABCare:

**por teléfono:** 1800 882 876

**por correo electrónico:** [TABCare@tabcorp.com.au](mailto:TABCare@tabcorp.com.au)

**en línea:** <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>

**en persona:** En cualquier Local de TAB

### 8.3 CUENTA

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

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

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

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

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

## 9. INTERACCIÓN CON NUESTROS CLIENTES Y PERSONAS AFECTADAS

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

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

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

cómo intervenir adecuadamente.

## 9.1 INTERACCIONES CON LOS MINORISTAS

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

Estos pueden incluir:

### **Pérdida de control**

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

### **Búsqueda de dinero**

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

### **Intensidad y duración**

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

### **Respuestas emocionales**

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

### **Comportamiento social**

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

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

### **Cómo podemos ayudarle**



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

Cuando el personal del Local de TAB identifica clientes con estos comportamientos, o usted se acerca a un miembro del personal del local de TAB para pedir ayuda o señalar que necesita asistencia, nuestro personal evalúa las circunstancias del cliente hablando directamente con él y, teniendo en cuenta dichas circunstancias, pueden adoptar una serie de medidas, entre ellas:

1. animarle a tomarse un descanso del juego abandonando el área de servicio de TAB participando en otras actividades del local o tomando un refrigerio o un descanso para comer;
2. animarle a tomarse un descanso del juego abandonando el Local de TAB, o trasladándose a otra sección del local alejada de la zona de servicio de TAB;
3. facilitarle información sobre nuestras herramientas y servicios para un Juego Más Seguro, incluidos los límites de precompromiso;
4. facilitarle información sobre cómo acceder a los servicios de apoyo al juego y facilitarle el acceso a estos servicios en caso necesario; y
5. facilitarle información sobre TABCare (nuestro programa de autoexclusión de minoristas en Victoria).

El personal del Local de TAB responderá y le apoyará de manera privada, sensible, confidencial y apropiada. No obstante, no están capacitados para ofrecer asesoramiento. El personal del Local de TAB interactuará con usted de manera que respete su privacidad, asegurándose de que otros clientes no puedan escuchar ninguna conversación.

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

Los Locales de TAB y su personal no deben:

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

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





## 9.2 INTERACCIONES DE LA CUENTA

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

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

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

Contamos con una serie de intervenciones establecidas para cuando se identifican estos comportamientos.

La forma en que intervenimos es específica a su comportamiento y circunstancias. Los pasos que el equipo puede tomar incluyen enviarle un correo electrónico y/o un SMS con información sobre nuestras herramientas para un juego más seguro, incluida la opción de autoexclusión;

1. enviarle un correo electrónico y/o SMS con información sobre los servicios de apoyo al juego disponibles;
2. revisar su cuenta para determinar si necesitamos tomar medidas adicionales. Esto incluye examinar interacciones anteriores, actividad de apuestas, actividad de depósitos, actividad de retiros y si usted ha utilizado previamente alguna de nuestras herramientas para un juego más seguro;
3. llamarle por teléfono: el contenido de la llamada será específico para usted e incluirá una conversación sobre lo que hemos observado, incluidos los posibles indicadores de juego perjudicial, comprender sus circunstancias personales y facilitarle información sobre las herramientas para un juego más seguro, entre ellas límites de depósito de

- precompromiso, autoexclusión y servicios de apoyo al juego;
4. si después de varios intentos no conseguimos comunicarnos con usted para realizar una llamada sobre un juego más seguro, limitamos sus cuentas de forma proactiva; y
  5. procedemos a cerrar sus cuentas de manera proactiva.

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

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

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

**por correo electrónico:** [safergambling@tabcorp.com.au](mailto:safergambling@tabcorp.com.au)

**por teléfono:** 1800 110 882

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

### 9.3 A QUIÉN DIRIGIRSE SI ESTÁ PREOCUPADO POR ALGUIEN

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

- nuestro Equipo para un Juego Más Seguro:  
**correo electrónico:** [safergambling@tabcorp.com.au](mailto:safergambling@tabcorp.com.au)  
**teléfono:** 1800 110 882
- nuestro Centro de Atención al Cliente en el 131 802; o
- en cualquiera de nuestros Locales de TAB.

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

## 10. INTERACCIÓN CON EL PERSONAL

Reconocemos que las personas que trabajan en el sector del juego pueden correr un mayor riesgo de sufrir daños relacionados con el juego. También entendemos que el juego en el trabajo puede crear



riesgos de integridad para el empleado y para nuestra empresa.

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

### 10.1 POLÍTICA DE JUEGO PARA EMPLEADOS

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

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

### 10.2 POLÍTICA DE JUEGO DE LOS LOCALES DE VICTORIA

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

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

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

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

### 10.3 PROVISIÓN DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL PERSONAL

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

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

Apoyaremos a nuestro personal de forma privada, sensible, confidencial y adecuada.

Interactuaremos con el personal de forma que se respete su derecho a la privacidad, por ejemplo, tomando medidas para que las conversaciones se traten con delicadeza.



## 11. CAPACITACIÓN PARA UN JUEGO MÁS SEGURO

Con el fin de garantizar que nuestros empleados ofrezcan nuestros productos y servicios de una manera más segura y puedan identificar cuándo un cliente puede estar sufriendo daños relacionados con el juego, exigimos a todos los empleados, a los Locales de TAB y a su personal que realicen una capacitación obligatoria de cumplimiento. TAB revisa y actualiza esta capacitación de manera periódica para mantenerla alineada con las obligaciones regulatorias actuales, la legislación y nuestros procesos y procedimientos internos.

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

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

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

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

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

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

## 12. SERVICIOS DE APOYO AL JUEGO

## 12.1 CÓMO INTERACTUAMOS CON LOS SERVICIOS

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

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

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

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

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

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

## 12.2 SERVICIOS DE APOYO DISPONIBLES EN MATERIA DE JUEGO

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

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

- **National Gambling Helpline** 1800 858 858 (*available 24 hours a day, 7 days a week*)
- **Gambler's Help** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **Gambler's Help Youth Hotline for under 25s** 1800 262 376
- **Gambling Helpline Interpreter Service** 131 450
- **Gambler's Anonymous** <https://gaaustralia.org.au/>
- **Relationships Australia** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **Lifeline** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

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

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

## 13. MENORES DE EDAD

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

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

### 13.1 COMERCIO MINORISTA

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

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

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

### 13.2 CUENTA

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

1. Exigimos a los clientes que abran una cuenta que confirmen su identidad y que son mayores

**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

de 18 años. Las cuentas no verificadas de acuerdo con los plazos reglamentarios son automáticamente congeladas y se les impide realizar transacciones.

2. Tenemos advertencias apropiadas en nuestro sitio web de TAB y la aplicación de TAB que a los menores no se les permite abrir una cuenta o apostar con nosotros.
3. Nuestras condiciones de cuenta establecen que los menores no pueden jugar con nosotros y obligan a nuestros clientes a no permitir que los menores apuesten con nosotros a través de sus cuentas o de no revelar sus datos de seguridad a un menor.

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

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

### 13.3 QUÉ HACER SI LE PREOCUPA UN MENOR

Puede ponerse en contacto con nosotros si le preocupa la posibilidad de que un menor de 18 años esté jugando, visitando un local de TAB o poniéndose en contacto con nuestro Equipo para un Juego Más Seguro en **[safergambling@tabcorp.com.au](mailto:safergambling@tabcorp.com.au)** o (02) 9218 1111 o llamando a nuestro Centro de Atención al Cliente al 131 802.

