



مقامرة أكثر أمناً **SAFER GAMBLING** مدونة قواعد السلوك

الإصدار 3 – 10 مايو 2024

تاب كورب فيكتوريا بي تي واي المحدودة

التزامنا بالمقامرة الأكثر أماناً

نلتزم شركة تاب كورب فيكتوريا بي تي واي المحدودة ("نحن") بتقديم منتجات وخدمات الرهان بطريقة تمنع ونقل من الضرر الذي يلحق بعملائنا وعائلاتهم وأصدقائهم.

نسعى إلى جعل المقامرة الأكثر أماناً أمراً عادياً من خلال تصميم منتجاتنا وخدماتنا، واستخدام أدوات المقامرة الأكثر أماناً من قبل عملائنا وسلوك موظفينا ووكلائنا.

نهدف إلى تمكين عملائنا ودعمهم لاتخاذ قرارات مستنيرة حول كيفية مقامرتهم.

سيحصل موظفونا وموظفو TAB Venue على الدعم والمهارات والمعرفة التي يحتاجونها لتنفيذ هذه الالتزامات.

سنعمل مع خبراء وخدمات الوقاية من أضرار المقامرة لتعزيز تدابير وأداء الوقاية من الضرر.

سنرد على شكاوى عملائنا بطريقة عادلة وفعالة.

تحدد مدونة قواعد سلوك المقامرة الأكثر أماناً ("المدونة") هذه الالتزامات بمزيد من التفصيل.

وعدنا بسلامة اللاعبين

رعاية عملائنا هي في صميم ما نقوم به.

وهذا يعني الاعتراف بأنه في حين أن معظم عملائنا يتمتعون بمنتجات وخدمات الرهان الخاصة بنا كشكل من أشكال الترفيه، إلا أنها يمكن أن تؤثر سلباً أو تضر بعملائنا والأشخاص الذين يهتمون بهم والمجتمع.

لذلك، نرتقي بمستوى اللعبة ونلتزم بوعد سلامة اللاعب المصمم لمنع وتقليل الضرر المرتبط بالمقامرة وتحقيق نتائج أفضل للأفراد والمجتمع.

إننا نعد بما يلي:

التحلي بالشفافية وزيادة الوعي

منع وتقليل الضرر

مراقبة وتوفير شبكة أمان

الاستمرار في التعلم والبناء على الأدلة

المساهمة ودعم المجتمع

١. مقدمة

إننا جزء من Tabcorp Holdings Limited ، وهي مجموعة ترفيهية متنوعة للمقامرة على مستوى عالمي.

نجري الرهان:

- عبر الإنترنت;
 - عبر الهاتف
 - على المسار في اجتماعات سباق العاصمة والريف في فيكتوريا ؛ و
 - في شبكة من الوكالات والأماكن والنوادي المرخصة.
- نقرّ بأن المقامرة تسبب ضرراً لبعض الأشخاص وتحدّد هذه المدونة كيف سنقدم منتجاتنا وخدماتنا بأمان وبطريقة تقلّل من الضرر المرتبط بالمقامرة.

١,١ الأهداف

هدفنا من المدونة هو:

- تزويد عملائنا بوثيقة واحدة تحدّد كيفية تقديم منتجاتنا وخدماتنا بأمان؛
- إظهار التزامنا القوي بتقليل الضرر المحتمل المرتبط بالمقامرة وتعزيز المقامرة الأكثر أماناً؛
- مساعدة عملائنا وتمكينهم من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن المقامرة، بالإضافة إلى تسهيل الوصول إلى الأدوات اللازمة لإدارة مقامرتهم أو خدمات المساعدة في المقامرة عند الحاجة إلى المساعدة؛ و
- ضمان امتثالنا لأي التزامات تشريعية وتنظيمية ذات صلة، بما في ذلك التوجيه الوزاري لمدونة قواعد السلوك المسؤولة للمقامرة في فيكتوريا.

٢,١ تطبيق المدونة

تنطبق المدونة:

- علينا وعلى موظفينا؛
- على TAB Venues الخاصة بنا وجميع الأشخاص العاملين في هذه الأماكن المسؤولين عن تقديم خدمات الرهان الخاصة بنا؛ و
- خدمات أو منتجات المقامرة التي نقدمها، بما في ذلك تلك المقدمة عبر الإنترنت داخل أستراليا.

٣,١ مراجعة المدونة

نراجع بانتظام امتثالنا للمدونة (بما في ذلك الامتثال داخل TAB Venues الخاصة بنا). سنسعى للحصول على تعليقات من أصحاب المصلحة الرئيسيين والنظر فيها، بما في ذلك موظفي TAB Venue والوكلاء والعملاء والموظفين ومقدمي خدمات مساعدة المقامرة حول فعالية المدونة.

قد يتم أيضاً تحديث المدونة من وقت لآخر مع مراعاة التعليقات التي نتلقاها والتقدم في الأبحاث المتعلقة بأضرار المقامرة والخدمة المسؤولة للمقامرة.

سنقدم نسخة من القانون المحدث إلى منظم المقامرة الفيكتوري قبل النشر.

٤.١ التعاريف الرئيسية

- **تطبيق TAB** يعني تطبيق TAB للهاتف المحمول.
- **TAB Venue** بموجب القانون هي وكالة أو مكان مرخص أو نادي سباق في فيكتوريا حيث تباع خدماتنا ومنتجاتنا.
- **موقع TAB** يعني موقع TAB على www.tab.com.au.

٢. التواصل وتوافر المدونة

نحن نتواصل ونروج بنشاط للمدونة ومكان العثور عليها على اللافتات عبر TAB Venues الخاصة بنا وعلى موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB.

المدونة متاحة على:

- www.tab.com.au موقع TAB ؛
 - موقع TAB للمقامرة الأكثر أماناً www.responsiblegambling.tab.com.au ؛
 - موقع تاب كورب www.tabcorp.com.au؛
 - تطبيق TAB ؛ و
 - أماكن TAB.
- المدونة متاحة باللغة الإنجليزية ومترجمة إلى الإيطالية والعربية والصينية (التقليدية والمبسطة) والتركية واليونانية والفيتنامية والإسبانية. تتوفر النسخ المترجمة من المدونة عبر الإنترنت وفي أماكن TAB.
- يمكنك طلب نسخة مطبوعة من المدونة عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802 أو في أحد مراكز TAB.

٣. امثال محلات التجزئة للمدونة

يجب أن تمتثل TAB Venues وموظفوها الذين يقدمون خدمات الرهان للمتطلبات المنصوص عليها في هذه المدونة. من أجل ضمان الامتثال ل TAB Venue ، سنقوم بما يلي:

- تزويد TAB Venues بالدعم والأدوات والمعلومات والتدريب اللازم لتنفيذ المدونة ولضمان التسليم الآمن لمنتجات وخدمات الرهان الخاصة بنا؛
- إجراء فحوصات امتثال منتظمة وفي أقرب وقت ممكن بعد وقوع حادث مقامرة أكثر أماناً أو في حالة عدم الامتثال للمدونة أو أي التزام قانوني آخر؛
- التحقيق في جميع حوادث المقامرة الأكثر أماناً، وانتهاكات المدونة، أو الالتزامات القانونية الأخرى، من قبل TAB Venues؛ و
- اتخاذ إجراءات ضد TAB Venues غير الملتزمة. تشمل الإجراءات التي يمكن اتخاذها شرط إجراء تدريب إضافي، واتخاذ إجراءات تأديبية (عقوبة مالية أو تعليق)، وفي الحالات الأكثر خطورة ، إنهاء اتفاقية TAB Venue.

٤. رسائل المقامرة الأكثر أماناً

نقوم بتضمين رسائل مقامرة أكثر أماناً في جميع المواد التسويقية الترويجية المتعلقة بالمقامرة، وعلى الاتصالات التي نرسلها إلى عملائنا بما يتماشى مع الإطار الوطني لحماية المستهلك للمراهنة عبر الإنترنت. كما نضمن امتثال موادنا الإعلانية لأي متطلبات قانونية أخرى، بما في ذلك متطلبات حماية المستهلك الواردة في التوجيهات الوزارية مثل التوجيه الوزاري المؤرخ 24 مارس 2023.

سيكون لدينا دائماً رسائل مقامرة أكثر أماناً على موقع TAB الإلكتروني والافتات في جميع أنحاء TAB Venues. سنقوم أيضاً بالترويج بنشاط لرسائل المقامرة الأكثر أماناً على موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB.

٥. معلومات أكثر أماناً عن منتجات المقامرة والمقامرة

١,٥ المعلومات المتوفرة

نحن نقدم مجموعة من معلومات المقامرة الأكثر أماناً حتى يتم إبلاغ عملائنا وعائلاتهم والمجتمع بممارسات المقامرة الأكثر أماناً لدينا وحتى يكون عملاؤنا على دراية بمنتجات وخدمات الرهان الخاصة بنا. إن التزامنا بتوفير الرهان بشكل أكثر أماناً يعني أننا نريد تمكين العملاء من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن المقامرة. وهذا يشمل مقدار ما ينفقونه ومقدار الوقت الذي يكرسونه للمقامرة، مع مراعاة ظروفهم الشخصية والمالية. يتضمن ذلك معلومات حول:

- هذه المدونة؛
- قواعد الرهان التي تحكم مجموعتنا، والمراهانات الرياضية، ومنتجات Trackside؛
- منتجاتنا وخدماتنا والمواد التوضيحية المصاحبة لها؛
- كيف يمكن للعملاء إدارة المقامرة من خلال اتخاذ قرار الالتزام المسبق والحفاظ عليه؛
- كيف يمكن للعملاء استخدام أدوات المقامرة الأخرى الأكثر أماناً لإدارة المقامرة الخاصة بهم؛
- كيف يمكن للعملاء الاستبعاد الذاتي عبر الإنترنت وفي TAB Venues الخاصة بنا؛
- خدمات دعم المقامرة المتاحة للأفراد و / أو عائلاتهم للحصول على المساعدة لإدارة مشكلة المقامرة؛
- حظر المقامرة من قبل القاصرين؛
- حظر توفير الائتمان للمقامرة؛ و
- آليات حل الشكاوى.

٢,٥ أين يمكنك العثور على المعلومات

لدينا معلومات عن المقامرة الأكثر أماناً متاحة للجمهور على موقع TAB المخصص للمقامرة الأكثر أماناً على responsiblegambling.tab.com.au، أو على الملصقات والكتيبات في جميع أنحاء TAB Venues أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802.

يجب أن تعرض TAB Venues لافتات مقامرة أكثر أماناً في جميع النقاط التي يتم فيها قبول الرهانات.

تتوفر قواعد الرهان ومعلومات المنتج الخاصة بنا على موقع TAB الإلكتروني وفي جميع أنحاء TAB Venues.

يمكنك قراءة شروط الحساب الخاصة بنا، والتي تشمل شروط وأحكام العروض الترويجية، على TAB Venue. عندما يكون لدينا عروض ترويجية محدّدة، سنقوم بتضمين الشروط والأحكام المعمول بها.

يمكنك الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802 للحصول على المساعدة.

٦. قرارات الالتزام المسبق

١,٦ ما هو الالتزام المسبق؟

الالتزام المسبق هو أداة يمكن للعملاء استخدامها لإدارة المقامرة ومنع ضرر المقامرة. يتضمن وضع العملاء حد قبل بدء المقامرة. يمكن أن يقوم هذا الحد على الوقت و / أو المال ، أي "الالتزام المسبق" بمقدار الوقت والمال الذي أنت على استعداد لإنفاقه قبل بدء المقامرة.

قرارات الالتزام المسبق فردية لكل عميل ويجب على العملاء وضع حدود حسب ظروفهم الشخصية.

٢,٦ عملاء التجزئة

نرّج ونشجع جميع عملاء التجزئة على تعيين حد زمني ومالي من خلال عرض لافتات حول كيفية تعيين الحدود والحفاظ عليها في أماكن TAB الخاصة بنا.

تتوفر المعلومات أيضاً على موقع TAB Safer Gambling الإلكتروني:

responsiblegambling.tab.com.au

كيفية اتخاذ قرار الالتزام المسبق

يمكنك اتخاذ قرار الالتزام المسبق عند المراهنة في البيع بالتجزئة من خلال:

- وضع خطة للمقامرة الخاصة بك - كم ستراهن وتودع ، وكم من الوقت ستبقى في TAB Venue ؛
- وضع ميزانية لإنفاقك على المقامرة؛
- تحديد ما تريد المراهنة عليه - على سبيل المثال ، إذا كنت ستراهن فقط على سباق الخيل ؛
- التخطيط المسبق حول كيفية وضع الرهانات. إذا كنت ستراهن نقداً فقط ، فخذ فقط المبلغ النقدي الذي تخطط للمراهنة به واترك أي بطاقات مصرفية في المنزل؛
- الذهاب إلى TAB Venues التي لديها أنشطة أخرى يمكنك المشاركة فيها ؛ أو
- خطط لكيفية وضع أموال جانباً عند جمع أي أرباح.

تتضمن بعض الاستراتيجيات التي يمكنك استخدامها لتسجيل قرار الالتزام المسبق ما يلي:

- تدوين ملاحظة في هاتفك حول قرار الالتزام المسبق الخاص بك؛
- إخبار الشخص الذي معك أنك اتخذت قراراً بالالتزام المسبق ومشاركة هذه التفاصيل مع هذا الشخص؛
- إذا قمت بتعيين حد زمني للتواجد في TAB Venue ، فقم بضبط المنبه على هاتفك حتى يتم تنبيهك عندما تكون في TAB Venue لتلك الفترة الزمنية؛
- تدوين الوقت الذي وصلت فيه إلى مكان TAB وتتبع الوقت؛ و
- إخبار أحد موظفي TAB Venue بأنك أخذت قراراً بالالتزام المسبق.

إذا كان لديك حساب TAB، فيمكنك إعداد حد الإيداع الالتزام المسبق على حساب TAB الخاص بك والتعامل باستخدام حسابك أثناء وجودك في TAB Venue. لن تتمكن من الإيداع بما يزيد عن حد الإيداع المسبق الذي حددته في حسابك.

كيفية الحفاظ على قرار الالتزام المسبق

يمكنك الاحتفاظ بقرار الالتزام المسبق عند المراهنة في البيع بالتجزئة من خلال:

- تتبع مقدار رهانك بما في ذلك استخدام قسائم الرهان؛
 - استخدام الوقت المعروف في TAB Venue لتتبع مرور الوقت؛
 - إذا قمت بضبط منبه على هاتفك، غادر TAB Venue أو منطقة خدمة TAB عندما يرن المنبه؛
 - قم بإعلام أحد موظفي TAB أنك وصلت إلى حد قرار الالتزام المسبق الخاص بك وسيرفض وضع المزيد من رهاناتك ويشجعك على مغادرة TAB Venue أو منطقة خدمة TAB ؛ و
 - مغادرة TAB Venue أو منطقة خدمة TAB عندما تكون على وشك أو وصلت إلى حد قرار الالتزام المسبق.
- إذا كان لديك حساب TAB وقمت بإعداد حد التزام مسبق، فيمكنك المراهنة في TAB Venue باستخدام حساب TAB الخاص بك وسيتم تطبيق حد الإيداع بما يتماشى مع قرار الالتزام المسبق الخاص بك.

كيف ندعم قرارك بالالتزام المسبق

يتم تدريب TAB Venues وموظفيها لدعمك في اتخاذ قرارات الالتزام المسبق والحفاظ عليها. سنجري محادثات استباقية معك حول كيفية اتخاذ قرار الالتزام المسبق والحفاظ عليه. سيقومون بإجراء هذه المناقشات مع أي من أفراد العائلة أو الأصدقاء الذين يشعرون بالقلق إزاء سلوك الرهان الخاص بك.

نقوم بتدريب TAB Venues وموظفيها على التعرف على العلامات المحتملة التي تشير إلى أنك قد تفرط في الإنفاق أو تفقد السيطرة، وقد تحتاج إلى اتخاذ قرار مسبق أو تطبيقه. تشمل العلامات المحتملة التي نبحث عنها ما يلي:

- المقامرة كل يوم أو تجد صعوبة في التوقف في وقت الإغلاق؛
- القمار لفترات طويلة أي لمدة ثلاث ساعات أو أكثر دون انقطاع؛
- القمار مباشرة خلال أوقات الوجبات العادية؛
- تجنب الاتصال أثناء المقامرة، والتواصل مع الآخرين وعدم التفاعل مع الأحداث الجارية من حولهم؛
- زيادة الإنفاق
- محاولة اقتراض الأموال من موظفي TAB Venue أو العملاء الآخرين؛
- الاستمرار في المقامرة بعائدات المكاسب الكبيرة ؛ و
- إظهار علامات الضيق أو الغضب.