## 14. EL ENTORNO DEL JUEGO

### 14.1 COMERCIO MINORISTA

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

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

1. Los clientes pueden comprobar la hora de varias maneras:
  - la hora se muestra en las pantallas electrónicas de información de los Locales de TAB;
  - los terminales de autoservicio muestran la hora de las carreras y otros eventos; y
  - preguntando al personal de los Locales de TAB.
2. Los clientes que apuesten en un terminal de autoservicio podrán juzgar el paso del tiempo utilizando la información del terminal de autoservicio, como los horarios de las carreras.
3. Cuando un cliente realiza apuestas en un terminal operado por el personal de un Local de TAB, el cliente puede utilizar estas interacciones para ser consciente del paso del tiempo. El personal del Local de TAB vigilará activamente a los clientes que estén en su





**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

local o utilizando terminales de apuestas durante largos periodos de tiempo y/o han participado en apuestas prolongadas e intensivas. Por ejemplo, si usted ha estado apostando durante largos periodos, es decir, durante tres horas o más sin descanso.

4. Todos los boletos y vales de apuestas llevan impresa la hora de compra o emisión.

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

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

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

## 14.2 CUENTA

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

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

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

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

Cuando congelemos o cerremos su cuenta por consejo del equipo para un Juego Más Seguro, dejará





de recibir material publicitario. Si cerramos su cuenta por un motivo relacionado con el Juego Más Seguro, pondremos impedimentos para impedir que vuelva a abrir cuentas con nosotros utilizando los mismos datos. También verificaremos si se abren cuentas utilizando datos similares a los de clientes cuyas cuentas han sido cerradas.

## 15. INTOXICACIÓN

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

## 16. TRANSACCIONES FINANCIERAS

Las apuestas deben pagarse al comprarlas. No damos crédito ni prestamos dinero para jugar. No aceptamos apuestas pagadas en efectivo ni con un vale que supere los \$ 10.000.

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

No aceptamos depósitos en locales minoristas ni en cuenta mediante tarjetas de crédito de clientes. Se le informará sobre esta restricción si presenta una tarjeta de crédito en un local minorista o intenta utilizar una tarjeta de crédito a cuenta.

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

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

## 17. PUBLICIDAD Y PROMOCIONES MÁS SEGURAS

### 17.1 PUBLICIDAD, MARKETING Y PROMOCIONES

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

- cumplan todas las leyes, reglamentos y códigos estatales y de la Commonwealth aplicables relativos a la publicidad o promoción de productos de apuestas, incluido el código de ética de



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

- publicidad adoptado por la Asociación Australiana de Publicistas Nacionales;
- no serán falsas, engañosas o equívocas sobre las probabilidades, los premios o las posibilidades de ganar, ni tergiversarán la probabilidad de ganar o el beneficio económico;
  - no hagan afirmaciones relacionadas con ganar o con los premios que se pueden ganar que no estén basadas en hechos, que no se puedan demostrar o que sean exageradas;
  - no afirmen o insinúen que la habilidad de un jugador puede influir en el resultado de una actividad de juego, cuando no pueda demostrarse objetivamente;
  - serán correctas, precisas y veraces;
  - requerirán el consentimiento de cualquier persona identificada como ganadora de un premio antes de publicar su nombre;
  - serán de buen gusto (teniendo en cuenta las normas imperantes en la comunidad) y no serán de naturaleza ofensiva o indecente;
  - serán socialmente responsables;
  - no creen la impresión de que el juego es una estrategia razonable para mejorar económicamente;
  - no promuevan el juego como medio para financiar las compras domésticas habituales, el coste de la vida, ni para aliviar dificultades financieras o personales;
  - no promuevan el consumo de alcohol mientras se juega y no asocien el juego con el alcohol;
  - no se dirigirán intencionadamente, de forma expresa o indirecta, a grupos vulnerables o desfavorecidos y a menores;
  - no estén dirigidas o diseñadas para atraer a menores y no aparezcan junto con una oferta, evento o anuncio del local que esté dirigido a menores;
  - no ofrezcan premios, incentivos ni vales que animen a los clientes a apostar más seguido;
  - no promuevan el juego como medio para mejorar la posición social o las perspectivas laborales, sociales o sexuales; y
  - no exageren la conexión entre la actividad de juego y el uso que se puede dar a los beneficios del jugador.
  - restringen el uso de publicidad de juegos en televisión durante los horarios de máxima audiencia (de 6:30 a. m. a 8:30 p. m.) en canales no afiliados. Los canales afiliados, es decir, *Sky Racing*, quedan excluidos de estas restricciones.

## 17.2 CÓMO CUMPLIMOS LOS REQUISITOS DE PUBLICIDAD

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

- Nos aseguramos de que toda la publicidad y el marketing incluyan mensajes sobre un juego más seguro de acuerdo con la legislación pertinente.
- Puede darse de baja de cualquier forma de marketing directo de nuestra parte en cualquier momento. Le hacemos fácil dejar de recibir marketing directo por distintos medios. Esto puede incluir darle información en nuestras comunicaciones de marketing sobre cómo darse de baja, o que usted se comunique con nuestro Centro de Atención al Cliente.
- Documentamos las obligaciones en materia de publicidad y promociones más seguras en



nuestras Directrices de Marketing internas, que se facilitan a todos los miembros del equipo que participan en marketing y publicidad.

- Capacitamos a todos los miembros del equipo de marketing al inicio de su empleo sobre sus obligaciones en materia de publicidad y promociones más seguras, y realizamos cursos de actualización anuales obligatorios.
- Incluimos a todos los clientes autoexcluidos y a los clientes que utilizan la función *Take a Break* [Tómese un Descanso] en una lista para asegurar que no reciban ningún tipo de marketing ni publicidad.
- Disponemos de procesos para revisar nuestro material publicitario y de marketing antes de que sea visto por el público en general. Esto incluye la revisión de la publicidad y el marketing por parte de un Gerente Senior de Marketing, junto con nuestro equipo Legal y el equipo para un Juego Más Seguro, cuando proceda.
- Nuestro equipo de marketing lleva a cabo un control de calidad mensual para garantizar que los miembros del equipo de marketing cumplen nuestros procesos de marketing.
- La eficacia de los controles de marketing es evaluada anualmente por nuestro equipo de Riesgos.

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

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

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

## 18. INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE LEALTAD DE LOS CLIENTES

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

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



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

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

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

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

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

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

## 19. RECLAMACIONES

### 19.1 RECLAMACIONES GENERALES

Puede presentar una reclamación en línea, poniéndose en contacto con el Centro de Atención al Cliente en el 131 802 o por correo postal. Hemos detallado el proceso para las reclamaciones de los clientes en el sitio web de TAB: <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>

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



## 19.2 RECLAMACIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

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

**correo electrónico:** [safergambling@tabcorp.com.au](mailto:safergambling@tabcorp.com.au)

**correo postal:** GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

**teléfono:** 1800 110 882

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 19.4 MANTENIMIENTO DE REGISTROS

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

## 20. CÓMO MANEJAMOS LA INFORMACIÓN PERSONAL

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





# ***SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT***

*Version 4 – 23 October 2025*

**Tabcorp VIC Pty Ltd**

**CERTIFICATION:** This is to certify that the foregoing text in Spanish is a true and correct translation from the English language to the best of the translator's knowledge and ability, prepared by Yasmin Abdi, NAATI-certified translator (NAATI ID CPN0NZ84C).  
1 December 2025

P.O. Box 16 RICHMOND NSW 2753 • M: 0422 255 881 • E: [spanishenglishtranslations@hotmail.com](mailto:spanishenglishtranslations@hotmail.com)



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

**OUR COMMITMENT TO SAFER GAMBLING**

Tabcorp VIC Pty Ltd ("we/us") is committed to delivering wagering products and services in a way that prevents and minimises harm to our customers and their families and friends.

We seek to normalise safer gambling through the design of our products and services, the use of our safer gambling tools by our customers and the behaviour of our employees and agents.

We aim to empower and support our customers to make informed decisions about how they gamble.

Our employees and TAB Venue staff will have the support, skills and knowledge they need to implement these commitments.

We will work with gambling harm prevention experts and services to enhance our harm prevention measures and performance.

We will respond to complaints by our customers in a fair and efficient manner.

This Safer Gambling Code of Conduct ("Code") sets out these commitments in more detail.

## Our Player Safety Promise

Caring for our customers is at the heart of what we do.