عندما يحدد موظفو TAB العملاء الذين يتصرفون بهذه الطريقة ، يجب عليهم تقييم ظروف العميل من خلال التحدث مباشرة مع العميل. لدعم هؤلاء العملاء ، سيتخذ موظفو TAB Venue مجموعة من الإجراءات:

1. سؤال العميل عما إذا كان قد وضع أي حدود للالتزام المسبق ؛
2. تزويد العميل بمعلومات حول حدود الالتزام المسبق وكيفية تعيينها؛
3. تشجيع العميل على وضع حد زمني ومالي؛

4. تشجيع العميل على أخذ استراحة من المقامرة عن طريق مغادرة منطقة خدمة TAB والمشاركة في أنشطة المكان الأخرى أو أخذ استراحة مرطبات أو غداء؛
5. تشجيع العميل على أخذ استراحة من المقامرة بمغادرة المكان؛
6. تقديم معلومات حول TABCare (برنامج الاستبعاد الذاتي للبيع بالتجزئة في فيكتوريا) ؛
7. تقديم معلومات حول خدمات دعم المقامرة المتاحة وتسهيل الوصول إلى الخدمة عند الاقتضاء.

عندما يتخذ العميل قراراً بالالتزام المسبق من خلال تحديد حد زمني ومالي، سيدعم موظفو TAB Venue العميل للحفاظ على التزامه المسبق من خلال:

1. تشجيعه على الالتزام المسبق بقراره؛
 2. تزويد العميل باستراتيجيات للالتزام بقرار الالتزام المسبق؛ و
 3. رفض الخدمة عندما يخبر العميل موظف TAB Venue أنه تجاوز حدود الوقت والمال التي حددها.
- إذا كان لديك بالفعل حساب TAB ، فسيقوم موظفو TAB Venue بتشجيعك على استخدام الأدوات المتاحة على حساب TAB الخاص بك لتحديد قرارات الالتزام المسبق والاحتفاظ بها.

٣,٦ عملاء الحساب

نروج ونشجع جميع عملاء الحساب على وضع حد إيداع مسبق للالتزام. يسمح لك حد الإيداع المسبق بتحديد الحد الأقصى للمبلغ الذي يمكنهم إيداعه في حسابهم خلال فترة زمنية محددة. نحن نقدم لك اختيار الفترات الزمنية. على سبيل المثال ، قد يكون هذا حداً يومي أو أسبوعي أو شهري.

يمكنك تعيين أو تغيير قرارات الالتزام المسبق الخاصة بك عن طريق تسجيل الدخول إلى حساب TAB الخاص بك إما على تطبيق TAB أو على موقع TAB الإلكتروني. يتوفر مركز خدمة عملاء TAB على الرقم 131 802 لمساعدتك في اتخاذ قرار الالتزام المسبق.

سنساعدك على اتخاذ قرار الالتزام المسبق من خلال:

- مطالبة جميع عملاء الحساب بتعيين حد للإيداع أو إلغاء الاشتراك على وجه التحديد في وضع حد للإيداع عند فتح حساب معنا ؛
- الترويج بنشاط لوضع حد للإيداع على موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB وكذلك في رسائل البريد الإلكتروني المرسلة إليك ؛
- نقدم لك القدرة على إعداد حد للإيداع في أي وقت عن طريق تسجيل الدخول إلى حساب TAB الخاص بك عبر الإنترنت ؛
- تقديم المشورة لك لوضع حد للإيداع بما يتماشى مع ظروفك الشخصية وما يمكنك المراهنة به - يتوفر مركز خدمة العملاء وفرق المقامرة الأكثر أماناً لمساعدتك في تحديد حد الإيداع ؛
- عند مراجعة الحسابات الخاصة بالعملاء الذين تم تحديدهم على أنهم قد يتعرضون لضرر المقامرة، سيقوم فريق TAB Safer Gambling بمراجعة نشاط الإيداع السابق وسجل الرهان وما إذا كنت قد حددت حداً للإيداع أو استخدمت أدوات مقامرة أكثر أماناً لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من الإجراءات. قد يشمل ذلك مكالمة لمناقشة سلوكك وظروفك المحددة وتقديم المشورة بشأن تحديد حد للإيداع؛

- عند التحدث مع العملاء الذين يعانون من أضرار المقامرة ، سيشجعك فريق TAB Safer Gambling لدينا على وضع حد، وتقديم المشورة بشأن الحد المناسب لتعيينه وسيضع لك الحد إذا وافقت ؛
- يتولى فريق TAB Safer Gambling مراقبة الزيادات في حدود إيداع العملاء لتحديد ما إذا كانت أي زيادات تتطلب مكالمة مع العميل؛ و
- تزويدك بمطالبة سنوية عند تسجيل الدخول إلى حساب TAB الخاص بك لتعيين حد إيداع أو تحديث حد الإيداع الخاص بك إذا كنت قد قمت بالفعل بتعيين واحد. لن تتمكن من الوصول إلى الميزات الأخرى على حسابك حتى تستجيب لهذه المطالبة.

إذا كنت قد اتخذت قراراً بالالتزام المسبق، فسنساعدك على الالتزام المسبق عن طريق القيام بما يلي:

- منعك من الإيداع في حساب TAB الخاص بك عندما تصل إلى حد الإيداع الخاص بك.
- السماح لك بتغيير حد الإيداع الخاص بك في أي وقت عن طريق تسجيل الدخول إلى حساب TAB الخاص بك عبر الإنترنت. أي تخفيض إلى الحد يسري على الفور. لن تسري أي زيادة إلا بعد 7 أيام. يوفر لك وقتاً لتغيير رأيك - نسميها فترة "التهدئة".
- سنذكرك كل سنة بمراجعة حد الإيداع الخاص بك.

يمكنك العثور على معلومات إضافية حول ما هو حد الإيداع للالتزام المسبق، وفوائد وضع حد، وكيفية وضعه، على موقع TAB Safer Gambling على responsiblegambling.tab.com.au وعن طريق تسجيل الدخول إلى حساب TAB الخاص بك.

٧. أدوات قمار أكثر أماناً منعك

بالإضافة إلى حدود الإيداع المسبق للالتزام، هناك أدوات مقامرة أخرى أكثر أماناً يمكنك وتدعمك لإدارة المقامرة والمقامرة بأمان. نحن نشجع بنشاط الأدوات التالية على موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB ومن خلال مركز خدمة العملاء الخاص بنا.

الوصف	أداة المقامرة الآمنة
يمكنك أخذ استراحة من حسابك لفترة زمنية معينة. لديك خيار من فترات زمنية مختلفة. خلال هذا الوقت ، لن تتمكن من الوصول إلى حسابك أو تلقي أي مواد تسويقية أو ترويجية.	خذ قسطاً من الراحة
يمكنك تحديد المبلغ اليومي الذي يمكنك إيداعه في حسابك عن طريق بطاقة الائتمان و / أو الخصم.	حدود بطاقة الائتمان / الخصم

نحن نقدم لجميع عملاء حساب TAB بيان نشاط شهري للأشهر التي أجروا فيها معاملات حساب. سيحدد بيان النشاط إجمالي عمليات الإيداع والسحب والإنفاق والمكاسب والخسائر لهذا الشهر، بالإضافة إلى صافي ربحك أو خسارتك في ذلك الوقت. يقدم البيان أيضا نظرة عامة على صافي ربحك أو خسارتك في الأشهر الستة الماضية. كما نوفر لك قائمة مفصلة بكل معاملة من معاملتك لهذا الشهر. يمكنك الوصول إلى كل من بيان النشاط وسجل المعاملات في أي وقت من خلال حسابك على موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء. يمكنك مراجعة ما يصل إلى 7 سنوات من سجل المعاملات وبيانات النشاط على موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء.	نشاط والرهان البيانات
يمكنك إلغاء الاشتراك في تلقي رسائل البريد الإلكتروني والرسائل التسويقية والترويجية.	إلغاء الاشتراك من التسويق
يمكنك بسهولة إغلاق حسابك عبر الإنترنت من خلال موقع TAB الإلكتروني أو تطبيق TAB أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة عملاء TAB على الرقم 131 802. بمجرد معالجة الطلب، سنقوم بإغلاق حسابك وإعادة الأموال المتبقية إليك (بمجرد الانتهاء من الرهانات المعلقة).	إغلاق الحساب عبر الإنترنت

٨. برامج الإقضاء الذاتي

١,٨ ما هو الإقضاء الذاتي

الإقضاء الذاتي هو أداة يمكن للعملاء استخدامها لمساعدتهم على التوقف عن المقامرة. نحن نقدم برامج الإقضاء الذاتي للبيع بالتجزئة وعبر الإنترنت. يتيح لك استخدام هذه البرامج إقضاء نفسك من حساب TAB أو TAB Venues أو كليهما.

٢,٨ التجزئة

نعمل وندير برنامج الإقضاء الذاتي لمحات البيع بالتجزئة يسمى TABCare في فيكتوريا. يسمح لك TABCare بإقضاء نفسك من المقامرة في أماكن محدّدة ومن المقامرة عبر الإنترنت. المشاركة في البرنامج طوعية وعلى أساس حسن النية.

لدينا كتيب TABCare على موقع TAB Safer Gambling

<https://responsiblegambling.tab.com.au/help> والذي يحتوي على معلومات حول مؤشرات ضرر المقامرة المحتملة، ومعلومات حول برنامج TABCare، بما في ذلك كيفية الانضمام.

تتوفر هذه المعلومات عن طريق الاتصال بمركز TAB أو مركز خدمة العملاء على الرقم 131 802.

يمكنك التحدث إلى فريق TABCare المخصّص للحصول على معلومات إضافية حول كيفية الوصول إلى برنامج TABCare، بما في ذلك ما هو الإقضاء الذاتي، وكيفية التقدم بطلب للحصول على الإقضاء الذاتي، وما يحدث أثناء

الإقصاء الذاتي، وما هي المعلومات والمستندات التي يجب عليك تقديمها، ومعلومات الاتصال لخدمات دعم المقامرة. سيزودك الموظفون العاملون في أماكن TAB أيضاً بمعلومات TABCare إذا كنت تسعى إلى الاستبعاد الذاتي. لدينا سياسات وإجراءات معمول بها كجزء من برنامج TABCare ، والتي توضح بالتفصيل تشغيل برنامج TABCare.

نظرة عامة على TABCare

1. تشترك جميع TAB Venues والأماكن المرخصة في برنامج TABCare.
2. يمكنك ان تختار استبعادك من 15 وكالة و 15 مكاناً مرخصاً ("منافذ البيع المرشحة") في جميع أنحاء فيكتوريا.
3. يمكنك اختيار أن تكون مستبعداً ذاتياً لمدة 6 أو 12 أو 18 أو 24 شهراً.
4. بمجرد استلامنا لطلبك، ستتصل بك TABCare لمناقشة أسباب الإقصاء ومراجعة الفترة والمواقع التي حددتها وتزويدك بتفاصيل الاتصال بخدمات دعم المقامرة.
5. يجب على الموظفين العاملين في منافذ البيع المختارة أن يراقبوا بنشاط أي عملاء مستبعدين ذاتياً. سيطلبون منك مغادرة منطقة المقامرة. نطلب أيضاً من العملاء المستبعدين ذاتياً الذين يدخلون منفذاً مختاراً تعريف أنفسهم للموظفين الذين يمكنهم مساعدتهم على عدم خرق حالة الإقصاء الذاتي الخاصة بهم.
6. إذا انتهكت حالة الإقصاء الذاتي الخاصة بك، فيجب على المكان ذي الصلة إبلاغنا بذلك.
7. يتم تعليق حسابك خلال فترة الإقصاء الذاتي المرشحة.
8. ستتصل بك TABCare قبل انتهاء فترة الإقصاء الذاتي لإبلاغك بانتهاء صلاحية الإقصاء الذاتي الخاص بك وتقديم معلومات حول تمديد فترة الإقصاء الذاتي إذا اخترت ذلك. إذا اخترت الإقصاء الذاتي لأكثر من 6 أشهر، فستحتاج إلى الإقرار بانتهاء صلاحية الإقصاء الخاص بك، وإلا فسنقوم بتمديد فترة الإقصاء الذاتي لمدة 6 أشهر ونذكرك مرة أخرى في نهاية تمديد فترة الإقصاء الخاصة بك.
9. سنطلب منك صورة جديدة كل عامين للتأكد من أن الموظفين يراقبون أي عملاء تم إقصاءهم ذاتياً باستخدام صور محدثة.
10. لن نرسل لك أي إعلانات أو تسويق بمجرد إقصاءك ذاتياً.
11. إذا طلبت إلغاء الإقصاء الذاتي الخاص بك خلال فترة الإقصاء الذاتي المعينة ، فيجب عليك تزويدنا بخطاب تقييم من مزود خدمة استشارات المقامرة في فيكتوريا أو نيو ساوث ويلز يوضح أنك طلبت المساعدة لحل مشكلة المقامرة الخاصة بك.

يمكن الحصول على مزيد من المعلومات حول TABCare:

عبر الهاتف: 1800 882 876

عبر البريد الإلكتروني: TABcare@tabcorp.com.au

عبر الإنترنت: <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>

الحضور شخصياً: في أي من محلات TAB Venues

٣,٨ الحساب

يمكنك الإقصاء الذاتي من حسابك عبر موقع TAB الإلكتروني أو تطبيق TAB أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802. بمجرد المعالجة، نغلق حسابك ونعيد أموالك المتبقية (بمجرد الانتهاء من الرهانات المعلقة). بمجرد إغلاق حسابك للإقصاء الذاتي، سيتم حظر التفاصيل الخاصة بك لمنعك من استخدام التفاصيل الخاصة بك لفتح حسابات مستقبلية معنا. نتحقق أيضاً من المكان الذي يمكن فتح الحسابات فيه باستخدام تفاصيل مماثلة للعملاء المقصيين ذاتياً.

لن نرسل لك أي إعلانات أو تسويق عندما تقصي نفسك ذاتياً.

إذا طلبت إلغاء الإقصاء الذاتي عبر الإنترنت، فيجب عليك تزويدنا بخطاب تقييم من مزود خدمة استشارات المقامرة في فيكتوريا أو نيو ساوث ويلز يوضح أنك طلبت المساعدة لحل مشكلة المقامرة الخاصة بك.

إذا كنت ترغب في الإقصاء الذاتي من جميع خدمات المراهنة الأسترالية عبر الإنترنت، فيمكنك أيضاً التسجيل في BetStop - سجل الإقصاء الذاتي الوطنيTM على www.betstop.gov.au أو عن طريق الاتصال بالرقم 1800 238 786.

٩. التفاعل مع عملائنا والأشخاص المعنيين

بصفتنا مقدمي الخدمات والمنتجات التي يمكن أن تسبب ضرراً، فإننا نتخذ عدداً من الخطوات التي تسعى إلى تقليل مخاطر الضرر لعملائنا.

يتضمن ذلك عدم تشجيع العملاء على الانخراط في سلوك المراهنة المحفوف بالمخاطر والسعي لتحديد متى يكون العملاء معرضين لخطر الأذى أو يتعرضون له ثم اتخاذ الإجراء المناسب.

سنضمن تزويد موظفينا وموظفي TAB Venues بالدعم والمعرفة والمهارات اللازمة لتحديد متى يكون العميل في خطر وكيفية التدخل بشكل مناسب.

١,٩ تفاعلات البيع بالتجزئة

يتم تدريب موظفي أماكن TAB بانتظام على تحديد السلوكيات أو الرد على الملاحظات التي قد تشير إلى أنك تواجه صعوبة في إدارة المقامرة أو تعاني من ضرر المقامرة.

قد تشمل هذه:

فقدان السيطرة

- القمار مباشرة خلال أوقات الوجبات العادية؛
- تجد صعوبة في التوقف عن المقامرة عند وقت الإغلاق؛
- تبدأ المقامرة عند فتح المكان أو تتوقف فقط عند إغلاق المكان؛
- الاستمرار في المقامرة حتى عندما يغادر الأصدقاء؛ أو
- الإدلاء بملاحظات لنا قد تشير إلى زيادة خطورة في الإنفاق.

السعي لإيجاد المال

- اقتراض الأموال لتمويل المقامرة؛
- ترك المكان للعثور على المال لمواصلة المقامرة؛

- الاستمرار في المراهنة بالمكاسب بدلاً من جمع المكاسب؛
- صرفت جميع الأموال عند مغادرة المكان؛ أو
- إظهار القلق لنا بشأن الخسائر والمدفوعات.

الشدة والمدة

- القمار لفترات طويلة دون استراحة مناسبة؛
- زيادة كبيرة في نمط الإنفاق؛
- المقامرة في معظم الأيام التي يكون فيها المكان مفتوحاً؛
- المقامرة دون الرد على ما يجري في المكان؛ أو
- إخبارنا أنك بحاجة إلى استراحة من المقامرة.

الاستجابات العاطفية

- إظهار علامات الضيق بما في ذلك البكاء؛
- إظهار علامات الغضب بما في ذلك الشتائم والغضب من الموظفين؛ أو
- إخبارنا بأنك تشعر بالذنب أو الندم على المقامرة.

السلوك الاجتماعي

- تتجنب الاتصال أو المحادثات مع الآخرين؛
 - تتجنب التفاعل مع الموظفين؛
 - انخفاض أو تغييرات في العناية الشخصية والمظهر؛ أو
 - التعليق المتكرر لنا بأنك تعاني من مشاكل عائلية.
- قد يخبر العملاء الموظفين مباشرة أنهم يتعرضون لضرر المقامرة.

كيف نساعدك

عندما يحدّد موظفو TAB Venue العملاء الذين يتصرفون هكذا أو إذا تكلمت مع أحد موظفي TAB Venue للاستفسار عن الحاجة إلى المساعدة أو الإشارة إليها، سيقوم موظفونا بتقييم ظروف العميل من خلال التحدث مباشرة مع العميل والرد من خلال اتخاذ مجموعة من الإجراءات:

1. تشجيعك على أخذ استراحة من المقامرة عن طريق مغادرة منطقة خدمة TAB للمشاركة في أنشطة المكان الأخرى أو الحصول على استراحة مرطبات أو غداء؛
2. تشجيعك على أخذ استراحة من المقامرة عن طريق مغادرة TAB Venue ، أو الانتقال إلى قسم آخر من المكان بعيداً عن منطقة خدمة TAB؛
3. تزويدك بمعلومات حول أدوات وخدمات المقامرة الأكثر أماناً الخاصة بنا، بما في ذلك حدود الالتزام المسبق؛
4. تزويدك بمعلومات حول كيفية الوصول إلى خدمات دعم المقامرة وتسهيل الوصول إلى هذه الخدمات إذا لزم الأمر؛ و
5. تزويدك بمعلومات حول TABCare (برنامج الإقصاء الذاتي للبيع بمحلات التجزئة في فيكتوريا).

سيقوم موظفو TAB Venue بالرد عليك ودعمك بطريقة خاصة وحساسة وسريّة ومناسبة، لكنهم غير مدربين على تقديم المشورة. سيتفاعل موظفو TAB معك بطريقة تحترم خصوصيتك، مع التأكد من أن العملاء الآخرين لا يمكنهم سماع أي محادثة.

إذا اعتقد موظفو TAB Venue ظهور علامات ضيق، فيجب عليهم رفض خدمتك، بما في ذلك وضع أو دفع رهاناتك.

يجب على TAB Venues وموظفيها عدم:

- تشجيع أو تأكيد خرافات العملاء حول المقامرة؛
- تشجيع المقامرة المفرطة أو تقديم حوافز لمواصلة المقامرة؛
- تشجيع أو حثّ شخص على المقامرة بشكل مكثف أو لفترات طويلة دون انقطاع؛
- تشجيع أو حثّ العملاء على سحب الأموال من منشأة نقدية لأغراض المقامرة؛
- تشجيع أو حثّ شخص ما على الاستمرار في المراهنة، عندما يظهر العميل سلوكاً واحداً أو أكثر من سلوك مرتبط بضرر المقامرة؛
- تثبيط شخص من مغادرة المكان من أجل التوقف عن المقامرة؛ و
- تثبيط شخص ما عن طلب المساعدة من خدمة دعم المقامرة.

نقوم بانتظام بتقييم المعلومات المتاحة للجمهور والحفاظ عليها على موقع TAB الإلكتروني وموقع TAB Safer Gambling ، لضمان تحديث المعلومات والدعم الذي يحتاجه عملاؤنا أو عائلاتهم أو مجتمعهم أو أشخاص آخرون.

٢,٩ تفاعلات الحساب

نحن نراقب بنشاط سلوكيات الإيداع والرهان في حسابك باستخدام الأنظمة والأدوات لتحديد العملاء المعرضين لخطر ضرر المقامرة.

أمثلة على السلوكيات التي قد تشير إلى ضرر المقامرة هي:

- التغييرات في سلوكيات الإيداع - التكرار والمبلغ والمبالغ المتصاعدة من الأموال المودعة؛
- التغييرات في سلوكيات الرهان - متوسط حجم الرهان وتكراره وعدد الرهانات؛
- التغييرات في أنماط المقامرة، على سبيل المثال المراهنة على أحداث مختلفة، والمراهنة في أوقات مختلفة؛
- المقامرة لفترات طويلة من الزمن؛
- الاعتراف بأنه سكران أو تحت تأثير المخدرات؛
- ظهور علامات الضيق مثل البكاء أو الغضب؛
- التعبير عن الذنب أو الندم على المقامرة؛
- إبداء ملاحظات قد تشير إلى زيادة خطورة في الإنفاق؛
- التعليق باستمرار على المشاكل الأسرية؛
- إظهار القلق بشأن الخسائر والمدفوعات؛
- الإشارة إلى أنهم بحاجة إلى استراحة من المقامرة؛
- إغلاق وإعادة فتح حسابهم بشكل متكرر؛ و
- الكشف عن تعرضهم لضرر القمار.

لدى فريق المقامرة الأكثر أماناً لدينا مجموعة من التدخلات المعمول بها عند تحديد هذه السلوكيات.

إن كيفية تدخل فريق المقامرة الأكثر أماناً خاصة بسلوكك وظروفك. تتضمن الخطوات التي قد يتخذها الفريق ما يلي:

1. إرسال بريد إلكتروني و / أو رسالة نصية قصيرة تحتوي على معلومات حول أدوات المقامرة الأكثر أماناً بما في ذلك الإقصاء الذاتي؛
2. إرسال بريد إلكتروني و / أو رسالة نصية قصيرة تحتوي على معلومات حول خدمات دعم المقامرة المتاحة؛
3. مراجعة حسابك لمعرفة ما إذا كنا بحاجة إلى اتخاذ مزيد من الإجراءات. يتضمن ذلك النظر في التفاعلات السابقة ونشاط الرهان ونشاط الإيداع ونشاط السحب وما إذا كنت قد استخدمت سابقاً أي من أدوات المقامرة الأكثر أماناً لدينا؛
4. الاتصال بك - ما الذي تتضمنه المكالمات سيكون متعلق بك وسيتضمن مناقشة حول ما لاحظناه بما في ذلك المؤشرات المحتملة لضرر المقامرة، وفهم ظروفك الفردية وتوفير معلومات حول أدوات المقامرة الأكثر أماناً بما في ذلك حدود الإيداع بالالتزام المسبق، والإقصاء الذاتي، وخدمات دعم المقامرة؛
5. عندما لا يمكننا الاتصال بك لإجراء مكالمات مقامرة أكثر أماناً، سنقوم بتجميد حساباتك بشكل استباقي؛ و
6. إغلاق حساباتك بشكل استباقي.

إذا أبلغتنا أنك تعاني من ضرر شديد بالمقامرة، فسنقوم بإغلاق حسابك على الفور. عندما نغلق حسابك، ستمنعك أنظمتنا من فتح حسابات مستقبلية باستخدام نفس التفاصيل. نتحقق من مكان فتح الحسابات باستخدام تفاصيل مماثلة للعملاء الذين تم إغلاق حساباتهم.

نقوم بتدريب موظفينا الذين يتفاعلون مباشرة مع عملائنا على كيفية تحديد سلوكيات العملاء التي تشير إلى ضرر المقامرة. عندما يتم تحديد هذه المؤشرات، يتم تدريب موظفينا على كيفية إدارة العميل بشكل مناسب وتصعيد الأمر إلى فريق المقامرة الأكثر أماناً لدينا.

يمكن الاتصال بفريق المقامرة الأكثر أماناً من قبل عملائنا أو عائلاتهم أو مجتمعهم أو أي شخص آخر:
عبر البريد الإلكتروني:

RGwagering@tabcorp.com.au

عبر الهاتف: 02 9218 1111

نقوم بانتظام بتقييم المعلومات والحفاظ عليها على موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB ، لضمان تحديث المعلومات والدعم الذي تحتاجه ويمكن الوصول إليه.

٣,٩ من الذي يجب الاتصال به إذا كنت قلقاً بشأن شخص ما

نشجع الذين لديهم قلق بشأن مقامرة أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء على الاتصال بنا من خلال:

- فريق المقامرة الأكثر أماناً لدينا على:

عبر البريد الإلكتروني:

RGwagering@tabcorp.com.au

عبر الهاتف: 02 9218 1111

- مركز خدمة العملاء على الرقم 131 1802 أو
- في أي من TAB Venues الخاصة بنا.

سيقدم لك فريق المقامرة الأكثر أماناً لدينا المشورة حول كيفية المساعدة وتزويدك بمعلومات حول خدمات الدعم المتاحة.

١٠. التفاعل مع الموظفين

نقرّ بأن الأشخاص الذين يعملون في مجال المقامرة يمكن أن يكونوا أكثر عرضة لخطر ضرر المقامرة. نحن نتفهم أن المقامرة في العمل يمكن أن تخلق مخاطر تتعلق بالنزاهة للموظف ولأعمالنا.

لهذه الأسباب ، لدينا سياسات بشأن مقامرة الموظفين، والتي يجب الالتزام بها من قبل جميع الموظفين وموظفي TAB Venues.

١,١٠ سياسة المقامرة للموظفين

يجب على جميع الموظفين أو المقاولين الامتثال لسياسة المقامرة الخاصة بالموظفين. هذا مطلب صارم لموظفينا ومقاولينا. يعدّ عدم الامتثال تجاوزاً خطيراً وقد يعني أنه يجب تأديب الموظف أو أن يتم إنهاء عمله، أو أن يتم إنهاء عقد المقاول. تضع السياسة مجموعة من القيود على مشاركة أعضاء الفريق أو الانخراط في أنشطة الرهان التي تديرها شركة تاب كورب.

٢,١٠ سياسة المقامرة في أماكن المقامرة الفيكتورية

وكالات TAB: يحظر على جميع الموظفين بما في ذلك الوكلاء وموظفيهم المقامرة في أي وقت في الوكالة التي يعملون فيها أو في أي مكان أثناء الخدمة، بما في ذلك فترات الراحة المذكورة في القائمة والمدفوعة وغير المدفوعة.

الأماكن المرخصة من TAB: يسمح لجميع المرخص لهم في TAB Venues بالمقامرة في أماكنهم عبر قناة رقمية فقط ، فقط عندما يكونون خارج أوقات العمل.

موظفو المكان المرخصون من TAB: يحظر على جميع الموظفين المقامرة في أي مكان أثناء العمل ، بما في ذلك فترات الراحة المذكورة في القائمة والمدفوعة وغير المدفوعة.

قد تضع الأماكن المرخصة التي تملكها وتشغلها بشكل مستقل عنا قيود إضافية على موظفيها الذين يقامرون في مكانهم.

٣,١٠ توفير المعلومات والمساعدة للموظفين

عندما يظهر أحد الموظفين، بما في ذلك أحد موظفي المكان، أو يبدي علامات ملحوظة على ضرر المقامرة، أو سلوك يشير إلى صعوبات في إدارة المقامرة، سنقدم معلومات حول:

- أدوات وخدمات المقامرة الأكثر أماناً؛
- كيفية الوصول إلى خدمات دعم المقامرة وتسهيل الوصول إلى هذه الخدمات إذا لزم الأمر؛ و
- TABCare.

سنقدم موظفينا بطريقة خاصة ومناسبة وسريّة. سنفاعل مع الموظفين بطريقة تحترم حق الموظف في الخصوصية، على سبيل المثال اتخاذ خطوات للتأكد من التعامل مع أي محادثات بحساسية.

11. تدريب أكثر أماناً على المقامرة

من أجل ضمان قيام موظفينا بتقديم منتجاتنا وخدماتنا بطريقة أكثر أماناً ويمكنهم تحديد متى قد يتعرض العميل لضرر المقامرة، نطلب من جميع الموظفين وموظفي TAB Venues إجراء تدريب إلزامي على الامتثال.

لجميع موظفي الشركات - تدريب أكثر أماناً على المقامرة عند بدء عملهم وكجزء من برنامجنا السنوي للتدريب على الامتثال الإلزامي.

لموظفي الشركات الذين يتفاعلون مباشرة مع العملاء - تدريب متخصص إضافي على المقامرة الأكثر أماناً، والذي يشمل:

- كيفية تحديد المؤشرات المحتملة لضرر القمار؛
- كيفية التدخل ومعالجة مؤشرات ضرر المقامرة التي تم تحديدها، بما في ذلك توفير معلومات حول أدوات وخدمات المقامرة الأكثر أماناً، وتوفير معلومات حول برامج الإقصاء الذاتي عبر الإنترنت والبيع بالتجزئة، وتوفير معلومات حول خدمات مساعدة المقامرة وتعليق الحساب أو إغلاقه بشكل استباقي؛ و
- كيفية تصعيد مخاوف ضرر المقامرة إلى فريق المقامرة الأكثر أماناً.

لموظفي TAB Venue - تدريب أكثر أماناً على المقامرة عندما يبدأون واجباتهم في TAB وكجزء من التدريب السنوي الإلزامي على الامتثال. يشمل هذا التدريب:

- كيفية تحديد المؤشرات المحتملة لضرر المقامرة لدى عملاء التجزئة؛
- كيفية التدخل ومعالجة مؤشرات ضرر المقامرة التي تم تحديدها، بما في ذلك توفير معلومات حول أدوات وخدمات المقامرة الأكثر أماناً، وتوفير معلومات حول برامج الإقصاء الذاتي عبر الإنترنت والبيع بالتجزئة وتوفير معلومات حول خدمات مساعدة المقامرة؛
- المتطلبات المتعلقة بالتسمم وحظر مراهقات القاصرين؛ و
- كيفية تصعيد أي مخاوف إلى TAB.

يتم تزويد TAB Venues بتذكيرات منتظمة بالتزامات المقامرة الأكثر أماناً، إلى جانب كتيبات المقامرة الأكثر أماناً.

١٢. خدمات دعم المقامرة

١,١٢ كيف نتفاعل مع الخدمات

تماشياً مع التزامنا بالمقامرة الأكثر أماناً ولتعزيز فهمنا لأضرار المقامرة، نتواصل مع مجموعة من خدمات الدعم المتعلقة بالمقامرة وأصحاب المصلحة مرة واحدة على الأقل كل 3 أشهر.

قد تشمل هذه المنظمات Lifeline و Gambler's Help و Gamble Aware و Relationships Australia و Financial Counselling Australia ومقدمي خدمات الدعم الآخرين.

نتواصل مع خدمات الدعم المتعلقة بالمقامرة وأصحاب المصلحة من خلال:

- الاتصال الهاتفي والبريد الإلكتروني غير الرسمي والمستمر لطلب مشورتهم وملاحظاتهم بما في ذلك على سبيل المثال، فيما يتعلق بمبادراتنا لتحسين المقامرة الأكثر أماناً وبرامج الإقصاء الذاتي والمدونة؛

- الاتصال الرسمي عبر الهاتف والبريد الإلكتروني للحصول على تعليقات بشأن فعالية المدونة كجزء من مراجعتنا المنتظمة للمدونة؛ و
- حضور المؤتمر السنوي للجمعية الوطنية لدراسات المقامرة.