That means acknowledging that while our wagering products and services are enjoyed by most of our customers as a form of entertainment, they can also negatively impact or harm our customers, the people that care for them and the community.

So, we're raising the game and committing to a Player Safety Promise designed to prevent and minimise gambling-related harm and drive better outcomes for individuals and the community.

We promise to:

Be Transparent and Raise Awareness  
Prevent and Minimise Harm  
Monitor and Provide a Safety Net  
Continue to Learn and Build on Evidence  
Contribute and Support the Community





**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

**1. INTRODUCTION**

We are part of Tabcorp Holdings Limited, a world-class diversified gambling entertainment group.

We conduct wagering:

- online;
- over the phone;
- on course at metropolitan and country race meetings in Victoria; and
- at a network of agencies, licensed venues and clubs.

We acknowledge that gambling causes some people harm and this Code sets out how we will deliver our products and services safely and in a way that minimises the harm associated with gambling.

**1.1 OBJECTIVES**

Our aim with the Code is to:

- provide our customers with a single document that outlines how we safely deliver our products and services;
- demonstrate our strong commitment to minimising the potential harm associated with gambling and promote safer gambling;
- empower and enable our customers to make informed decisions about gambling, as well as facilitating access to tools to manage their gambling or gambling help services where assistance is required; and
- ensure we comply with any relevant legislative and regulatory obligations, including the Victorian Responsible Gambling Code of Conduct Ministerial Direction.

**1.2 APPLICATION OF THE CODE**

The Code applies to:

- us and our employees;
- our TAB Venues and all people employed by these venues that are responsible for providing our wagering services; and
- gambling services or products provided by us, including those provided online within Australia.

**1.3 REVIEW OF THE CODE**

We regularly review our compliance with the Code (including compliance within our TAB Venues). We will seek and consider feedback from key stakeholders, including TAB Venue staff, agents, customers, employees, and gambling help service providers about the effectiveness of the Code.

The Code may also be updated from time to time taking into account the feedback we receive and advances in research relating to gambling harm and the responsible service of gambling.

We will provide a copy of the updated Code to the Victorian gambling regulator before publishing.

**1.4 KEY DEFINITIONS**

- **TAB App** means the TAB mobile application.
- **TAB Venue** under the Code is an agency, licensed venue or racing club in Victoria where our services and products are sold.
- **TAB Website** means the TAB website at [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).

33



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

**2. COMMUNICATION AND AVAILABILITY OF THE CODE**

We communicate and actively promote the Code and where to find it on signage across our TAB Venues and on our TAB Website and TAB App.

The Code is available at:

- the TAB Website [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au);
- the TAB Safer Gambling Website [www.responsiblegambling.tab.com.au](http://www.responsiblegambling.tab.com.au);
- Tabcorp's Website [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au);
- the TAB App; and
- TAB Venues.

The Code is available in English and is also translated into Italian, Arabic, Chinese (Traditional and Simplified), Turkish, Greek, Vietnamese and Spanish. Translated versions of the Code are available online and in TAB Venues.

You can ask for a printed copy of the Code by phoning our Customer Service Centre on 131 802 or at a TAB Venue.

**3. RETAIL COMPLIANCE WITH THE CODE**

TAB Venues and their staff who provide wagering services must comply with the requirements set out in this Code.

In order to ensure TAB Venue compliance, we will:

- provide TAB Venues with the support, tools, information and training necessary to implement the Code and to ensure the safer delivery of our wagering products and services;
- conduct regular compliance checks and as soon as possible after a safer gambling incident or where there has been non-compliance with the Code or other legal obligation;
- investigate all safer gambling incidents, and breaches of the Code, or other legal obligations, by TAB Venues; and
- take action against non-compliant TAB Venues. Actions that may be taken include a requirement to undertake additional training, disciplinary action (a financial penalty or suspension) and, in the most serious cases, termination of the TAB Venue agreement.

**4. SAFER GAMBLING MESSAGES**

We include safer gambling messages on all gambling-related promotional marketing materials, and on communications we send to our customers in line with the National Consumer Protection Framework for Online Wagering. We also ensure that our advertising materials comply with any other legal requirements, including the consumer protection requirements of Ministerial Directions such as the Ministerial Direction dated 24 March 2023.

We will always have safer gambling messaging on the TAB Website and signage throughout the TAB Venues. We will also actively promote safer gambling messages on our TAB Website and TAB App.



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

**5. SAFER GAMBLING AND GAMBLING PRODUCT INFORMATION**

**5.1 AVAILABLE INFORMATION**

We provide a range of safer gambling information so our customers, their families, and the community are informed about our safer gambling practices and so our customers are aware of our wagering products and services.

Our commitment to the safer provision of wagering means that we want to empower customers to make informed decisions about their gambling. This includes how much they spend and how much time they devote to gambling, taking into account their personal circumstances and financial means.

This includes information about:

- this Code;
- the betting rules that govern our totalisator, sports betting, and Trackside products;
- our products and services and accompanying explanatory material;
- how customers can manage their gambling by making and keeping a pre-commitment decision;
- how customers can utilise other safer gambling tools to manage their gambling;
- how customers can self-exclude online and in our TAB Venues;
- gambling support services available for individuals and/or their families to obtain assistance to manage a gambling problem;
- the prohibition of gambling by minors;
- the prohibition of the provision of credit for gambling; and
- complaint resolution mechanisms.

**5.2 WHERE YOU CAN FIND THE INFORMATION**

We have safer gambling information publicly available on our dedicated TAB Safer Gambling Website at [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au), on posters and brochures throughout TAB Venues or by calling the our Customer Service Centre on 131 802.

TAB Venues must display safer gambling signage at all points where bets are accepted.

Our betting rules and product information is available on the TAB Website and throughout TAB Venues. You can read our account terms, which include terms and conditions of promotional offers, on the TAB Website. When we have specific promotional offers, we will include the applicable terms and conditions.

You can also call our Customer Service Centre on 131 802 for assistance.

**6. PRE-COMMITMENT DECISIONS**

**6.1 WHAT IS PRE-COMMITMENT?**

Pre-commitment is a tool that customers can use to manage their gambling and prevent gambling harm. It involves customers setting a limit before they start gambling. This limit can be time and/or money based i.e. 'pre-committing' how much time and money you are prepared to spend before you start gambling.

Pre-commitment decisions are individual to each customer and customers should set limits in accordance with their personal circumstances.

**6.2 RETAIL CUSTOMERS**

We promote and encourage all retail customers to set a time and money limit by displaying signage about how to set and keep limits in our TAB Venues.



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

Information is also available on the TAB Safer Gambling Website: [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au).

**How to make a pre-commitment decision**

You can make a pre-commitment decision when betting in retail by:

- making a plan for your gambling – how much will you bet and deposit, and how long will you be in the TAB Venue;
- setting a budget for your gambling spending;
- deciding what you want to bet on – for example, if you will only be betting on horse racing;
- planning ahead about how you will be placing bets. If you will only be betting in cash, then only take the cash amount you plan to bet with and leave any bank cards at home;
- going to TAB Venues that have other activities that you can engage in; or
- plan for how to put aside funds when collecting any dividends.

Some strategies you can use to record your pre-commitment decision include:

- making a note in your phone on what your pre-commitment decision is;
- telling the person you are with that you have made a pre-commitment decision and sharing those details with that person;
- if you have set a time limit to be in the TAB Venue, setting an alarm on your phone so you are alerted to when you have been in the TAB Venue for that period of time;
- making a note of the time that you arrived at the TAB Venue and keeping track of time; and
- telling a TAB Venue staff member that you have set a pre-commitment decision.

If you have a TAB account, you can set up pre-commitment deposit limit on your TAB account and transact using your account while you are in a TAB Venue. You will not be able to deposit in excess of the pre-commitment deposit limit that you have set on your account.