نحضر ونقدم ونتواصل في منتديات استشارات أضرار المقامرة في جميع أنحاء فيكتوريا على مدار العام حيثما أمكن ذلك. نشجع بنشاط أسبوع التوعية بأضرار المقامرة الفيكتورية في أماكن TAB والمحتوى الرقمي الآخر.

١٢,٢ خدمات دعم المقامرة المتاحة

نقدم للعملاء الذين يحتاجون إلى الدعم معلومات حول خدمات دعم المقامرة أدناه.

يمكن للعملاء أو عائلاتهم أو مجتمعهم أو أي شخص آخر الوصول إلى هذه الخدمات.

- خط المساعدة الوطني للمقامرة 1800 858 858 (متاح على مدار 24 ساعة في اليوم ، 7 أيام في الأسبوع)
 - مساعدة المقامر 1800 858 858 [/https://www.gamblinghelponline.org.au](https://www.gamblinghelponline.org.au)
 - الخط الساخن لمساعدة الشباب لأقل من 25 عاماً 1800 262 376
 - خدمة مترجم خط المساعدة للمقامرة 131 450
 - المقامر المجهول <https://gaaustralia.org.au>
 - ريلشنشيب أستراليا 1300 364 277 [/https://relationships.org.au](https://relationships.org.au)
 - ليف لاين 13 11 114 [/https://www.lifeline.org.au](https://www.lifeline.org.au)
- كما نقدم الإحالات إلى مجموعة من خدمات الدعم المستقلة.

إذا اتصلت بإحدى هذه الخدمات ، يمكنهم تزويدك بالمعلومات والمشورة والدعم المجاني وتوجيهك إلى أفضل مزود خدمة لظروفك الخاصة.

١٣. القاصرين

نحن ملتزمون بضمان عدم السماح للقاصرين بالمقامرة عبر الإنترنت أو في مكان TAB. نمنع بشدة الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً من المقامرة ونتخذ جميع الخطوات المعقولة لضمان عدم تمكن القاصرين من استخدام منتجات وخدمات الرهان الخاصة بنا، بما في ذلك امتلاك حساب TAB.

١٣,١ البيع بالتجزئة

نطلب من TAB Venues وموظفيها التأكد من أن القاصرين لا يشترون منتجات وخدمات المقامرة الخاصة بنا من خلال:

1. عرض لافتات تفيد بأنه لا يسمح للقصر بالمقامرة.
2. مطالبة موظفي TAB Venue بمطالبتك بإثبات العمر إذا كنت تبدو أصغر من 25 سنة. هذا لجميع معاملات الرهان (عند الكاونتر أو من خلال محطة الخدمة الذاتية) بما في ذلك تحصيل أرباح الأسهم. إذا تعذر تقديم الدليل المطلوب، سيتم رفض تقديم الخدمة وسيطلب منك مغادرة الوكالة أو منطقة خدمة TAB. يجب على الموظف عدم إعادة أي تذكرة لقاصر أو شخص يشبهه في أنه قاصر.
3. راقب محطات الخدمة الذاتية (من خلال خط الرؤية المباشر أو لقطات الدوائر التلفزيونية المغلقة المستمرة) لضمان عدم استخدامها من قبل القاصرين.

4. رفض وضع رهانات أو السماح بتحصيل أرباح الأسهم إذا كانوا يعرفون أن الشخص يتصرف نيابة عن قاصر.
 5. التأكد من وضع محطات الخدمة الذاتية على بعد 2 متر على الأقل من جميع المداخل والمخارج لضمان إمكانية مراقبتها بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، تقتصر أي محطات خدمة ذاتية تقع على بعد أكثر من 5 أمتار من موقع المشغل على قبول القسائم فقط.
 6. مطالبة العملاء بتأكيد أن عمرهم يزيد عن 18 سنة قبل أن يتمكنوا من المراهنة عند استخدام محطات الخدمة الذاتية الخاصة بنا.
 7. تمكين موظفي TAB Venue من تعطيل محطة الخدمة الذاتية عن بعد من محطة المشغل الخاصة بهم إذا لاحظوا أن محطة خدمة ذاتية يساء استخدامها، على سبيل المثال من قبل شخص قد يكون قاصراً.
 8. مطالبة موظفي TAB Venue بتصعيد جميع الحالات المحتملة لمراهنة قاصر في TAB.
- نطلب من جميع القاصرين أن يكونوا برفقة أحد الوالدين أو الوصي عند الدخول إلى وكالة أو منطقة خدمة TAB. سيطلب موظفو TAB Venue من أي قاصرين غير مصحوبين بذويهم بالقرب من مرافق المراهنة مغادرة المنطقة.

٢,١٣ الحساب

سننخذ خطوات لضمان عدم فتح القاصرين لحساب TAB. وتشمل هذه على سبيل المثال لا الحصر الخطوات التالية:

1. نطلب من العملاء الذين يقومون بإعداد حساب تأكيد هويتهم وأنهم تجاوزوا سن 18 سنة. يتم تجميد الحسابات التي لم يتم التحقق منها وفقاً للأطر الزمنية التنظيمية تلقائياً ومنعها من التعامل.
 2. لدينا تحذيرات مناسبة على موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB بأنه لا يسمح للقاصرين بفتح حساب أو المقامرة معنا.
 3. تنص شروط وأحكام الحساب الخاصة بنا على أنه لا يمكن للقاصرين المقامرة معنا ووضع التزامات على عملنا بعدم السماح للقاصرين بالمراهنة عبر حساباتهم أو الكشف عن تفاصيل الأمان الخاصة بهم لقاصر. إذا وجدنا أن شخصاً قد فتح حساباً معنا وكان عمره أقل من 18 سنة، أو أن الشخص يسمح لقاصر بالمراهنة باستخدام حسابه، سيتم إغلاق الحساب على الفور.
- نقوم بالإبلاغ عن أي حالات يراهن فيها القاصرون إلى منظم المقامرة الفيكتوري.

٣,١٣ ماذا تفعل إذا كنت قلقاً بشأن قاصر

يمكنك التواصل معنا إذا كنت قلقاً بشأن احتمال قيام شخص أقل من 18 سنة بالمقامرة من خلال زيارة TAB Venue أو الاتصال بفريق المقامرة الأكثر أماناً لدينا على RGwagering@tabcorp.com.au أو 9218 1111 (02) أو الاتصال بمركز خدمة العملاء على 131 802.

١٤. بيئة المقامرة

١,١٤ البيع بالتجزئة

نحن ندرك أنه في بعض الأحيان يمكن لعملائنا أن لا ينتبهوا للوقت أثناء وجودهم في TAB Venue. يمكن أن يؤدي ذلك إلى بقائهم لفترة أطول، أو إنفاق المزيد على المقامرة، أكثر مما هو مقصود.

نحن ملتزمون بأن تكون على دراية بمرور الوقت عندما تكون في TAB Venue. للقيام بذلك ، لدينا ما يلي:

1. يمكن للعملاء التحقق من الوقت بعدة طرق:

- يتم عرض الوقت على شاشات عرض معلومات TAB الإلكترونية في أماكن TAB ؛
- تعرض محطات الخدمة الذاتية وقت السباقات والأحداث الأخرى؛ و
- عن طريق سؤال موظفي TAB Venue.

2. سيتمكن العملاء الذين يراهنون على محطة الخدمة الذاتية من الحكم على مرور الوقت باستخدام المعلومات الموجودة على محطة الخدمة الذاتية ، مثل أوقات السباق.

3. عندما يضع العميل رهانات على محطة يديرها موظفو TAB Venue ، يمكن للعميل استخدام هذه التفاعلات ليكون على دراية بمرور الوقت. سيراقب موظفو TAB Venue بنشاط العملاء الموجودين في مكانهم أو يستخدمون محطات الرهان لفترات طويلة من الوقت و / أو شاركوا في مقامرة ممتدة ومكثفة. على سبيل المثال، إذا كنت تمارس المقامرة لفترات طويلة، أي لمدة ثلاث ساعات أو أكثر دون انقطاع.

4. جميع تذاكر وقسائم الرهان لها وقت الشراء أو الإصدار مطبوع عليها.

إذا تبين أنك تظهر عليك علامات ضرر محتمل للمقامرة (القائمة الكاملة للمؤشرات موضحة في القسم 9.1) ، فسوف يثنيك موظفو TAB Venue عن الانخراط في المقامرة الممتدة والمكثفة بما في ذلك من خلال:

1. التحدث إليك مباشرة لإعلامك بمرور الوقت؛

2. تشجيعك على أخذ استراحة من المقامرة؛ و

3. تزويدك بمعلومات حول خدمات دعم المقامرة المتاحة.

سيتم رفض خدمة منتجات المقامرة إذا كان رأي موظفي TAB Venue هو أنك تعاني من ضائقة متعلقة بالمقامرة.

٢,١٤ الحساب

نحن ملتزمون أيضا بضمان أن يكون عملاؤنا عبر الإنترنت على دراية بمرور الوقت. لمساعدتهم على القيام بذلك ، لدينا ما يلي:

- يحتوي موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB على معلومات حول أحداث السباقات والأحداث الرياضية المجدولة القادمة. يمكنك استخدام هذه المعلومات للتأكد من أنك على دراية بمرور الوقت.
- نحن نراقب بنشاط سلوكيات الرهان باستخدام عدد من الأنظمة والأدوات لتحديد العملاء المشاركين في المقامرة الممتدة والمكثفة. على سبيل المثال، إذا كنت ترهن لفترات طويلة من الزمن.

إذا تبين أنك تظهر عليك علامات الانخراط في المقامرة الموسعة والمكثفة (القائمة الكاملة للمؤشرات موضحة في القسم 9.2) ، فسي تدخل فريق المقامرة الأكثر أمانا لدينا ويتخذ إجراءات قد تشمل ، على سبيل المثال لا الحصر:

1. إرسال بريد إلكتروني و / أو رسالة نصية قصيرة تحتوي على معلومات حول أدوات المقامرة الأكثر أمانا بما في ذلك الإقصاء الذاتي؛
2. تزويدك بمعلومات حول خدمات دعم المقامرة المتاحة؛

3. مراجعة حساباتك لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى تدخلات إضافية - وهذا يشمل مراجعة التفاعلات السابقة ونشاط الرهان ونشاط الإيداع ونشاط السحب وما إذا كان العميل قد استخدم في السابق أدوات مقامرة أكثر أمنا؛

4. الاتصال بك؛

5. تجميد حساباتك بشكل استباقي؛ و

6. إغلاق حساباتك بشكل استباقي.

عندما نقوم بتجميد حسابك أو إغلاقه بسبب نصيحة من فريق Safer Gambling ، ستتوقف عن تلقي المواد التسويقية. إذا أغلقنا حسابك لسبب أكثر أمانا للمقامرة، فسنضع حظرا لمنعك من فتح حسابات مستقبلية معنا باستخدام نفس التفاصيل. نتحقق أيضا من مكان فتح الحسابات باستخدام تفاصيل مماثلة للعملاء الذين تم إغلاق حساباتهم.

١٥. حالات الإدمان

لن نسمح لك باستخدام منتجات وخدمات الرهان الخاصة بنا إذا علمنا أنك في حالة سكر أو تحت تأثير المخدرات. تم تدريب جميع الموظفين الذين يواجهون العملاء، بما في ذلك أولئك الموجودين في TAB Venues ، على تحديد علامات السكر أو عندما يكون شخص ما تحت تأثير المخدرات ورفض الخدمة، بما في ذلك تجميد حساب TAB الخاص بك بشكل استباقي.

١٦. المعاملات المالية

يجب أن تدفع مقابل الرهانات عند الشراء. نحن لا نقدم الائتمان أو إقراض المال للمقامرة.

لا نقبل شيكات العملاء كوسيلة للدفع أو نسمح لك بصرف الشيكات. سيتم إبلاغك بهذا التقييد إذا قدمت شيكا.

يتم دفع جميع المكاسب (وفقا لتقدير TAB Venue) إما نقدا أو عن طريق شيك أو قسيمة رهان أو عن طريق إضافة المكاسب إلى حساب TAB أو بطاقة خصم EFTPOS وفقا للوائح المعمول بها أو قوانين أو سياسات الصناعة وقواعد الرهان الخاصة بنا. تتوفر قواعد الرهان على موقع TAB الإلكتروني وفي جميع TAB Venues.

سنبذل قصارى جهدنا لسداد مدفوعات الرهانات الفائزة الموضوعة معنا من خلال حسابك إلى حساب الرهان الخاص بك بمجرد تأكيد النتيجة الرسمية.

١٧. الإعلانات والعروض الترويجية الأكثر أمانا

١٧,١ الإعلان والتسويق والعروض الترويجية

نضمن أن الإعلانات والعروض الترويجية المسموح بها بموجب قانون تنظيم المقامرة لعام 2003 (VIC) المتعلقة بالمقامرة سوف:

- تطبيق جميع قوانين ولوائح ومدونات الكومنولث والولاية المعمول بها فيما يتعلق بالإعلان عن منتجات الرهان أو الترويج لها، بما في ذلك مدونة أخلاقيات الإعلان التي اعتمدها الرابطة الأسترالية للمعلنين الوطنيين؛
- لا تكون كاذبة أو مضللة أو خادعة بشأن الاحتمالات أو الجوائز أو فرص الفوز، ولا تحرف احتمال الفوز أو المكاسب المالية؛

- عدم تقديم ادعاءات كاذبة بشأن الفوز أو الجوائز التي يمكن الفوز بها والتي لا تستند إلى حقيقة أو لا يمكن إثباتها أو مبالغ فيها؛
- عدم الإيحاء بأن مهارة اللاعب يمكن أن تؤثر على نتيجة المقامرة، حيث لا يمكن إثباتها بشكل واقعي؛
- تكون صحيحة ودقيقة وصادقة؛
- اشتراط موافقة أي شخص تم تحديده على أنه فاز بجائزة قبل نشر اسمه؛
- أن يكون حسن الذوق (بالنظر إلى معايير المجتمع السائدة) وألا يكون مسيئاً أو غير لائق بطبيعته؛
- أن تكون مسؤولة اجتماعياً؛
- عدم خلق انطباع بأن المقامرة هي استراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي؛
- عدم الترويج للمقامرة كوسيلة لتمويل مشتريات الأسرة الروتينية، وتكلفة المعيشة، أو تخفيف الصعوبات المالية أو الشخصية؛
- لا تروج لاستهلاك الكحول أثناء المقامرة ولا تربط المقامرة بالكحول؛
- أن لا تكون موجهة عن عمد بشكل صريح أو غير مباشر، إلى الفئات الضعيفة أو المحرومة أو القاصرين؛
- أن لا تستهدف أو تصمم لجذب القاصرين ولا تظهر بالتزامن مع عرض أو حدث أو إعلان مكان يتعلق بالقاصرين؛
- عدم تقديم أي مكافآت أو حوافز أو قسائم تشجع العملاء على المراهنات بشكل متكرر؛
- عدم الترويج للمقامرة كوسيلة لتعزيز المكانة الاجتماعية أو التوظيف أو الاحتمالات الاجتماعية أو الجنسية؛ و
- عدم المبالغة في العلاقة بين نشاط المقامرة والاستخدام الذي قد توضع فيه أرباح المقامر.

٢,١٧ كيف نلتزم بمتطلبات الإعلان

للتأكد من أن إعلاناتنا وتسويقنا وعروضنا الترويجية تتوافق مع المتطلبات ذات الصلة ولا تشجع العملاء على المقامرة بشكل مفرط أو يتجاوز إمكانياتهم:

- نتأكد من أن جميع الإعلانات تتضمن رسائل مقامرة أكثر أمناً وفقاً للتشريعات ذات الصلة.
- عندما نرسل لك إعلانات مباشرة، نقوم بتضمين معلومات حول كيفية إلغاء الاشتراك في تلقي التسويق المباشر.
- نقوم بتوثيق التزامات الإعلان والعروض الترويجية الأكثر أمناً في المبادئ التوجيهية للتسويق الداخلي لدينا، والتي يتم توفيرها لجميع أعضاء الفريق المشاركين في التسويق والإعلان.
- نقوم بتدريب جميع أعضاء فريق التسويق في بداية عملهم على التزاماتهم الإعلان والترويجية الأكثر أمناً وإجراء تدريب سنوي إلزامي لتحديد المعلومات.
- نضع جميع العملاء والعملاء المقصيين ذاتياً باستخدام وظيفة Take a Break في قائمة للتأكد من عدم تلقيهم أي إعلانات.
- لدينا عمليات معمول بها لمراجعة موادنا الإعلان والتسويقية قبل أن يراها عامة الناس. يتضمن ذلك مراجعة الإعلانات من قبل مدير تسويق أول، جنباً إلى جنب مع فريق المقامرة القانونية والأكثر أمناً لدينا، عند الاقتضاء.
- يتعهد فريق التسويق لدينا بضمان الجودة كل شهر لضمان التزام أعضاء فريق التسويق بعملياتنا التسويقية.
- يتم تقييم فعالية ضوابط التسويق بشكل سنوي من قبل فريق المخاطر لدينا.
- لن نصدر منتجات جديدة أو نغير منتجاتنا الحالية دون تقييم تأثيرها المحتمل على العملاء المعرضين لأضرار المقامرة.
- يجري فريق المقامرة الأكثر أمناً تقييماً لجميع المنتجات أو الخدمات الجديدة للتأكد من أنها لا:

- تشجيع إهتمام القاصرين ؛
- تعرض القاصرين للمقامرة؛
- تشجع العملاء على المراهنة بشكل متكرر أكثر من المعتاد؛
- تشجع العملاء على المراهنة لفترات زمنية أطول من المعتاد ؛
- تشجع العملاء على المراهنة أكثر مما يفعلون عادة؛
- تشجع العملاء على المراهنة بما يتجاوز إمكانياتهم ؛
- زيادة احتمال اتخاذ القرارات المتهورة ؛ و
- تطبيع المقامرة.

تحدّد نتيجة التقييم ما إذا كان يتم إصدار المنتج أو الخدمة وكيفية إصدارها.

١٨. معلومات برنامج ولاء العملاء

من وقت لآخر، سوف نرسل ونتواصل مع عملائنا العروض التسويقية والعروض الترويجية. قد تشمل هذه عروض الرهان الإضافية وعروض مباريات الإيداع والمسابقات والدعوات لحضور تجارب مثل أيام السباق. لن نرسل عروضاً للعملاء المقصيين ذاتياً أو الذين يستخدمون وظيفة خذ استراحة. يتم تقديم هذه العروض والعروض الترويجية كوسيلة لجذب العملاء والاحتفاظ بهم، أو الترويج لأحداث رياضية وسباقات معينة، أو الترويج لمنتج جديد أو الترويج لمنتج معين مثل المراهنة المتبادلة.

سيتم توفير بعض العروض والعروض الترويجية لجميع العملاء ، بينما سيتم تخصيص العروض والعروض الترويجية الأخرى للعملاء. يتم اختيار العملاء للعروض والعروض الترويجية المخصصة بناءً على عدد من العوامل المختلفة بما في ذلك تاريخ الرهان السابق وتفضيلات الرهان وموقع الرهان الخاص بهم. قد تنتهي صلاحية العروض والعروض الترويجية إذا لم يتم استخدامها خلال الأطر الزمنية المحددة.

لضمان فهم العملاء بوضوح للعروض والعروض الترويجية المتاحة لهم:

- ننقل بوضوح أي عروض أو عروض ترويجية متاحة للعملاء عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة أو شفهيًا؛
 - نقدم للعملاء معلومات حول أي شروط وأحكام مرتبطة بالعرض أو العرض الترويجي. على سبيل المثال، إذا كانت هناك أي فترات زمنية تنطبق، إذا كانت هناك أي متطلبات أهلية، إذا كانت هناك أي شروط للدخول في مسابقة ، وكيفية الدخول وما إلى ذلك؛
 - يمكن للعملاء الوصول إلى معلومات حول العروض والعروض الترويجية المتاحة، بما في ذلك رهانات المكافآت المتاحة في أي وقت عن طريق تسجيل الدخول إلى حساب TAB الخاص بهم عبر الإنترنت؛
 - يمكن للعملاء الوصول إلى الشروط والأحكام التي تنطبق على عروضنا الترويجية على موقع وتطبيق TAB؛ و
 - يمكن للعملاء الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802 إذا كان لديهم أي استفسارات حول عروضنا وعروضنا الترويجية.
- يمكنك إلغاء الاشتراك في تلقي التسويق المباشر منا في أي وقت.

نحن لا نقدم نظاماً يتتبع إنفاق الشخص على منتج مقامرة ويكافئ هذا الإنفاق بنقاط مكافأة أو ولاء أو مكافأة. لقد قدمنا سابقاً برنامج مكافآت TAB الذي تضمن نظام تجميع النقاط. هذا البرنامج لا يعمل حالياً ، ولا نقدم برنامج ولاء عملاء منظم.

١٩. الشكاوى

١,١٩ الشكاوى العامة

يمكنك تقديم شكوى إلينا إما عبر الإنترنت أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802 أو عن طريق البريد. لقد قمنا بتفصيل عملية شكاوى العملاء على موقع TAB. the TAB Website.

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

يمكن أيضاً توجيه الشكاوى المتعلقة بمسائل الرهان إلى منظم المقامرة الفيكتوري كهيئة مستقلة للتحقيق والحل عبر موقع الويب الخاص بهم

<https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>

٢:١٩ الشكاوى المتعلقة بالامتثال للمدونة

يمكنك تقديم شكوى حول المدونة عن طريق الاتصال بفريق المقامرة الأكثر أماناً W عبر:
البريد الإلكتروني:

RGwagering@tabcorp.com.au

البريد: GPO 4168 سيدني نيو ساوث ويلز
2001

الهاتف: 02 9218 1111

إذا اتصلت لتقديم شكوى، فقد نطلب منك تفاصيل الشكاوى كتابةً.

٣,١٩ كيف ندير الشكاوى المتعلقة بامتثالنا وتطبيقنا للمدونة

لدينا سياسة وعملية رسمية لإدارة الشكاوى لضمان مراجعة شكاوى العملاء ومعالجتها بشكل مناسب.

عندما نتلقى شكوى منك، سيقوم فريق المقامرة الأكثر أماناً لدينا بما يلي:

1. الإقرار بالشكاوى المكتوبة أو البريد الإلكتروني كتابياً أو عبر البريد الإلكتروني في غضون 5 أيام عمل من استلام الشكاوى.
2. مراجعة الشكاوى والتحقيق فيها. يتضمن ذلك مراجعة المعلومات المقدمة، بالإضافة إلى المعلومات الأخرى ذات الصلة مثل سجل الرهان الخاص بك أو تفاعلاتك السابقة معنا.
3. إبلاغك بنتيجة المراجعة في غضون 21 يوم. إذا لم نتضمن من إنهاء المراجعة في غضون 21 يوم، فسنعلمك بالإطار الزمني الجديد.
4. تزويدك بنتيجة الشكاوى. عند الحاجة، يتم تحديد نتيجة الشكاوى من قبل لجنة الشكاوى المعقدة التي تضم ممثلين كبار من جميع مناح عملنا.

إذا تم حل المسألة، لا يتم اتخاذ أي إجراء آخر.

يمكنك طلب مراجعة داخلية للقرار عن طريق إرسال طلب كتابي إلى complaintappeals@tabcorp.com.au. ستقوم لجنة استئناف الشكاوى بعد ذلك بمراجعة القرار لاتخاذ قرار نهائي. سيتم تزويدك بهذا القرار النهائي في غضون 10 أيام عمل.

إذا طلبت مراجعة مستقلة لهذا القرار، فسنحيل الأمر إلى أحد أعضاء لجنة الوسطاء المستقلين، مثل معهد المحكمين والوسطاء في أستراليا، إما لاتخاذ قرار من محكم بناء على الأوراق المقدمة أو لترتيب الوساطة. سيتم تقاسم تكاليف هذه العملية بالتساوي بيننا وبينك، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك أو على النحو الذي يحدده المحكم.

٤,١٩ حفظ السجلات

نحتفظ بسجلات للشكاوى وجميع وثائق الشكاوى والقرارات في سجل شكاوى المقامرة الأكثر أماناً، الذي يتم الاحتفاظ به لمدة سبع سنوات. يتم توفيرها للتفتيش من قبل وزير شؤون المستهلك والألعاب وتنظيم الخمر أو منظم المقامرة الفيكتوري عند الطلب وفقاً لالتزاماتنا بحفظ السجلات والسماح لمنظم المقامرة الفيكتوري بمراقبة امتثالنا لعملية الشكاوى.

٢٠. كيف نتعامل مع المعلومات الشخصية

نحن ملتزمون بالخصوصية والشفافية وأمن المعلومات. للوفاء بهذا الالتزام، نتعامل مع المعلومات الشخصية وفقاً لقانون الخصوصية لعام 1988 (Cth) ومبادئ الخصوصية الأسترالية. تحدد سياسة الخصوصية الخاصة بنا كيفية تعاملنا مع المعلومات الشخصية. يمكنك الوصول إلى نسخة من سياسة الخصوصية الخاصة بنا على

<https://www.tabcorp.com.au/privacy>. يمكنك أيضاً الاتصال بـ privacy@tabcorp.com.au لأية استفسارات أو مخاوف.



**ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΑ
ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ
ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ**

Έκδοση 3 – 10 Μαΐου 2024

Tabcorp VIC Pty Ltd

Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΜΑΣ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΑ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

Η Tabcorp VIC Pty Ltd (“**εμείς/εμάς**”) δεσμεύεται να παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες στοιχηματισμού με τρόπο που αποτρέπει και ελαχιστοποιεί τη ζημία για τους πελάτες μας, τις οικογένειές τους και τους φίλους τους.

Επιδιώκουμε να ομαλοποιήσουμε τα ασφαλέστερα τυχερά παιχνίδια μέσω του σχεδιασμού των προϊόντων και των υπηρεσιών μας, της χρήσης ασφαλέστερων εργαλείων τυχερών παιχνιδιών από τους πελάτες μας και της συμπεριφοράς των υπαλλήλων και των πρακτόρων μας.

Στόχος μας είναι να ενδυναμώσουμε και να υποστηρίξουμε τους πελάτες μας ώστε να παίρνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο παίζουν τυχερά παιχνίδια.

Οι υπάλληλοί μας και το προσωπικό των Καταστημάτων TAB θα έχουν την υποστήριξη, τις δεξιότητες και τις γνώσεις που χρειάζονται για να εφαρμόσουν αυτές τις δεσμεύσεις.

Θα συνεργαστούμε με εμπειρογνώμονες και υπηρεσίες αποτροπής της βλάβης από τυχερά παιχνίδια, για να ενισχύσουμε τα μέτρα αποτροπής βλάβης και τις επιδόσεις μας.

Θα απαντούμε σε καταγγελίες των πελατών μας με δίκαιο και αποτελεσματικό τρόπο.

Αυτός ο Κώδικας Δεοντολογίας για Ασφαλέστερα Τυχερά Παιχνίδια (ο “**Κώδικας**”) παρουσιάζει αυτές τις δεσμεύσεις με περισσότερες λεπτομέρειες.

Η Υπόσχεσή μας για την Ασφάλεια των Παικτών

Η φροντίδα για τους πελάτες μας βρίσκεται στο επίκεντρο αυτού που κάνουμε.

Αυτό σημαίνει ότι αναγνωρίζουμε πως, ενώ οι πελάτες μας απολαμβάνουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού ως μια μορφή ψυχαγωγίας, αυτά μπορούν επίσης να επηρεάσουν αρνητικά ή να βλάψουν τους πελάτες μας, τους ανθρώπους που τους αγαπούν και την κοινότητα.

Γι’ αυτό, ανεβάζουμε τον πήχη και δεσμευόμαστε σε μια Υπόσχεση Ασφαλείας Παικτών που έχει σχεδιαστεί για να αποτρέπει και να ελαχιστοποιεί τις βλάβες που σχετίζονται με τα τυχερά παιχνίδια και να οδηγεί σε καλύτερα αποτελέσματα για τα άτομα και την κοινότητα.

Υποσχόμαστε:

Διαφάνεια και Ευαισθητοποίηση
Αποτροπή και Ελαχιστοποίηση της Βλάβης
Παρακολούθηση και Παροχή Δικτύου Ασφαλείας
Μάθηση και Αξιοποίηση Αποδεικτικών Στοιχείων
Συνεισφορά και Υποστήριξη προς την Κοινότητα

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Είμαστε τμήμα της Tabcorp Holdings Limited, ενός παγκόσμιας κλάσης, διαφοροποιημένου ομίλου ψυχαγωγίας με τυχερά παιχνίδια.

Διενεργούμε στοιχηματισμό:

- στο διαδίκτυο,
- τηλεφωνικώς,
- επιτόπου σε ιπποδρομίες στη μητρόπολη και στην επαρχιακή Βικτώρια, και
- σε ένα δίκτυο πρακτορείων, αδειοδοτημένων καταστημάτων και κλαμπ.

Αναγνωρίζουμε ότι τα τυχερά παιχνίδια προκαλούν βλάβη σε ορισμένους ανθρώπους και αυτός ο Κώδικας εκθέτει το πώς θα προσφέρουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας με ασφάλεια και με τρόπο που ελαχιστοποιεί τη βλάβη που συνδέεται με τα τυχερά παιχνίδια.

1.1 ΣΤΟΧΟΙ

Ο στόχος μας με τον Κώδικα είναι:

- να δώσουμε στους πελάτες μας ένα ενιαίο έγγραφο που περιγράφει το πώς παρέχουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας με ασφάλεια,
- να δείξουμε την ισχυρή μας δέσμευση στην ελαχιστοποίηση της πιθανής βλάβης που συνδέεται με τα τυχερά παιχνίδια και να προωθήσουμε την ασφαλέστερη συμμετοχή σε αυτά,
- να δώσουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα να παίρνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τα τυχερά παιχνίδια, καθώς και να διευκολύνουμε την πρόσβαση σε εργαλεία για τη διαχείριση της συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια ή σε σχετικές υπηρεσίες βοήθειας σε περιπτώσεις που αυτό απαιτείται, και
- να διασφαλίσουμε ότι συμμορφωνόμαστε με κάθε σχετική νομοθετική και ρυθμιστική υποχρέωση, που περιλαμβάνει το Υπουργικό Διάταγμα της Βικτώριας περί Κώδικα Δεοντολογίας Υπεύθυνης Συμμετοχής σε Τυχερά Παιχνίδια.

1.2 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Ο Κώδικας ισχύει:

- για εμάς και τους υπαλλήλους μας,
- για τα Καταστήματα TAB και όλους τους υπαλλήλους τους που είναι υπεύθυνοι για την παροχή υπηρεσιών στοιχηματισμού, και
- για υπηρεσίες ή προϊόντα τυχερών παιχνιδιών που παρέχονται από εμάς, περιλαμβανομένων και αυτών που παρέχονται διαδικτυακά στην Αυστραλία.

1.3 ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Επανεξετάζουμε τακτικά τη συμμόρφωσή μας με τον Κώδικα (περιλαμβανομένης της συμμόρφωσης εντός των Καταστημάτων TAB). Θα επιδιώξουμε και θα εξετάσουμε σχόλια από κύριους ενδιαφερόμενους, όπως προσωπικό Καταστημάτων TAB, πράκτορες, πελάτες, υπαλλήλους και παρόχους υπηρεσιών βοήθειας, σχετικά με την αποτελεσματικότητα του Κώδικα.

Ο Κώδικας μπορεί επίσης να ενημερώνεται κατά καιρούς, λαμβάνοντα υπ' όψη τα σχόλια που λαμβάνουμε και την πρόοδο στην έρευνα σχετικά με τη βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια και την υπεύθυνη παροχή τυχερών παιχνιδιών.

Θα δώσουμε ένα αντίτυπο του ενημερωμένου Κώδικα στη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιχνιδιών της Βικτώριας πριν από τη δημοσίευση.

1.4 ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

- **Εφαρμογή TAB** σημαίνει την εφαρμογή TAB για κινητά τηλέφωνα.
- **Κατάστημα TAB** σύμφωνα με τον κώδικα είναι ένα πρακτορείο, αδειοδοτημένο κατάστημα ή υποδρομιακό κλαμπ στη Βικτώρια, όπου πωλούνται οι υπηρεσίες και τα προϊόντα μας.
- **Ιστοσελίδα TAB** σημαίνει την ιστοσελίδα TAB στη διεύθυνση www.tab.com.au.

2. ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Δημοσιεύουμε και προωθούμε ενεργά τον Κώδικα και το πού μπορείτε να τον βρείτε, με σήμανση σε όλα τα Καταστήματα TAB, καθώς και στην Ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB.

Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος:

- στην Ιστοσελίδα TAB www.tab.com.au
- στην Ιστοσελίδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB www.responsiblegambling.tab.com.au
- στην Ιστοσελίδα Tabcorp www.tabcorp.com.au
- στην Εφαρμογή TAB, και
- στα Καταστήματα TAB.

Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος στα Αγγλικά και επίσης μεταφρασμένος στα Ιταλικά, Αραβικά, Κινεζικά (παραδοσιακά και απλοποιημένα), Τουρκικά, Ελληνικά, Βιετναμέζικα και Ισπανικά. Μεταφρασμένες εκδόσεις του Κώδικα διατίθενται στο διαδίκτυο και σε Καταστήματα TAB.

Μπορείτε να ζητήσετε έντυπο αντίτυπο του Κώδικα τηλεφωνώντας στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802 ή σε Κατάστημα TAB.

3. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΜΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ

Τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους που παρέχει υπηρεσίες στοιχηματισμού πρέπει να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που εκτίθενται σε αυτόν τον Κώδικα.

Για να διασφαλίσουμε τη συμμόρφωση των Καταστημάτων TAB:

- Θα παρέχουμε στα Καταστήματα TAB την απαραίτητη υποστήριξη, εργαλεία, πληροφορίες και εκπαίδευση για την εφαρμογή του Κώδικα και για τη διασφάλιση της ασφαλέστερης παράδοσης των προϊόντων και υπηρεσιών στοιχηματισμού,
- Θα διεξάγουμε τακτικούς ελέγχους συμμόρφωσης και όσο το δυνατόν πιο σύντομα μετά από περιστατικό τυχερών παιχνιδιών ή σε περίπτωση που δεν έχει υπάρξει συμμόρφωση με τον Κώδικα ή με άλλη νομική υποχρέωση,
- Θα ερευνούμε όλα τα περιστατικά ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών, καθώς και παραβάσεις του Κώδικα ή άλλων νομικών υποχρεώσεων από Καταστήματα TAB, και
- Θα λαμβάνουμε μέτρα εναντίον Καταστημάτων TAB που δεν συμμορφώνονται. Τα μέτρα που μπορεί να ληφθούν περιλαμβάνουν απαίτηση πρόσθετης εκπαίδευσης, πειθαρχικά μέτρα (πρόστιμο ή αναστολή) και, στις πιο σοβαρές περιπτώσεις, καταγγελία της σύμβασης με το Κατάστημα TAB.

4. ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

Περιλαμβάνουμε μηνύματα ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών σε όλο το προωθητικό υλικό μάρκετινγκ που σχετίζεται με τυχερά παιχνίδια και σε όλες τις ανακοινώσεις που στέλνουμε στους πελάτες μας, σύμφωνα με το Εθνικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτών για τον Διαδικτυακό Στοιχηματισμό. Διασφαλίζουμε επίσης ότι το διαφημιστικό υλικό συμμορφώνεται με οποιοσδήποτε άλλες νομικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων προστασίας των καταναλωτών που προβλέπονται από Υπουργικά Διατάγματα, όπως το Υπουργικό Διάταγμα με ημερομηνία 24 Μαρτίου 2023.

Θα έχουμε πάντα μηνύματα ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών στην Ιστοσελίδα TAB και σήμανση σε όλα τα Καταστήματα TAB. Θα προωθούμε επίσης ενεργά μηνύματα στην Ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB.

5. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

5.1 ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Παρέχουμε μια σειρά πληροφοριών ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών, ώστε οι πελάτες μας, οι οικογένειές τους και η κοινότητα να είναι ενημερωμένοι για τις πρακτικές ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών που εφαρμόζουμε και οι πελάτες μας να γνωρίζουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού που προσφέρουμε.

Η δέσμευσή μας για ασφαλέστερη παροχή στοιχηματισμού σημαίνει ότι θέλουμε να δώσουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα να παίρνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις για το παιχνίδι τους. Αυτό περιλαμβάνει και το πόσο χρόνο αφιερώνουν στα τυχερά παιχνίδια, λαμβάνοντα υπ' όψη τις προσωπικές τους περιστάσεις και τα οικονομικά μέσα τους.

Αυτό περιλαμβάνει πληροφορίες για:

- αυτόν τον Κώδικα,
- τους κανόνες στοιχηματισμού που διέπουν τη συσκευή άθροισης των στοιχημάτων, τον στοιχηματισμό σε αθλήματα και προϊόντα στον ιππόδρομο;
- τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας και συνοδευτικό επεξηγηματικό υλικό,
- το πώς οι πελάτες μπορούν να διαχειρίζονται τη συμμετοχή τους παίρνοντας και τηρώντας μια απόφαση που θέτει όρια στο παιχνίδι τους.
- το πώς οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν άλλα ασφαλέστερα εργαλεία τυχερών παιχνιδιών, για να διαχειρίζονται το παιχνίδι τους,
- το πώς οι πελάτες μας μπορούν να αυτοαποκλείονται στο διαδίκτυο και στα Καταστήματα TAB,
- υπηρεσίες υποστήριξης διαθέσιμες για άτομα και/ή τις οικογένειές τους για να βοηθηθούν στη διαχείριση προβλήματος με τα τυχερά παιχνίδια,
- την απαγόρευση συμμετοχής ανηλίκων σε τυχερά παιχνίδια,
- την απαγόρευση της παροχής πίστωσης για συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια, και
- τους μηχανισμούς διευθέτησης καταγγελιών.

5.2 ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΒΡΕΙΤΕ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Έχουμε πληροφορίες για ασφαλέστερα τυχερά παιχνίδια διαθέσιμες στο κοινό στην ειδική Ιστοσελίδα TAB για Ασφαλέστερα Τυχερά Παιχνίδια στη διεύθυνση responsiblegambling.tab.com.au, σε αφίσες και φυλλάδια σε όλα τα Καταστήματα TAB ή τηλεφωνικά στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802.

Τα Καταστήματα TAB πρέπει να εμφανίζουν σήμανση ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών σε όλα τα σημεία όπου γίνονται δεκτά στοιχήματα.

Οι κανόνες στοιχηματισμού και οι πληροφορίες για προϊόντα διατίθενται στην Ιστοσελίδα TAB και σε όλα τα Καταστήματα TAB. Μπορείτε να διαβάσετε τους όρους λογαριασμού, που περιλαμβάνουν τους όρους και προϋποθέσεις προωθητικών προσφορών, στην Ιστοσελίδα TAB. Όταν έχουμε συγκεκριμένες προωθητικές προσφορές, θα συμπεριλαμβάνουμε τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις.

Μπορείτε επίσης να καλέσετε το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802 για βοήθεια.

6. ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΡΟΔΕΣΜΕΥΣΗΣ

6.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΡΟΔΕΣΜΕΥΣΗ;

Προδέσμευση είναι ένα εργαλείο που οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιούν για να διαχειρίζονται το παιχνίδι τους και να αποτρέπουν τη βλάβη από αυτό. Οι πελάτες θέτουν ένα όριο πριν ξεκινήσουν να παίζουν. Αυτό το όριο μπορεί να βασίζεται στον χρόνο και/ή στα χρήματα, δηλαδή π.χ. «προδεσμεύουν» πόσο χρόνο και χρήμα είναι έτοιμοι να παίζουν, πριν αρχίσουν να παίζουν.

Οι αποφάσεις προδέσμευσης είναι ατομικές για κάθε πελάτη και οι πελάτες πρέπει να θέτουν όρια σύμφωνα με τις προσωπικές τους περιστάσεις.

6.2 ΠΕΛΑΤΕΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ

Πρωθούμε τον καθορισμό χρονικού και χρηματικού ορίου και ενθαρρύνουμε τους πελάτες μας να το κάνουν με το να εμφανίζουμε στα Καταστήματα TAB σήμανση σχετικά με τον τρόπο καθορισμού και τήρησης ορίων.

Πληροφορίες διατίθενται επίσης στην Ιστοσελίδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB:
responsiblegambling.tab.com.au.

Πώς να πάρετε απόφαση προδέσμευσης

Μπορείτε να πάρετε απόφαση προδέσμευσης όταν στοιχηματίζετε σε κατάστημα λιανικής:

- κάνοντας σχέδιο για το παιχνίδι σας – τι ποσό θα στοιχηματίσετε και θα καταθέσετε και πόσο θα μείνετε στο Κατάστημα TAB,
- ορίζοντας έναν προϋπολογισμό για τα χρήματα που θα ξοδέψετε σε τυχερά παιχνίδια,
- αποφασίζοντας σε τι θέλετε να στοιχηματίσετε – για παράδειγμα, αν θα στοιχηματίσετε μόνο σε υποδρομίες,
- προγραμματίζοντας πώς θα βάζετε στοιχήματα. Αν θα στοιχηματίζετε μόνο με μετρητά, πάρτε μαζί σας μόνο το ποσό που προγραμματίζετε να στοιχηματίσετε και αφήστε τις τραπεζικές κάρτες στο σπίτι,
- πηγαίνοντας σε Καταστήματα TAB που έχουν κι άλλες δραστηριότητες που μπορείτε να ασχοληθείτε, ή
- προγραμματίζοντας πώς να βάλετε στην άκρη χρήματα όταν εισπράττετε κέρδη.

Μερικές στρατηγικές για να καταγράψετε την απόφασή σας για προδέσμευση περιλαμβάνουν:

- σημειώστε στο τηλέφωνό σας σε τι αφορά η απόφαση προδέσμευσης,
- πείτε στο άτομο που είναι μαζί σας ότι έχετε πάρει απόφαση προδέσμευσης και μοιραστείτε τις λεπτομέρειες μαζί του,
- αν έχετε καθορίσει χρονικό όριο παραμονής στα Κατάστημα TAB, βάλτε συναγερμό στο τηλέφωνό σας, για να ειδοποιηθείτε για το πόσο χρόνο ήσασταν στο Κατάστημα TAB,
- σημειώστε την ώρα που φτάσατε στο Κατάστημα TAB και κρατήστε χρόνο, και
- πείτε σε ένα μέλος του προσωπικού ότι έχετε λάβει απόφαση προδέσμευσης.

Αν έχετε λογαριασμό TAB, μπορείτε να καθορίσετε καταθετικό όριο προδέσμευσης και να κάνετε συναλλαγές χρησιμοποιώντας τον λογαριασμό TAB όσο βρίσκεστε σε Κατάστημα TAB. Δεν θα μπορείτε να καταθέσετε χρήματα πάνω από το όριο που έχετε καθορίσει.

Πώς να τηρήσετε μια απόφαση προδέσμευσης

Μπορείτε να τηρήσετε μια απόφαση προδέσμευσης όταν στοιχηματίζετε σε κατάστημα λιανικής:

- παρακολουθώντας πόσα χρήματα έχετε στοιχηματίσει, π.χ. ελέγχοντας τα δελτία στοιχήματος,
- χρησιμοποιώντας την ώρα που εμφανίζεται στο Κατάστημα TAB για να παρακολουθείτε το πέρασμα του χρόνου,
- αν έχετε βάλει συναγερμό στο τηλέφωνό σας, φεύγοντας από το Κατάστημα TAB ή τον χώρο υπηρεσιών TAB όταν αυτός ο συναγερμός ηχήσει,
- γνωστοποιώντας σε ένα μέλος του προσωπικού TAB ότι έχετε φτάσει στο όριο της προδέσμευσης. Θα αρνηθούν να δεχθούν άλλα στοιχήματα και θα σας ενθαρρύνουν να φύγετε, και
- φεύγοντας από το Κατάστημα TAB ή τον χώρο υπηρεσιών TAB όταν κοντεύετε ή έχετε φτάσει στο όριο της προδέσμευσης.

Αν έχετε λογαριασμό TAB και έχετε καθορίσει όριο προδέσμευσης, μπορείτε να καταθέσετε στοίχημα σε Κατάστημα TAB χρησιμοποιώντας τον Λογαριασμό TAB και το όριο κατάθεσης θα ισχύσει σύμφωνα με την απόφασή σας.

Πώς υποστηρίζουμε την απόφασή σας για προδέσμευση

Τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους έχουν εκπαιδευθεί για να σας υποστηρίξουν να πάρετε και να τηρήσετε τις αποφάσεις προδέσμευσης. Θα έχουμε προληπτικές συζητήσεις μαζί σας σχετικά με το πώς να πάρετε και να τηρήσετε την απόφαση προδέσμευσης. Θα έχουν επίσης αυτές τις συζητήσεις με μέλη της οικογένειάς ή φίλους που ανησυχούν για τη συμπεριφορά σας με τα στοιχεία.

Εκπαιδεύουμε τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους να αναγνωρίζουν πιθανές ενδείξεις ότι μπορεί να ξοδεύετε υπερβολικά ή να χάνετε τον έλεγχο και ότι μπορεί να χρειαστεί να πάρετε ή να τηρήσετε μια απόφαση προδέσμευσης. Οι πιθανές ενδείξεις που αναζητούμε περιλαμβάνουν:

- τυχερά παιχνίδια κάθε μέρα ή δυσκολία να σταματήσετε την ώρα που το Κατάστημα κλείνει,
- τυχερά παιχνίδια για μεγάλες περιόδους, δηλ. για τρεις ώρες και περισσότερο χωρίς διάλειμμα,
- τυχερά παιχνίδια σε κανονικές ώρες γευμάτων,
- αποφυγή επαφής κατά το παιχνίδι, ελάχιστη επικοινωνία και μετά βίας αντίδραση σε ό,τι συμβαίνει γύρω,
- αύξηση των δαπανών,
- προσπάθεια δανεισμού χρημάτων από το προσωπικό του Καταστήματος TAB ή άλλους πελάτες,
- συνέχιση του παιχνιδιού με τα κέρδη, και
- εμφάνιση ενδείξεων αγωνίας ή θυμού.

Όταν το προσωπικό του Καταστήματος TAB εντοπίζει πελάτες με αυτές τις συμπεριφορές, πρέπει να αξιολογεί τις περιστάσεις του πελάτη μιλώντας απευθείας με αυτόν. Για την υποστήριξη αυτών των πελατών, το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα προβεί σε μια σειρά ενεργειών:

1. θα ρωτήσει τον πελάτη αν έχει καθορίσει όρια προδέσμευσης,
2. θα δώσει στον πελάτη πληροφορίες για τα όρια προδέσμευσης και πώς να καθορίσει ένα όριο,
3. θα ενθαρρύνει τον πελάτη να καθορίσει χρονικό και χρηματικό όριο,
4. θα ενθαρρύνει τον πελάτη να κάνει ένα διάλειμμα από τα τυχερά παιχνίδια φεύγοντας από τον χώρο υπηρεσιών TAB και συμμετέχοντας σε άλλες δραστηριότητες του καταστήματος ή παίρνοντας αναψυκτικό ή κάνοντας διάλειμμα για γεύμα,
5. θα ενθαρρύνει τον πελάτη να κάνει διάλειμμα από το παιχνίδι και να φύγει από το κατάστημα,
6. θα δώσει πληροφορίες για το TABCare (το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού από καταστήματα λιανικής στη Βικτώρια),
7. θα δώσει πληροφορίες για διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης και θα διευκολύνει την πρόσβαση σε μια υπηρεσία, όπου αυτό χρειάζεται.

Σε περίπτωση που ένας πελάτης έχει πάρει απόφαση προδέσμευσης καθορίζοντας χρονικό και χρηματικό όριο, το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα υποστηρίξει τον πελάτη να τηρήσει την προδέσμευσή του με τους εξής τρόπους:

1. ενθαρρύνοντάς τον να τηρήσει την απόφαση προδέσμευσης,
2. παρέχοντας στον πελάτη στρατηγικές για να τηρήσει την απόφαση προδέσμευσης, και
3. με άρνηση υπηρεσιών όταν ένας πελάτης λείπει στο προσωπικό του Καταστήματος TAB ότι έχει ξεπεράσει το χρονικό και χρηματικό όριο που έχει καθορίσει.