**How to keep a pre-commitment decision**

You can keep a pre-commitment decision when betting in retail by:

- keeping track of how much you have bet including using bet slips;
- use the time displayed in the TAB Venue to keep track of the passage of time;
- if you have set an alarm on your phone, leaving the TAB Venue or TAB service area when this alarm sounds;
- letting a TAB staff member know you have reached your pre-commitment decision limit and they will refuse to place any more of your bets and encourage you to leave the TAB Venue or TAB service area; and
- leaving the TAB Venue or TAB service area when you are about to or have reached your pre-commitment decision limit.

If you have a TAB account and have set up a pre-commitment limit, you can bet in a TAB Venue using your TAB Account and the deposit limit will be apply in line with your pre-commitment decision.

**How we support your pre-commitment decision**

TAB Venues and their staff are trained to support you to make and keep your pre-commitment decisions. We will have proactive conversations with you about how to make and keep your pre-commitment decision. They will also have these discussions with any family members or friends who are concerned about your betting behaviour.

We train TAB Venues and their staff to recognise potential signs that you could be overspending or losing control, and that may need to make or keep a pre-commitment decision. The potential signs we look for include:





**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

- gambling every day or finding it hard to stop at closing time;
- gambling for long periods i.e. for three hours or more without a break;
- gambling right through normal meal times;
- avoiding contact while gambling, communicating very little and barely reacting to events going on around them;
- increasing spending;
- trying to borrow money from TAB Venue staff or other customers;
- continuing to gamble with the proceeds of large wins; and
- displaying signs of distress or anger.

When TAB Venue staff identify customers with these behaviours, they must assess the customer's circumstances by speaking directly with the customer. To support these customers, TAB Venue staff will when assessing the customer, consider the level of identified harm and take a range of actions which may include:

1. ask the customer if they have set any pre-commitment limits;
2. provide the customer with information about pre-commitment limits and how to set one;
3. encourage the customer to set a time and money limit;
4. encourage the customer to take a break from gambling by leaving the TAB service area and participating in other venue activities or taking a refreshment or lunch break;
5. encourage the customer to take a break from gambling by leaving the venue;
6. provide information about TABCare (our retail self-exclusion program in Victoria);
7. provide information on available gambling support services and facilitating access to a service where required.

Where a customer has made a pre-commitment decision by setting a time and money limit, TAB Venue staff will support the customer to keep their pre-commitment by:

1. encouraging them to keep to their pre-commitment decision;
2. providing the customer with strategies to keep to their pre-commitment decision; and
3. refusing service when a customer tells the TAB Venue staff member that they have exceeded the time and money limits that they have set.

If you already have a TAB account, TAB Venue staff will encourage you to use the available tools on your TAB account to set and keep your pre-commitment decisions.

### 6.3 ACCOUNT CUSTOMERS

We promote and encourage all account customers to set a pre-commitment deposit limit. A pre-commitment deposit limit allows you to limit the maximum amount they can deposit into their account over a set time period. We offer you a choice of time periods. For example, this could be a daily, weekly, or monthly limit.

You can set or change your pre-commitment decisions by logging onto your TAB account either on the TAB App or on the TAB Website. Our TAB Customer Service Centre is available on 131 802 to help you in making a pre-commitment decision.

We will assist you to make a pre-commitment decision by:

- requiring all account customers to set a deposit limit or specifically opt out of setting a deposit limit when opening an account with us;



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

- actively promoting setting a deposit limit on our TAB Website and TAB App as well as in emails to you;
- offering you the ability to set up a deposit limit at any time by logging into your TAB account online;
- offering you the ability to set up a spend limit at any time by logging into your TAB account
- advising you to set a deposit limit in line with your personal circumstances and what you can afford to bet with - our Customer Service Centre and Safer Gambling teams are available to assist you in setting a deposit limit;
- when reviewing accounts belonging to customers identified as potentially experiencing gambling harm, our TAB Safer Gambling team will review your previous deposit activity, betting history and whether you have set a deposit limit or used other safer gambling tools to determine if further action is required. This may include a call to discuss your specific behaviour and circumstances and provide advice on setting a deposit limit;
- when speaking with customers experiencing gambling harm, our TAB Safer Gambling team will encourage you to set a limit, provide advice on an appropriate limit to set and will set the limit for you if you agree;
- our TAB Safer Gambling team undertakes monitoring over increases to customer deposit limits to identify whether any increases require a call with the customer; and
- providing you with a prompt annually when you log into your TAB account to set a deposit limit or update your deposit limit if you've already set one. You will not be able to access other features on your account until you have responded to this prompt.

If you have made a pre-commitment decision, we will help you keep to your pre-commitment decision by doing the following:

- We will prevent you from depositing into your TAB account when you reach your deposit limit.
- We allow you to change your deposit limit at any time by logging into your TAB account online. Any decrease to the limit is effective immediately. Any increase will only take effect after 7 days. This provides you with time to change your mind – we call it a 'cooling off' period.
- We will remind you annually to review your deposit limit.

You can find additional information on what a pre-commitment deposit limit is, the benefits of setting a limit, and how to set one, on the TAB Safer Gambling Website at [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au) and by logging onto your TAB account.

## 7. SAFER GAMBLING TOOLS

In addition to pre-commitment deposit limits, there are other safer gambling tools that empower and support you to manage your gambling, and to gamble safely. We actively promote the following tools on our TAB Website, TAB App and through our Customer Service Centre.

38

7

**CERTIFICATION:** This is to certify that the foregoing text in Spanish is a true and correct translation from the English language to the best of the translator's knowledge and ability, prepared by Yasmin Abdi, NAATI-certified translator (NAATI ID CPN0NZ84C).  
1 December 2025



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING TOOL	DESCRIPTION
<b>TAKE A BREAK</b>	<p>You can take a break from your account for a certain time period. You have a choice of different time periods.</p> <p><i>During this time, you will not be able to access your account.</i></p> <p><i>Your communication details will also be identified for placement on a marketing suppression list. Following confirmation of having been added to the marketing suppression list, you will no longer receive marketing or promotional material from us</i></p>
<b>DEBIT CARD LIMITS</b>	<p>You can limit the daily amount you can deposit into your account via debit card.</p> <p>The use of credit cards to deposit funds into your account is prohibited.</p>
<b>SPEND LIMITS</b>	<p>You can limit the amount you can spend on your account over a set time period. We offer you a choice of time periods. For example, this could be a daily, weekly, or monthly limit.</p>
<b>ACTIVITY AND BETTING STATEMENTS</b>	<p>We provide all TAB account customers with a monthly activity statement for months where they have had account transactions. The activity statement will set out your total deposits, withdrawals, spend, wins, and losses for the month, as well as your net win or loss for that time. The statement also provides an overview of your net win or loss of the last six months. We also provide you with a detailed listing of each of your transactions for the month.</p> <p>You can access both the activity statement and transaction history at any time through your account on the TAB Website and TAB App or by contacting the Customer Service Centre.</p> <p>You can review up to 7 years of transaction history and activity statements on the TAB Website and TAB App or by contacting the Customer Service Centre.</p>
<b>UNSUBSCRIBE FROM MARKETING</b>	<p>You can opt out of receiving marketing and promotional emails and messages.</p>
<b>ONLINE ACCOUNT CLOSURE</b>	<p>You can easily close your account online via the TAB Website, TAB App or by calling the TAB Customer Service Centre on 131 802.</p> <p>Once the request is processed, we will close your account and remaining funds are returned to you (once pending bets have been finalised).</p>

## 8. SELF-EXCLUSION PROGRAMS

### 8.1 WHAT IS SELF-EXCLUSION

Self-exclusion is a tool customers can use to help them stop gambling. We offer retail and online self-exclusion programs. Using these programs, allows you to exclude yourself from your TAB account, TAB Venues or both.

8

**CERTIFICATION:** This is to certify that the foregoing text in Spanish is a true and correct translation from the English language to the best of the translator's knowledge and ability, prepared by Yasmin Abdi, NAATI-certified translator (NAATI ID CPN0NZ84C).  
1 December 2025



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

**8.2 RETAIL**

We operate and manage a retail self-exclusion program called TABCare in Victoria. TABCare allows you to exclude yourself from gambling at selected venues and from gambling online. Participation in the program is voluntary and on a good faith basis.