Αν έχετε ήδη λογαριασμό TAB, το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα σας ενθαρρύνει να χρησιμοποιήσετε τα εργαλεία που είναι διαθέσιμα στον λογαριασμό TAB, για να πάρετε και να τηρήσετε τις αποφάσεις προδέσμευσής σας.

6.3 ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ

Πρωθούμε τον καθορισμό προδεσμευτικού ορίου κατάθεσης και ενθαρρύνουμε τους πελάτες μας να το κάνουν. Ένα προδεσμευτικό καταθετικό όριο σας επιτρέπει να περιορίσετε το μέγιστο ποσό που μπορείτε να καταθέσετε στον λογαριασμό σας σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο. Σας προσφέρουμε επιλογή χρονικών περιόδων. Για παράδειγμα, αυτό μπορεί να είναι ημερήσιο, εβδομαδιαίο ή μηνιαίο όριο.

Μπορείτε να ορίσετε ή να αλλάξετε τις αποφάσεις προδέσμευσης συνδεδεμένοι με τον λογαριασμό TAB που έχετε, είτε στην Εφαρμογή TAB είτε στην Ιστοσελίδα TAB. Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών TAB είναι διαθέσιμο στο 131 802 για να σας βοηθήσει να πάρετε απόφαση προδέσμευσης.

Θα σας βοηθήσουμε να πάρετε απόφαση προδέσμευσης με τους εξής τρόπους:

- απαιτώντας από όλους τους πελάτες με λογαριασμό να καθορίσουν όριο κατάθεσης ή συγκεκριμένα να εξαιρεθούν από τον καθορισμό ορίου κατάθεσης κατά το άνοιγμα λογαριασμού με εμάς,
- πρωθώντας ενεργά τον καθορισμό ορίου κατάθεσης στην Ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB καθώς και με email προς εσάς,
- προσφέροντάς σας τη δυνατότητα να καθορίσετε όριο κατάθεσης ανά πάσα στιγμή συνδεδεμένοι με τον λογαριασμό TAB στο διαδίκτυο,
- συμβουλευόντάς σας να καθορίσετε όριο κατάθεσης ανάλογα με τις προσωπικές σας περιστάσεις και με το πόσα χρήματα μπορείτε να στοιχηματίσετε - το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών και οι ομάδες Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών είναι διαθέσιμες να σας βοηθήσουν να καθορίσετε όριο κατάθεσης,
- κατά τον έλεγχο λογαριασμών που ανήκουν σε πελάτες που έχουν εντοπιστεί ότι ενδεχομένως αντιμετωπίζουν βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια, η ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB θα ελέγξει την προηγούμενη καταθετική σας δραστηριότητα, το ιστορικό των στοιχημάτων σας και αν έχετε καθορίσει όριο κατάθεσης ή έχετε χρησιμοποιήσει άλλα εργαλεία ασφαλέστερου παιχνιδιού, για να προσδιορίσει αν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τηλεφωνική κλήση για να συζητήσουμε τη συγκεκριμένη συμπεριφορά και τις περιστάσεις σας και για να σας δώσουμε συμβουλές για τον καθορισμό ορίου κατάθεσης,
- κατά τη συνομιλία με πελάτες που αντιμετωπίζουν βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια, η ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB θα σας ενθαρρύνει να καθορίσετε όριο, θα σας δώσει συμβουλές για ένα κατάλληλο όριο και θα θέσει το όριο για εσάς, αν συμφωνείτε,
- η ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB αναλαμβάνει την παρακολούθηση των αυξήσεων των καταθετικών ορίων πελατών, για να προσδιορίσει αν τυχόν αυξήσεις απαιτούν τηλεφωνική κλήση στον πελάτη, και
- παρέχοντάς σας μια προτροπή ετησίως, όταν συνδέεστε στον λογαριασμό TAB, να καθορίσετε όριο κατάθεσης ή να το ενημερώσετε, αν έχετε ήδη καθορίσει. Δεν θα μπορείτε να έχετε πρόσβαση σε άλλες λειτουργίες του λογαριασμού σας μέχρι να απαντήσετε σε αυτό το μήνυμα προτροπής.

Αν έχετε πάρει απόφαση προδέσμευσης, θα σας βοηθήσουμε να την τηρήσετε κάνοντας τα εξής:

- Θα σας εμποδίσουμε να κάνετε κατάθεση στον λογαριασμό TAB όταν φτάσετε το όριο κατάθεσής σας.
- Σας επιτρέπουμε να αλλάξετε το όριο της κατάθεσής σας ανά πάσα στιγμή με σύνδεση στον λογαριασμό TAB στο διαδίκτυο. Οποιαδήποτε μείωση στο όριο θα τίθεται σε ισχύ αμέσως. Οποιαδήποτε αύξηση θα τίθεται σε ισχύ μόνο μετά από 7 ημέρες. Αυτό σας προσφέρει χρόνο για να αλλάξετε γνώμη – το ονομάζουμε περίοδο υπαναχώρησης.
- Θα σας υπενθυμίζουμε ετησίως να επανεξετάσετε το καταθετικό σας όριο.

Μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες για το τι είναι το καταθετικό όριο προδέσμευσης, για τα οφέλη από τον καθορισμό ορίου και για τον τρόπο καθορισμού του στην Ιστοσελίδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB στη διεύθυνση responsiblegambling.tab.com.au και συνδεδεμένοι στον λογαριασμό TAB που έχετε.

7. ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

Εκτός από τα καταθετικά όρια προδέσμευσης, υπάρχουν και άλλα εργαλεία ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών που σας δίνουν τη δυνατότητα και σας υποστηρίζουν να διαχειρίζεστε τη συμμετοχή σας σε τυχερά παιχνίδια και να παίζετε με ασφάλεια. Προωθούμε ενεργά τα ακόλουθα εργαλεία στην Ιστοσελίδα TAB, στην Εφαρμογή TAB και μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών.

ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΚΑΝΤΕ ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ	Μπορείτε να κάνετε διάλειμμα από τον λογαριασμό σας για συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Έχετε επιλογή διαφορετικών χρονικών περιόδων. Κατά το διάστημα αυτό, δεν θα μπορείτε να έχετε πρόσβαση στον λογαριασμό σας ή να λαμβάνετε υλικό μάρκετινγκ ή προώθησης.
ΟΡΙΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ/ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	Μπορείτε να περιορίσετε το ημερήσιο ποσό που μπορείτε να καταθέσετε στον λογαριασμό σας μέσω πιστωτικής και/ή χρεωστικής κάρτας.
ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ	Δίνουμε σε όλους τους πελάτες με λογαριασμό TAB μια μηνιαία κατάσταση δραστηριότητας για μήνες κατά τους οποίους είχαν συναλλαγές από τον λογαριασμό τους. Η κατάσταση δραστηριότητας θα περιέχει τις συνολικές καταθέσεις σας, τια αναλήψεις, τις δαπάνες, τα κέρδη και τις απώλειες του μήνα, καθώς και τα καθαρά σας κέρδη ή απώλειες γι' αυτό το χρονικό διάστημα. Η κατάσταση παρέχει επίσης μια επισκόπηση των καθαρών κερδών ή απωλειών σας για τους τελευταίους έξι μήνες. Σας παρέχουμε επίσης μια λεπτομερή λίστα με κάθε συναλλαγή σας για τον μήνα. Μπορείτε να έχετε πρόσβαση στην κατάσταση δραστηριότητας και στο ιστορικό συναλλαγών ανά πάσα στιγμή μέσω του λογαριασμού σας στην Ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB ή επικοινωνώντας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών. Μπορείτε να δείτε έως και 7 χρόνια ιστορικού συναλλαγών και καταστάσεων δραστηριότητας στην Ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB ή επικοινωνώντας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών.
ΑΠΕΓΓΡΑΦΗ ΑΠΟ ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	Μπορείτε να επιλέξετε να μη λαμβάνετε email και μηνύματα μάρκετινγκ και προώθησης.
ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ	Μπορείτε εύκολα να κλείσετε τον λογαριασμό σας διαδικτυακά μέσω της Ιστοσελίδας TAB, της Εφαρμογής TAB ή καλώντας το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802. Μόλις διεκπεραιωθεί το αίτημα, θα κλείσουμε τον λογαριασμό σας και τα υπόλοιπα χρήματα θα σας επιστραφούν (αφού οριστικοποιηθούν τα εκκρεμή στοιχήματα).

8. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΥΤΟΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ

8.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΑΥΤΟΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ

Ο αυτοαποκλεισμός είναι ένα εργαλείο που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι πελάτες για να βοηθηθούν να σταματήσουν τα τυχερά παιχνίδια. Προσφέρουμε προγράμματα αυτοαποκλεισμού από τα σημεία λιανικής πώλησης και το διαδίκτυο. Η χρήση αυτών των προγραμμάτων σας επιτρέπει να αποκλείσετε τον εαυτό σας από τον λογαριασμό TAB, από τα Καταστήματα TAB ή και από τα δύο.

8.2 ΛΙΑΝΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ

Λειτουργούμε και διαχειριζόμαστε ένα πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού από τη λιανική πώληση, που ονομάζεται TABCare στη Βικτώρια. Το TABCare σας επιτρέπει να αποκλείσετε τον εαυτό σας από τα τυχερά παιχνίδια σε επιλεγμένους χώρους και από τα τυχερά παιχνίδια στο διαδίκτυο. Η συμμετοχή στο πρόγραμμα είναι εθελοντική και βασίζεται στην καλή πίστη.

Έχουμε ένα Φυλλάδιο TABCare στην Ιστοσελίδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB

<https://responsiblegambling.tab.com.au/help> που περιέχει πληροφορίες για πιθανούς δείκτες βλάβης από τυχερά παιχνίδια και πληροφορίες για το πρόγραμμα TABCare, που περιλαμβάνουν τον τρόπο συμμετοχής.

Αυτές οι πληροφορίες διατίθενται επίσης με επικοινωνία με Κατάστημα TAB ή με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802.

Μπορείτε να μιλήσετε με την αποκλειστική ομάδα TABCare για πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο πρόσβασης στο πρόγραμμα TABCare, όπως τι είναι ο αυτοαποκλεισμός, πώς να υποβάλετε αίτηση για αυτοαποκλεισμό, τι συμβαίνει κατά τον αυτοαποκλεισμό, ποιες πληροφορίες και έγγραφα πρέπει να δώσετε, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας για υπηρεσίες υποστήριξης. Το προσωπικό που εργάζεται σε Καταστήματα TAB θα σας δώσει επίσης πληροφορίες για το TABCare, αν επιδιώκετε να αυτοαποκλειστείτε.

Διαθέτουμε πολιτικές και διαδικασίες στο πλαίσιο του TABCare, που περιγράφουν λεπτομερώς τη λειτουργία του.

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ TABCARE

1. Όλα τα πρακτορεία TAB και οι αδειοδοτημένοι χώροι συμμετέχουν στο πρόγραμμα TABCare.
2. Μπορείτε να επιλέξετε να αποκλειστείτε από έως και 15 πρακτορεία και 15 αδειοδοτημένους χώρους («Καθορισμένα Καταστήματα») σε όλη τη Βικτώρια.
3. Μπορείτε να καθορίσετε να αυτοαποκλειστείτε για μια περίοδο 6, 12, 18 ή 24 μηνών.
4. Μόλις λάβουμε την αίτησή σας, το TABCare θα επικοινωνήσει μαζί σας για να συζητήσετε τους λόγους αποκλεισμού, να εξετάσετε το χρονικό διάστημα και τις τοποθεσίες που έχετε επιλέξει και να σας δώσουν τα στοιχεία επικοινωνίας υπηρεσιών υποστήριξης για συμμετέχοντες σε τυχερά παιχνίδια.
5. Το προσωπικό που εργάζεται σε Καθορισμένα Καταστήματα πρέπει να παρακολουθεί ενεργά για τυχόν αυτοαποκλεισμένους πελάτες. Θα σας ζητήσουν να φύγετε από τον χώρο τυχερών παιχνιδιών. Ζητάμε επίσης από τους αυτοαποκλεισμένους πελάτες που εισέρχονται σε Καθορισμένο Κατάστημα να δώσουν τα στοιχεία της ταυτότητάς τους στο προσωπικό, το οποίο μπορεί να τους βοηθήσει να μην παραβιάσουν το καθεστώς αυτοαποκλεισμού τους.
6. Αν παραβιάσετε το καθεστώς αυτοαποκλεισμού σας, το σχετικό κατάστημα πρέπει να μας το αναφέρει.
7. Ο λογαριασμός σας είναι σε αναστολή κατά τη διάρκεια της περιόδου αυτοαποκλεισμού που έχετε καθορίσει.
8. Το TABCare θα επικοινωνήσει μαζί σας πριν από τη λήξη της περιόδου αυτοαποκλεισμού σας για να σας ενημερώσει σχετικά με τη λήξη του αυτοαποκλεισμού σας και να σας δώσει πληροφορίες σχετικά με την παράτασή του, αν το επιλέξετε. Αν έχετε επιλέξει να αυτοαποκλειστείτε για πάνω από 6 μήνες, θα χρειαστεί να αναγνωρίσετε τη λήξη του αποκλεισμού σας, διαφορετικά θα παρατείνουμε την περίοδο του αυτοαποκλεισμού σας κατά 6 μήνες και θα σας το υπενθυμίσουμε ξανά στο τέλος της παράτασης της περιόδου αποκλεισμού σας.

9. Θα ζητάμε από εσάς μια καινούργια φωτογραφία κάθε δύο χρόνια, για να διασφαλίσουμε ότι το προσωπικό παρακολουθεί τυχόν αυτοαποκλεισμένους πελάτες χρησιμοποιώντας επίκαιρες φωτογραφίες.
10. Δεν θα στέλνουμε σε εσάς υλικό μάρκετινγκ ή διαφήμισης μόλις αυτοαποκλειστείτε.
11. Αν ζητήσετε ανάκληση του αυτοαποκλεισμού σας κατά τη διάρκεια της περιόδου που καθορίσατε, πρέπει να μας προσκομίσετε επιστολή αξιολόγησης από πάροχο συμβουλευτικών υπηρεσιών για θέματα τυχερών παιχνιδιών, ο οποίος να εδρεύει στη Βικτώρια ή στη Νέα Νότια Ουαλία, που να δείχνει ότι έχετε ζητήσει βοήθεια για το πρόβλημά σας με τα τυχερά παιχνίδια.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το TABCare μπορούν να ληφθούν:

τηλεφωνικώς: 1800 882 876
με email: TABcare@tabcorp.com.au
διαδίκτυο: <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>
αυτοπροσώπως: Σε οποιοδήποτε Κατάστημα TAB

8.3 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Μπορείτε να αυτοαποκλειστείτε από τον λογαριασμό σας μέσω της Ιστοσελίδας TAB, της Εφαρμογής TAB ή καλώντας το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802. Μόλις η αίτηση διεκπεραιωθεί, κλείνουμε τον λογαριασμό σας και σας επιστρέφουμε τα υπόλοιπα χρήματα (μόλις οριστικοποιηθούν τα εκκρεμή στοιχήματα).

Μόλις κλείσει ο λογαριασμός σας για αυτοαποκλεισμό, τα στοιχεία σας θα μπλοκαριστούν για να μη μπορείτε να τα χρησιμοποιήσετε για να ανοίξετε μελλοντικούς λογαριασμούς με εμάς. Ελέγχουμε επίσης πού μπορούν να ανοίξουν λογαριασμοί με τη χρήση στοιχείων παρόμοιων με τα στοιχεία αυτοαποκλεισμένων πελατών.

Δεν θα στείλουμε σε εσάς υλικό διαφήμισης ή μάρκετινγκ όταν είστε αυτοαποκλεισμένοι.

Αν ζητήσετε ανάκληση του διαδικτυακού αυτοαποκλεισμού σας, πρέπει να μας προσκομίσετε επιστολή αξιολόγησης από πάροχο συμβουλευτικών υπηρεσιών για θέματα τυχερών παιχνιδιών, ο οποίος να εδρεύει στη Βικτώρια ή στη Νέα Νότια Ουαλία, που να δείχνει ότι έχετε ζητήσει βοήθεια για το πρόβλημά σας με τα τυχερά παιχνίδια.