We have a TABCare Brochure on our TAB Safer Gambling Website

<https://responsiblegambling.tab.com.au/help> which contains information about potential gambling harm indicators, and information about the TABCare program, including how to join.

This information is also available by contacting a TAB Venue or our Customer Service Centre on 131 802.

You can speak to the dedicated TABCare team for additional information on how to access the TABCare program, including what self-exclusion is, how to apply for self-exclusion, what happens during self-exclusion, what information and documents you must provide, and contact information for gambling support services. Staff working in TAB Venues will also provide you with TABCare information if you are seeking to self-exclude.

We have policies and procedures in place as part of the TABCare program, which detail the operation of the TABCare program.

**OVERVIEW OF TABCARE**

1. All TAB agencies and licensed venues participate in the TABCare program.
2. You can choose to be excluded from up to 15 agencies and 15 licensed venues ("Nominated Outlets") across Victoria.
3. You can nominate to be self-excluded for a period of 6, 12, 18 or 24 months.
4. Once we receive your application, TABCare will contact you to discuss your reasons for excluding, review the period and locations you have selected and provide you with contact details of gambling support services.
5. Staff working in Nominated Outlets must actively monitor for any self-excluded customers. They will ask you to leave the gambling area. We also request that self-excluded customers entering a Nominated Outlet identify themselves to staff who can assist them to not breach their self-exclusion status.
6. If you breach your self-exclusion status, the relevant venue must report this to us.
7. Your account is suspended during your nominated self-exclusion period.
8. TABCare will contact you prior to your self-exclusion period ending to advise you of your self-exclusion expiry and provide information on extending your self-exclusion period if you choose. If you have chosen to self-exclude for more than 6 months you will need to acknowledge your exclusion expiry, otherwise we will extend your self-exclusion period by 6 months and remind you again at the end of the extension of your exclusion period.
9. We will request a new photo from you every two years to ensure that staff are monitoring for any self-excluded customers using up-to-date photos.
10. We will not send any advertising or marketing to you once you are self-excluded.
11. If you ask to revoke your self-exclusion during your nominated self-exclusion period, you must provide us with a letter of assessment from a Victorian or New South Wales based gambling counselling service provider showing that you have sought assistance for your gambling problem.

Further information regarding TABCare can be obtained:

40

9

**CERTIFICATION:** This is to certify that the foregoing text in Spanish is a true and correct translation from the English language to the best of the translator's knowledge and ability, prepared by Yasmin Abdi, NAATI-certified translator (NAATI ID CPN0NZ84C).  
1 December 2025





**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

via phone: 1800 882 876  
via email: [TABCare@tabcorp.com.au](mailto:TABCare@tabcorp.com.au)  
online: <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>  
in person: At any TAB Venue

**8.3 ACCOUNT**

You can self-exclude from your account via the TAB Website, the TAB App or by calling our Customer Service Centre on 131 802. Once processed, we close your account and return your remaining funds (once pending bets have been finalised).

Once your account is closed for self-exclusion, your details will be blocked to prevent you from using your details to open future accounts with us. We also check for where accounts might be opened using similar details as self-excluded customers.

We will not send any advertising or marketing to you when you are self-excluded.

If you request to revoke your online self-exclusion, you must provide us with a letter of assessment from a Victorian or New South Wales based gambling counselling service provider showing that you have sought assistance for your gambling problem.

If you want to self-exclude from all Australian online wagering services, you can also register on BetStop - the National Self-Exclusion Register™ at [www.betstop.gov.au](http://www.betstop.gov.au) or by calling 1800 238 786.

**9. INTERACTION WITH OUR CUSTOMERS AND CONCERNED PERSONS**

As the provider of services and products that can cause harm, we take a number of steps that seek to minimise the risk of harm to our customers.

This involves not encouraging customers to engage in risky betting behaviour and seeking to identify when customers are at risk of, or experiencing, harm and then taking appropriate action.

We will ensure our employees, and our TAB Venues and their staff, are equipped with the support, knowledge and skills needed to identify when a customer is at risk and how to intervene appropriately.

**9.1 RETAIL INTERACTIONS**

TAB Venue staff are regularly trained to identify behaviours or respond to remarks that may indicate you are having difficulty managing your gambling or suffering from gambling harm.

These may include:

**Loss of control**

- gambling right through normal meal times;
- finding it difficult to stop gambling at closing time;
- starts gambling when the venue opens or only stopping when the venue is closing;
- staying on to continue gambling even when friends have left; or
- making remarks to us that may indicate serious overspending.

**Money seeking**

- borrowing money to fund gambling;
- leaving a venue to find money to continue gambling;
- continuing to bet with winnings rather than collecting winnings;
- has run out of all money when leaving the venue; or

10

41

**CERTIFICATION:** This is to certify that the foregoing text in Spanish is a true and correct translation from the English language to the best of the translator's knowledge and ability, prepared by Yasmin Abdi, NAATI-certified translator (NAATI ID CPN0NZ84C).  
1 December 2025



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

- showing concern to us about losses and payouts.

**Intensity and duration**

- gambling for long periods without a proper break;
- significant increase in spending pattern;
- Gambling on most days that the venue is open;
- gambling without reacting to what is going on in the venue; or
- telling us you need a break from gambling.

**Emotional responses**

- displaying signs of distress including crying;
- displaying signs of anger including swearing, becoming angry with staff; or
- telling us that you feel guilty or remorseful for gambling.

**Social behaviour**

- avoids contact or conversations with others;
- avoids interacting with staff;
- decline or changes in personal grooming and appearance; or
- repeatedly commenting to us that you are experiencing family problems.

Customers may also directly tell staff that they are experiencing gambling harm.

**How we help you**

When TAB Venue staff identify customers with these behaviours or you approach a TAB Venue staff member asking about or indicating the need for assistance, our staff members will assess the customer's circumstances by speaking directly with the customer and may (having regard to the customer's circumstances) by taking a range of actions:

1. encouraging you to take a break from gambling by leaving the TAB service area participating in other venue activities or having a refreshment or lunch break;
2. encouraging you to take a break from gambling by leaving the TAB Venue, or moving to another section of the venue that is away from the TAB service area;
3. providing you with information on our Safer Gambling tools and services, including pre-commitment limits;
4. providing you with information on how to access gambling support services and facilitate access to these services if required; and
5. providing you with information about TABCare (our retail self-exclusion program in Victoria).

TAB Venue staff will respond and support you in a private, sensitive, confidential and appropriate manner, however they are not trained to provide counselling. TAB Venue staff will interact with you in a manner that respects your privacy, making sure other customers cannot overhear any conversation.

If TAB Venue staff believe you are displaying signs of distress, they are required to refuse to serve you, including placing or paying out your bets.

TAB Venues and their staff must not:

- encourage or affirm customer superstitions about gambling;
- encourage excessive gambling or provide incentives to continue gambling;



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

- encourage or induce a person from gambling intensively or for long periods without a break;
- encourage or induce customers to withdraw funds from a cash facility for the purposes of gambling;
- encourage or induce a person to continue to place bets, when the customer is showing one or more behavioural indicators associated with gambling harm;
- discourage a person from leaving the venue in order to stop gambling; and
- discourage a person from seeking help from a gambling support service.

We regularly assess and maintain the information publicly available on the TAB Website and the TAB Safer Gambling Website, to ensure the information and support needed by our customers, their families, community or other persons is up-to-date and accessible.

## 9.2 ACCOUNT INTERACTIONS

We actively monitor your account deposit and betting behaviours using systems and tools to identify customers at risk of gambling harm.

Examples of behaviours that may indicate gambling harm are:

- changes in deposit behaviours – frequency, amount, escalating sums of money deposited;
- changes in betting behaviours – average bet size, frequency, number of bets;
- changes in gambling patterns, e.g. betting on different events, betting at different times;
- gambling for extended periods of time;
- admitting being drunk or under the influence of drugs;
- showing signs of distress such as crying or anger;
- expressing guilt or remorse for gambling;
- making remarks that may indicate serious overspending;
- repeatedly commenting about family problems;
- showing concern about losses and payouts;
- indicating they need a break from gambling;
- frequently closing and re-opening their account; and
- disclosing that they are experiencing gambling harm.

We have a range of interventions in place for when these behaviours are identified.

How we intervene are specific to your behaviour and circumstances. Steps that the team may take includes ending you an email and/or SMS with information about our safer gambling tools including self-exclusion;

1. sending you an email and/or SMS with information about available gambling support services;
2. reviewing your account to see if we need to take further action. This includes looking at previous interactions, betting activity, deposit activity, withdrawal activity and whether you have previously used any of our safer gambling tools;
3. calling you - what the call covers will be specific to you and will include a discussion about what we've observed including potential indicators of gambling harm, understanding your individual circumstances and providing information about safer gambling tools including pre-commitment deposit limits, self-exclusion, and gambling support services;
4. where after multiple attempts, we cannot contact you for a safer gambling call, we will

12

43



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

- proactively restrict your accounts; and  
5. proactively closing your accounts.

**CERTIFICATION:** This is to certify that the foregoing text in Spanish is a true and correct translation from the English language to the best of the translator's knowledge and ability, prepared by Yasmin Abdi, NAATI-certified translator (NAATI ID CPN0NZ84C).  
1 December 2025



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

If you advise us that you are experiencing severe gambling harm, we will immediately close your account. When we close your account, our systems will prevent you from opening future accounts using the same details. We also check for where accounts are opened using similar details as customers who have had their accounts closed.

We train our staff who interact directly with our customers how to identify customer behaviours that indicate gambling harm. Where these indicators are identified, our staff are trained how to appropriately manage the customer and escalate the matter to our Safer Gambling Team.

Our Safer Gambling Team can be contacted by our customers, their families, their community or any other person:

via email: [safergambling@tabcorp.com.au](mailto:safergambling@tabcorp.com.au)

via phone: 1800 110 882

We regularly assess and maintain the information on the TAB Website and the TAB App, to ensure the information and support you need is up-to-date and accessible.

**9.3 WHO TO APPROACH IF YOU ARE CONCERNED ABOUT SOMEONE**

We encourage those who have a concern about a family member or friend's gambling to contact us through:

- our Safer Gambling Team on:  
via email: [safergambling@tabcorp.com.au](mailto:safergambling@tabcorp.com.au)  
via phone: 1800 110 882
- our Customer Service Centre on 131 802; or
- at any of our TAB Venues.

Our Safer Gambling Team will advise you of how they can assist and give you information about support services available.

**10. INTERACTION WITH STAFF**

We acknowledge that people who work in the gambling industry can be at heightened risk of gambling harm. We also understand that gambling at work can create integrity risks for the employee and for our business.

For these reasons, we have policies on employee gambling, which must be complied with by all employees, our TAB Venues and their staff.

**10.1 EMPLOYEE GAMBLING POLICY**

All employees or contractors must comply with our Employee Gambling Policy. This is a strict requirement for our employees and contractors. Non-compliance is a serious breach and may mean that an employee is disciplined or has their employment terminated, or a contractor has their contract terminated.

The policy places a range of restrictions on team members participating or otherwise engaging in wagering activities operated by Tabcorp.

**10.2 VICTORIAN VENUES GAMBLING POLICY**

14

45

**CERTIFICATION:** This is to certify that the foregoing text in Spanish is a true and correct translation from the English language to the best of the translator's knowledge and ability, prepared by Yasmin Abdi, NAATI-certified translator (NAATI ID CPN0NZ84C).  
1 December 2025

P.O. Box 16 RICHMOND NSW 2753 • M: 0422 255 881 • E: [spanishenglishtranslations@hotmail.com](mailto:spanishenglishtranslations@hotmail.com)





**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

**TAB agencies:** All staff including agents and their staff are prohibited from gambling at any time at the agency where they are employed or anywhere whilst on duty, including rostered, paid and unpaid breaks.

**TAB licensed venues:** All licensees of TAB Venues are only permitted to gamble at their venue via a digital channel, and only when off duty.

**TAB licensed venue staff:** All staff are prohibited from gambling at any location while on duty, including rostered, paid and unpaid breaks.

Licensed venues owned and operated independently of us may place additional restrictions on their employees gambling at their venue.

**10.3 PROVIDING INFORMATION AND ASSISTANCE TO STAFF**

Where an employee, including a venue staff member is exhibiting or displaying observable signs of gambling harm, or behaviour indicating difficulties managing their gambling, we will provide information on:

- Safer Gambling tools and services;
- how to access gambling support services and facilitate access to such services if required; and
- TABCare.

We will support our staff in a private, sensitive, confidential and appropriate manner. We will interact with staff in a manner that respects the staff member's right to privacy, for example taking steps to make sure any conversations are sensitively handled.

**11. SAFER GAMBLING TRAINING**

In order to ensure our employees deliver our products and services in a safer manner and can identify when a customer may be experiencing gambling harm, we require all employees, TAB Venues and their staff to undertake mandatory compliance training. TAB periodically reviews and updates training to ensure it is up to date with the current regulatory obligations, legislation and internal processes & procedures

**For all corporate staff** – Safer Gambling Training when they start their employment and as part of our annual mandatory compliance training program.

**For corporate staff that interact directly with customers** – Additional specialist Safer Gambling training, which includes:

- how to identify potential indicators of gambling harm;
- how to intervene and address indicators of gambling harm that have been identified, including providing information on our safer gambling tools and services, providing information about our online and retail self-exclusion programs, providing information about gambling help services and proactively suspending or closing an account; and
- how to escalate gambling harm concerns to the Safer Gambling Team.

**For TAB Venue staff** – Safer Gambling training when they start their TAB duties and as part of mandatory annual compliance training. This training includes:

- how to identify potential indicators of gambling harm in retail customers;
- how to intervene and address indicators of gambling harm that have been identified, including providing information on our safer gambling tools and services, providing information about our online and retail self-exclusion programs and providing information about gambling help services;

15

46

**CERTIFICATION:** This is to certify that the foregoing text in Spanish is a true and correct translation from the English language to the best of the translator's knowledge and ability, prepared by Yasmin Abdi, NAATI-certified translator (NAATI ID CPN0NZ84C).  
1 December 2025

P.O. Box 16 RICHMOND NSW 2753 • M: 0422 255 881 • E: [spanishenglishtranslations@hotmail.com](mailto:spanishenglishtranslations@hotmail.com)



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

- the requirements regarding intoxication and prohibition of minors betting; and
- how to escalate any concerns to TAB.

TAB Venues are provided with regular reminders of their safer gambling obligations, along with safer gambling manuals.

## 12. GAMBLING SUPPORT SERVICES

### 12.1 HOW WE INTERACT WITH THE SERVICES

In line with our commitment to safer gambling and to enhance our understanding of gambling harm, we liaise with a range of gambling related support services and stakeholders at least once every 3 months.

These organisations may include Lifeline, Gambler's Help, Gamble Aware, Relationships Australia, Financial Counselling Australia and other support service providers.

We liaise with gambling-related support services and stakeholders through:

- informal and ongoing telephone and email contact to seek their advice and feedback including e.g., in reference to our safer gambling improvement initiatives, our self-exclusion programs and the Code;
- formal telephone and email contact to seek feedback regarding the effectiveness of the Code as part of our regular review of the Code; and
- attendance at the annual National Association for Gambling Studies Conference.

We also attend, present and liaise at gambling harm counselling forums across Victoria throughout the year where possible.

We actively promote Victorian Gambling Harm Awareness week in our TAB Venues and other digital content.

### 12.2 AVAILABLE GAMBLING SUPPORT SERVICES

We provide customers identified as requiring support with information about the below gambling support services.

Customers, their families, their community, or any other person can reach out to these services.

- **National Gambling Helpline** 1800 858 858 (*available 24 hours a day, 7 days a week*)
- **Gambler's Help** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **Gambler's Help Youth Hotline for under 25s** 1800 262 376
- **Gambling Helpline Interpreter Service** 131 450
- **Gambler's Anonymous** <https://gaaustralia.org.au/>
- **Relationships Australia** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **Lifeline** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

We also offer referrals to a range of independent support services.

If you contact one of these services, they can provide you with free information, advice, and support. They can also direct you to the best service provider for your specific circumstances.

## 13. MINORS

We are committed to ensuring that minors are not permitted to gamble online or at a TAB Venue.

47



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

We strictly prohibit people under 18 years old from gambling and take all reasonable steps to ensure that minors cannot use our wagering products and services, including having a TAB account.

**13.1 RETAIL**

We require TAB Venues and their staff to ensure minors do not purchase our gambling products and services by:

1. Displaying signage stating minors are not permitted to gamble.
2. Requiring TAB Venue staff to ask you for proof of age if you look less than 25 years old. This is for all wagering transactions (at the counter or through a self-service terminal) including collection of dividends. If relevant verification cannot be produced, service is refused and you will be requested to leave the agency or TAB service area. The staff member must not return any ticket to a minor or someone they suspect to be a minor.
3. Monitoring self-service terminals (through direct line of sight or continuous CCTV footage) to ensure they are not used by minors.
4. Refusing to place bets or allow the collection of dividends if they know the person is acting on behalf of a minor.
5. Ensuring our self-service terminals are placed at least 2 metres away from all entrances and exits to ensure that they can be effectively monitored. Additionally, any self-service terminals located more than 5 metres away from the operator location are restricted to only accept vouchers.
6. Requiring customers to confirm they are over 18 before they can place a bet when using our self-service terminals.
7. Providing TAB Venue staff with access to remotely disable a self-service terminal from their operator terminal if they see a self-service terminal being misused, for example by someone that could be a minor.
8. Requiring TAB Venue staff to escalate all potential instances of a minor betting to TAB.

We require all minors to be accompanied by a parent or guardian when entering an agency or TAB service area. TAB Venue staff will ask any unaccompanied minors near wagering facilities to leave the area.

**13.2 ACCOUNT**

We will take steps to ensure minors do not open a TAB account. These include but are not limited to the following steps:

1. We require customers setting up an account to confirm their identity and that they are over 18 years old. Accounts not verified in accordance with regulatory timeframes are automatically frozen and prevented from transacting.
2. We have appropriate warnings on our TAB Website and TAB App that minors are not allowed to open an account or gamble with us.
3. Our account terms and conditions state that minors cannot gamble with us and place obligations on our customers not to allow minors to bet via their accounts or to disclose their security details to a minor.

If we determine an individual has opened an account with us and they are under 18, or that a person is allowing a minor to bet using their account, the account will be closed immediately.

We report any instances of minors betting to the Victorian gambling regulator.

**13.3 WHAT TO DO IF YOU ARE CONCERNED ABOUT A MINOR**





**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

You can reach out to us if you are concerned about someone under 18 potentially gambling by visiting a TAB Venue or contacting our Safer Gambling Team on [safergambling@tabcorp.com.au](mailto:safergambling@tabcorp.com.au) or (02) 9218 1111 or calling our Customer Service Centre on 131 802.

## 14. THE GAMBLING ENVIRONMENT

### 14.1 RETAIL

We are aware that sometimes our customers can lose track of time while they are in a TAB Venue. This can result in them staying longer, or spending more on gambling, than intended.

We are committed to you being aware of the passage of time when you are in a TAB Venue. To do this, we have the following in place:

1. Customers can check the time in several ways:
  - o the time is displayed on electronic TAB information display screens in TAB Venues;
  - o the self-service terminals display the time of the races and other events; and
  - o by asking TAB Venue staff.
2. Customers placing bets on a self-service terminal will be able to judge the passage of time using the information on the self-service terminal, like the race times.
3. Where a customer is placing bets on a terminal operated by a TAB Venue staff, a customer can use these interactions to be aware of the passage of time. TAB Venue staff will actively monitor for customers are in their venue or using wagering terminals for lengthy periods of time and/or have engaged in extended and intensive gambling. For example, if you have been gambling for long periods i.e. for three hours or more without a break.
4. All bet tickets and vouchers have the time of the purchase or issue printed on them.

If you are identified as displaying signs of potential gambling harm (the full list of indicators is set out in section 9.1), TAB Venue staff will discourage you from engaging in extended and intensive gambling including by:

1. speaking directly to you to make you aware of the passage of time;
2. encouraging you to take a break from gambling; and
3. providing you with information on available gambling support services.

You will be refused service of gambling products if the TAB Venue staff's view is that you are experiencing gambling related distress.

### 14.2 ACCOUNT

We are also committed to ensuring our online customers are aware of the passage of time. To help them do this we have the following in place:

- The TAB Website and TAB App contain information on upcoming scheduled racing and sports events. You can use this information to ensure you are aware of the passage of time.
- We actively monitor betting behaviours using a number of systems and tools to identify customers engaging in extended and intensive gambling. For example, if you are betting for extended periods of time.

If you're identified as displaying signs of engaging in extended and intensive gambling (the full list of indicators is set out in section 9.2), our Safer Gambling Team will intervene and take action which may include, but is not limited to:

18

49



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

1. sending you an email and/or SMS with information about our safer gambling tools including self-exclusion;
2. providing you with information about available gambling support services;
3. reviewing your accounts to determine whether additional interventions are required - this includes reviewing previous interactions, betting activity, deposit activity, withdrawal activity and whether the customer has previously utilised safer gambling tools;
4. calling you;
5. proactively freezing your accounts; and
6. proactively closing your accounts.

When we freeze or close your account due to advice from the Safer Gambling team, you will stop receiving marketing material. If we close your account for a safer gambling reason, we will put blocks in place to prevent you from opening future accounts with us using the same details. We also check for where accounts are opened using similar details as customers who have had their accounts closed.

**15. INTOXICATION**

We will not allow you to use our wagering products and services if we become aware that you are intoxicated or under the influence of drugs. All customer-facing employees, including those in TAB Venues, have been trained to identify signs of intoxication or where someone is under the influence of drugs and refuse service, including proactively freezing your TAB account.

**16. FINANCIAL TRANSACTIONS**

You must pay for bets when purchased. We do not provide credit or lend money for gambling. We do not accept bets paid for in cash or via a voucher over \$10,000.

We do not accept customer cheques as payment or allow you to cash cheques. You will be informed about this restriction if you present a cheque.

We do not accept deposits in retail venues or on account via a customer credit card. You will be informed about this restriction if you present a credit card in a retail venue or attempt to use a credit card on account.

All winnings are paid (at the discretion of the TAB Venue) either in cash, by cheque, betting voucher, or by crediting the winnings to a TAB account or EFTPOS debit card in accordance with applicable regulations, industry codes or policies and our betting rules. The betting rules are available on the TAB Website and throughout TAB Venues.

We will use best reasonable endeavours to make payments for winning bets placed with us through your account to your betting account as soon as the official result is confirmed.

**17. SAFER ADVERTISING AND PROMOTIONS**

**17.1 ADVERTISING, MARKETING AND PROMOTIONS**

We ensure advertising and promotions permitted under the Gambling Regulation Act 2003 (VIC) related to gambling will:

50



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

- comply with all applicable Commonwealth and State laws, regulations and codes relating to the advertising or promotion of wagering products, including the advertising code of ethics adopted by the Australian Association of National Advertisers;
- not be false, misleading or deceptive about odds, prizes or the chances of winning, and not misrepresent the probability of winning or financial gain;
- not make claims related to winning or prizes that can be won that are not based on fact, are unable to be proven or are exaggerated;
- not state or imply that a player's skill can influence the outcome of a gambling activity, where it cannot be factually substantiated;
- be correct, accurate and truthful;
- require the consent of any person identified as winning a prize prior to publishing their name;
- be in good taste (given prevailing community standards) and not be offensive or indecent in nature;
- be socially responsible;
- not create an impression that gambling is a reasonable strategy for financial betterment;
- not promote gambling as a means of funding routine household purchases, cost of living, nor relieving financial or personal difficulties;
- not promote the consumption of alcohol while gambling and does not associate gambling with alcohol;
- not be intentionally directed, expressly or indirectly, to vulnerable or disadvantaged groups and minors;
- not be aimed at or designed to appeal to minors and does not appear in conjunction with an offer, event or venue advertisement that pertains to minors;
- not offer any rewards, inducement or vouchers that encourage customers to bet more frequently;
- not promote gambling as a means of enhancing social standing or employment, social or sexual prospects; and
- not exaggerate the connection between the gambling activity and the use to which the gambler's profits may be put.
- restrict the use of gambling advertising on television during prime times (6:30AM to 8:30PM) on non-affiliated channels. Affiliated channels i.e Sky Racing are excluded from these restrictions.

**17.2 HOW WE COMPLY WITH ADVERTISING REQUIREMENTS**

To ensure that our advertising, marketing and promotions comply with the relevant requirements and do not encourage customers to gamble excessively or beyond their means:

- We make sure that all advertising and marketing includes safer gambling messages in accordance with relevant legislation.
- You can opt out of any forms of direct marketing from us at any time. We make it easy for you to opt out of receiving direct marketing by various means. This may include by providing you with information on how to opt out in our direct marketing communications, by you contacting our Customer Service Centre.
- We document the safer advertising and promotions obligations in our internal Marketing Guidelines, which are provided to all team members involved in marketing and advertising.
- We train all marketing team members at the start of their employment on their safer advertising and promotions obligations and conduct mandatory annual refresher training.
- We place all self-excluded customers and customers using the Take a Break function on a list to make sure they do not receive any marketing and advertising.

20

51

**CERTIFICATION:** This is to certify that the foregoing text in Spanish is a true and correct translation from the English language to the best of the translator's knowledge and ability, prepared by Yasmin Abdi, NAATI-certified translator (NAATI ID CPN0NZ84C).  
1 December 2025



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

- We have processes in place to review our advertising and marketing material before it is seen by the general public. This includes the review of advertising and marketing by a Marketing Manager, along with our Legal and Safer Gambling team, where relevant.
- Our Marketing team undertakes monthly quality assurance to ensure that our marketing processes are adhered to by marketing team members.
- The effectiveness of marketing controls is assessed annually by our Risk team.

We will not release new products or change our existing products without assessing their potential impact on customers vulnerable to gambling harm. Our Safer Gambling team performs an assessment over all new products or services to ensure that they do not:

- appeal to minors;
- expose minors to gambling;
- encourage customers to bet more frequently than usual;
- encourage customers to bet for longer periods of time than usual;
- encourage customers to bet more than they normally would;
- encourage customers to bet beyond their means;
- increase the chance of impulsive decision making; and
- normalise gambling.

The outcome of the assessment determines if and how the product or service is released.

**18. CUSTOMER LOYALTY SCHEME INFORMATION**

From time to time, we will send and communicate to our customers marketing offers and promotions. These may include bonus bet offers, deposit match offers, competitions and invitations to attend experiences like race days. We will not send offers to customers that are self-excluded or using the Take a Break function.

These offers and promotions are made as a way to attract and retain customers, promote certain sporting and racing events, promote a new product or promote a certain product e.g. pari-mutuel betting.

Some offers and promotions will be made available to all customers, whilst other offers and promotions will be personalised to customers. Customers are selected for personalised offers and promotions based on a number of different factors including their previous betting history, their betting preferences and their betting location. Offers and promotions may expire if they are not used within the set timeframes.

To ensure customers clearly understand the offers and promotions are available to them:

- we clearly communicate any offers or promotions available to customers via email, SMS or verbally;
- we provide customers with information on any terms and conditions associated with the offer or promotion. For example, if there are any time periods that apply, if there are any eligibility requirements, if there are any conditions of entry for a competition, how to enter etc;
- customers can access information about available offers and promotions, including their available bonus bets at any time by logging into their TAB account online;
- customers can access the terms and conditions that apply to our promotions on the TAB Website and App; and

21

52

**CERTIFICATION:** This is to certify that the foregoing text in Spanish is a true and correct translation from the English language to the best of the translator's knowledge and ability, prepared by Yasmin Abdi, NAATI-certified translator (NAATI ID CPN0NZ84C).  
1 December 2025





**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

- customers can contact our Customer Service Centre on 131 802 if they have any queries about our offers and promotions.

You can opt-out of receiving direct marketing from us at any time.

We do not offer a system that tracks a person's expenditure on a gambling product and rewards that expenditure with bonus, loyalty or reward points. We previously offered a TAB Rewards program that involved an accruing points system. This program is currently not operational, and we do not offer a structured customer loyalty program.

## 19. COMPLAINTS

### 19.1 GENERAL COMPLAINTS

You can make a complaint to us either online, by contacting the Customer Service Centre on 131 802 or by post. We have detailed the process for customer complaints on the TAB Website.

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

Complaints about wagering matters can also be directed to the Victorian gambling regulator as an independent body for investigation and resolution via their website <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>.

### 19.2 COMPLAINTS ABOUT THE CODE COMPLIANCE

You can raise a complaint about the Code by contacting our Safer Gambling Team via:

**email:** [safergambling@tabcorp.com.au](mailto:safergambling@tabcorp.com.au)

**post:** GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

**phone:** 1800 110 882

If you call with a complaint, we may ask you for details of the complaint in writing.

### 19.3 HOW WE MANAGE COMPLAINTS ABOUT OUR COMPLIANCE AND OPERATION OF THE CODE

We have a formal complaint management policy and process in place to ensure that customer complaints are reviewed and addressed appropriately.

When we receive a complaint from you, our Safer Gambling Team will:

1. Acknowledge written or email complaints in writing or by email within 5 working days of receiving the complaint.
2. Review and investigate the complaint. This includes reviewing the information provided, as well as other relevant information such as your betting history or your previous interactions with us.
3. Advise you of the review outcome within 21 days. If we are unable to finalise the review within 21 days, we will let you know of the new timeframe.
4. Provide you with the outcome of the complaint. Where relevant the outcome of the complaint is determined by the Complex Complaints Committee which includes senior representatives from across our business.

If the matter is resolved, no further action is taken.

53



**[Full Translation from English]**

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO  
TABCORP VIC PTY LTD

SAFER GAMBLING CODE OF CONDUCT  
TABCORP VIC PTY LTD

You can request an internal review of the decision by sending a request in writing to [complaintappeals@tabcorp.com.au](mailto:complaintappeals@tabcorp.com.au). A Complaints Appeals Committee will then review the decision to make a final determination. This final determination will be provided to you within 10 working days.

If you request an independent review of this decision, we will refer the matter to a member of a panel of independent mediators, such as the Institute of Arbitrators and Mediators Australia, for either a determination from an arbitrator based on submitted paperwork or to arrange mediation.

Costs of this process will be shared equally by us and you, unless otherwise agreed or as determined by the arbitrator.

**19.4 RECORD KEEPING**

We keep records of complaints, all complaints documentation and decisions in our Safer Gambling Complaints Register, held for a period of seven years. These are made available for inspection by the Minister for Consumer Affairs, Gaming and Liquor Regulation or the Victorian gambling regulator on request in accordance with our record keeping obligations and to allow the Victorian gambling regulator to monitor our compliance with the complaints process.

**20. HOW WE HANDLE PERSONAL INFORMATION**

We are committed to privacy, transparency and information security. To honour this commitment, we handle personal information in accordance with the *Privacy Act 1988 (Cth)* and the Australian Privacy Principles. Our Privacy Policy sets out how we handle personal information. You can access a copy of our Privacy Policy at <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. You may also contact [privacy@tabcorp.com.au](mailto:privacy@tabcorp.com.au) with any queries or concerns.

54