Αν θέλετε να αυτοαποκλειστείτε από όλες τις διαδικτυακές υπηρεσίες στοιχηματισμού της Αυστραλίας, μπορείτε επίσης να εγγραφείτε στο BetStop - το Εθνικό Μητρώο Αυτοαποκλεισμού TM στη διεύθυνση www.betstop.gov.au ή τηλεφωνώντας στο 1800 238 786.

9. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ ΚΑΙ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

Ως πάροχος υπηρεσιών και προϊόντων που μπορούν να προκαλέσουν βλάβη, λαμβάνουμε ορισμένα μέτρα που επιδιώκουν να ελαχιστοποιήσουν τον κίνδυνο βλάβης για τους πελάτες μας.

Αυτό συνεπάγεται τη μη ενθάρρυνση των πελατών να επιδίδονται σε επικίνδυνη στοιχηματική συμπεριφορά και την επιδίωξη να εντοπίζουμε πότε οι πελάτες κινδυνεύουν ή αντιμετωπίζουν βλάβη και στη συνέχεια τη λήψη των κατάλληλων μέτρων.

Θα διασφαλίσουμε ότι οι υπάλληλοί μας και τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους διαθέτουν την υποστήριξη, τις γνώσεις και τις δεξιότητες για να εντοπίζουν πότε ένας πελάτης κινδυνεύει και πώς να παρεμβαίνουν κατάλληλα.

9.1 ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΣΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ

Το προσωπικό των Καταστημάτων TAB εκπαιδεύεται τακτικά για να εντοπίζει συμπεριφορές ή να ανταποκρίνεται σε παρατηρήσεις που μπορεί να δείχνουν ότι δυσκολεύεστε να διαχειριστείτε τη συμμετοχή σας σε τυχερά παιχνίδια ή υποφέρετε από βλάβη εξαιτίας τους.

Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν:

Απώλεια ελέγχου

- παιχνίδι κατά τις κανονικές ώρες γευμάτων,
- δυσκολία σταματήματος του παιχνιδιού την ώρα που κλείνει ο χώρος,
- έναρξη παιχνιδιού όταν ο χώρος ανοίγει και λήξη μόνο όταν ο χώρος κλείνει,
- παραμονή για συνέχιση του παιχνιδιού ακόμη και όταν οι φίλοι έχουν φύγει, ή
- παρατηρήσεις προς εμάς που μπορεί να δείχνουν σοβαρές υπερβολικές δαπάνες.

Αναζήτηση χρημάτων

- δανεισμός χρημάτων για τη χρηματοδότηση τυχερών παιχνιδιών,
- αποχώρηση από χώρο για εύρεση χρημάτων ώστε να συνεχίσει το παιχνίδι,
- συνέχιση του στοιχηματισμού με κέρδη αντί για την είσπραξη κερδών,
- τα χρήματα του παίκτη έχουν τελειώσει όταν αυτός φεύγει από τον χώρο, ή
- ο παίκτης δείχνει ανησυχία σε εμάς σχετικά με απώλειες και πληρωμές.

Ένταση και διάρκεια

- τυχερά παιχνίδια για μακρές περιόδους χωρίς το κατάλληλο διάλειμμα,
- σημαντική αύξηση των δαπανών,
- παιχνίδι τις περισσότερες ημέρες που ο χώρος είναι ανοιχτός,
- παιχνίδι χωρίς αντίδραση σε ό,τι συμβαίνει στον χώρο, ή
- ο παίκτης μάς λέει ότι χρειάζεται ένα διάλειμμα από το παιχνίδι.

Συναισθηματικές αντιδράσεις

- εμφάνιση ενδείξεων αγωνίας, όπως κλάμα,
- εμφάνιση ενδείξεων θυμού, όπως ύβρεις, θυμός με το προσωπικό, ή
- ο παίκτης μάς λέει ότι αισθάνεται ενοχές ή τύψεις επειδή παίζει τυχερά παιχνίδια.

Κοινωνική συμπεριφορά

- ο παίκτης αποφεύγει την επαφή ή τις συνομιλίες με άλλους,
- αποφεύγει την αλληλεπίδραση με το προσωπικό,
- εμφανίζει σημεία παρακμής ή αλλαγές στην προσωπική περιποίηση και εμφάνιση, ή
- επανειλημμένα σχολιάζει σε εμάς ότι αντιμετωπίζει οικογενειακά προβλήματα.

Οι πελάτες μπορεί επίσης να πουν απευθείας στο προσωπικό ότι αντιμετωπίζουν βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια.

Πώς μπορούμε να σας βοηθήσουμε

Όταν το προσωπικό του Καταστήματος TAB εντοπίσει πελάτες με αυτές τις συμπεριφορές ή εσείς προσεγγίσετε ένα μέλος του προσωπικού ρωτώντας ή δείχνοντας ότι έχετε ανάγκη βοήθειας, το προσωπικό μας θα αξιολογήσει τις περιστάσεις του πελάτη μιλώντας απευθείας με αυτόν και θα ανταποκριθεί κάνοντας μια σειρά ενεργειών:

1. Θα σας ενθαρρύνει να κάνετε ένα διάλειμμα από το παιχνίδι, με το να φύγετε από τον χώρο υπηρεσιών TAB και να συμμετάσχετε σε άλλες δραστηριότητες του χώρου ή να πάρετε ένα αναψυκτικό και να κάνετε διάλειμμα για γεύμα,
2. Θα σας ενθαρρύνει να κάνετε ένα διάλειμμα από το παιχνίδι με το να φύγετε από το Κατάστημα TAB ή να μετακινηθείτε σε άλλο τμήμα που είναι μακριά από τον χώρο υπηρεσιών TAB,
3. Θα σας δώσει πληροφορίες για τα εργαλεία και τις υπηρεσίες Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών, που περιλαμβάνουν και τα όρια προδέσμευσης,

4. Θα σας δώσουν πληροφορίες για το πώς να αποκτήσετε πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες, αν χρειάζεται, και
5. Θα σας δώσουν πληροφορίες για το TABCare (το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού στη Βικτώρια).

Το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα ανταποκριθεί και θα σας υποστηρίξει με προσωπικό, ευαίσθητο, εμπιστευτικό και κατάλληλο τρόπο, ωστόσο δεν είναι εκπαιδευμένο να παρέχει συμβουλευτική υπηρεσία. Το προσωπικό θα αλληλεπιδράσει μαζί σας με τρόπο που σέβεται το απόρρητό σας, διασφαλίζοντας ότι οι άλλοι πελάτες δεν μπορούν να ακούσουν τυχαία καμία συνομιλία.

Αν το προσωπικό του Καταστήματος TAB πιστεύει ότι εμφανίζετε σημάδια αγωνίας, απαιτείται να αρνηθεί να σας εξυπηρετήσει, πράγμα που περιλαμβάνει την αποδοχή ή την πληρωμή των στοιχημάτων σας.

Τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους δεν πρέπει:

- να ενθαρρύνουν ή να επιβεβαιώνουν τις προλήψεις των πελατών σχετικά με τα τυχερά παιχνίδια,
- να ενθαρρύνουν το υπερβολικό παιχνίδι ή να παρέχουν κίνητρα για συνέχιση του παιχνιδιού,
- να ενθαρρύνουν ή να παρακινούν ένα άτομο να παίζει εντατικά ή για μεγάλες περιόδους χωρίς διάλειμμα,
- να ενθαρρύνουν ή να παρακινούν πελάτες να αποσύρουν από μηχανήμα μετρητά για παιχνίδι,
- να ενθαρρύνουν ή να παρακινούν ένα άτομο να συνεχίσει να στοιχηματίζει, όταν αυτό εμφανίζει έναν ή περισσότερους δείκτες συμπεριφοράς που σχετίζονται με βλάβη από τυχερά παιχνίδια,
- να αποθαρρύνουν ένα άτομο να εγκαταλείψει τον χώρο για να σταματήσει να παίζει, και
- να αποθαρρύνουν ένα άτομο να ζητήσει βοήθεια από μια υπηρεσία υποστήριξης.

Αξιολογούμε τακτικά και διατηρούμε τις πληροφορίες που είναι διαθέσιμες στο κοινό στην Ιστοσελίδα TAB και στην Ιστοσελίδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB, για να διασφαλίσουμε ότι οι πληροφορίες και η υποστήριξη που χρειάζονται οι πελάτες μας, οι οικογένειές τους, η κοινότητα ή άλλα άτομα είναι επίκαιρες και προσβάσιμες.

9.2 ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ

Παρακολουθούμε ενεργά τις συμπεριφορές σας με τον λογαριασμό κατάθεσης και τον στοιχηματισμό, χρησιμοποιώντας συστήματα και εργαλεία για τον εντοπισμό πελατών που κινδυνεύουν από τα τυχερά παιχνίδια.

Παραδείγματα συμπεριφορών που μπορεί να υποδηλώνουν βλάβη από τυχερά παιχνίδια είναι:

- αλλαγές στην καταθετική συμπεριφορά – συχνότητα, ποσό, κλιμακούμενα ποσά που κατατίθενται,
- αλλαγές στη στοιχηματική συμπεριφορά – μέσο μέγεθος στοιχήματος, συχνότητα, αριθμός στοιχημάτων,
- αλλαγές στα μοτίβα παιχνιδιού, π.χ. στοιχηματισμός σε διαφορετικά γεγονότα ή σε διαφορετικές χρονικές στιγμές,
- παιχνίδι για παρατεταμένες χρονικές περιόδους,
- παραδοχή μέθης ή επήρειας ναρκωτικών,
- εμφάνιση ενδείξεων αγωνίας, όπως κλάμα ή θυμός,
- έκφραση ενοχής ή τύψεων για τη συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια,
- διατύπωση παρατηρήσεων που μπορεί να υποδηλώνουν σοβαρές υπερβολικές δαπάνες,
- επανειλημμένα σχόλια για οικογενειακά προβλήματα,
- εκδήλωση ανησυχίας για απώλειες και πληρωμές,
- υποδήλωση ότι χρειάζονται ένα διάλειμμα από τα τυχερά παιχνίδια,
- συχνό κλείσιμο και άνοιγμα του λογαριασμού, και
- αποκάλυψη ότι αντιμετωπίζουν βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια.

Η Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών διαθέτει μια σειρά από παρεμβάσεις για τις περιπτώσεις που εντοπίζονται αυτές οι συμπεριφορές.

Ο τρόπος που παρεμβαίνει η Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών εξαρτάται από τη συμπεριφορά και τις περιστάσεις σας. Τα βήματα που μπορεί να κάνει η Ομάδα περιλαμβάνουν:

1. αποστολή email και/ή SMS με πληροφορίες για τα εργαλεία ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών, συμπεριλαμβανομένου του αυτοαποκλεισμού,
2. αποστολή email και/ή SMS με πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης,
3. έλεγχο του λογαριασμού σας για να δούμε αν χρειάζεται να προβούμε σε περαιτέρω ενέργειες. Αυτό περιλαμβάνει την εξέταση προηγούμενων αλληλεπιδράσεων, στοιχηματικής δραστηριότητας, καταθετικής δραστηριότητας, αναληπτικής δραστηριότητας και αν έχετε χρησιμοποιήσει στο παρελθόν κάποιο από τα εργαλεία ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών,
4. τηλεφώνημα - το τι θα καλύπτει η κλήση θα αφορά συγκεκριμένα εσάς και θα περιλαμβάνει μια συζήτηση για όσα έχουμε παρατηρήσει, όπως πιθανούς δείκτες βλάβης από το παιχνίδι, κατανόηση των ατομικών σας περιστάσεων και παροχή πληροφοριών για τα εργαλεία ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών, όπως καταθετικά όρια προδέσμευσης, αυτοαποκλεισμό και υπηρεσίες υποστήριξης,
5. σε περίπτωση που δεν μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας τηλεφωνικά, θα παγώσουμε προληπτικά τους λογαριασμούς σας, και
6. προληπτικό κλείσιμο των λογαριασμών σας.

Αν μας ενημερώσετε ότι αντιμετωπίζετε σοβαρή βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια, θα κλείσουμε αμέσως τον λογαριασμό σας. Όταν κλείσουμε τον λογαριασμό σας, τα συστήματά μας θα σας εμποδίσουν να ανοίξετε στο μέλλον λογαριασμούς χρησιμοποιώντας τα ίδια στοιχεία. Ελέγχουμε επίσης πού ανοίγουν λογαριασμοί με τη χρήση στοιχείων παρόμοιων με τα στοιχεία πελατών των οποίων οι λογαριασμοί έχουν κλείσει.

Εκπαιδεύουμε το προσωπικό μας που αλληλεπιδρά απευθείας με τους πελάτες πώς να εντοπίζει συμπεριφορές που υποδεικνύουν βλάβη από τυχερά παιχνίδια. Στις περιπτώσεις που εντοπίζονται αυτοί οι δείκτες, το προσωπικό μας είναι εκπαιδευμένο πώς να διαχειριστεί κατάλληλα τον πελάτη και να κλιμακώσει το ζήτημα στην Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών.

Οι πελάτες μας, οι οικογένειές τους, η κοινότητά τους ή οποιοδήποτε άλλο άτομο μπορούν να επικοινωνήσουν με την Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών:

με email: RGwagering@tabcorp.com.au

τηλεφωνικά: 02 9218 1111

Αξιολογούμε τακτικά και διατηρούμε τις πληροφορίες στην Ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB, για να διασφαλίσουμε ότι οι πληροφορίες και η υποστήριξη που χρειάζεστε είναι επίκαιρες και προσβάσιμες.

9.3 ΠΟΙΟΝ ΝΑ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΤΕ ΑΝ ΑΝΗΣΥΧΕΙΤΕ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟΝ

Ενθαρρύνουμε αυτούς που ανησυχούν για τη συμμετοχή ενός μέλους της οικογένειάς τους ή φίλου σε τυχερά παιχνίδια να επικοινωνήσουν μαζί μας μέσω:

- της Ομάδας Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών:
με email: RGwagering@tabcorp.com.au
τηλεφωνικά: 02 9218 1111
- του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802; ή
- σε οποιοδήποτε από τα Καταστήματα TAB.

Η Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών θα σας ενημερώσει για το πώς μπορεί να βοηθήσει και θα σας δώσει πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης.

10. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Αναγνωρίζουμε ότι οι εργαζόμενοι στον κλάδο των τυχερών παιχνιδιών μπορεί να διατρέχουν αυξημένο κίνδυνο βλάβης από αυτά. Κατανοούμε επίσης ότι τα τυχερά παιχνίδια στην εργασία μπορεί να προκαλέσουν κινδύνους ακεραιότητας για τους υπαλλήλους και την επιχείρησή μας.

Γι' αυτούς τους λόγους, έχουμε πολιτικές για τη συμμετοχή των υπαλλήλων σε τυχερά παιχνίδια, με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνονται όλοι οι υπάλληλοι, τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους.

10.1 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΕ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

Όλοι οι υπάλληλοι και εργολάβοι πρέπει να συμμορφώνονται με την Πολιτική Συμμετοχής Υπαλλήλων σε Τυχερά Παιχνίδια. Είναι μια αυστηρή απαίτηση για τους υπαλλήλους και τους εργολάβους μας. Η μη συμμόρφωση είναι μια σοβαρή παράβαση και μπορεί να σημαίνει τη λήψη πειθαρχικών μέτρων εις βάρος του υπαλλήλου ή τον τερματισμό της απασχόλησής του ή τον τερματισμό της σύμβασης εργολάβου.

Η πολιτική θέτει μια σειρά περιορισμών στη συμμετοχή μελών της ομάδας ή με άλλο τρόπο εμπλοκής τους σε δραστηριότητες στοιχηματισμού που διαχειρίζεται η Tabcorp.

10.2 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΣΤΗ ΒΙΚΤΩΡΙΑ

Πρακτορεία TAB: Σε όλο το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένων των πρακτόρων και του προσωπικού τους, απαγορεύεται να παίζει τυχερά παιχνίδια ανά πάσα στιγμή στο πρακτορείο όπου εργάζεται ή οπουδήποτε κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας, περιλαμβανομένων των διαλειμμάτων με χρονοδιάγραμμα, με πληρωμή και χωρίς πληρωμή.

Αδειοδοτημένοι χώροι TAB: Όλοι οι κάτοχοι άδειας Καταστήματος TAB επιτρέπεται να συμμετέχουν σε τυχερά παιχνίδια στον χώρο τους μόνο μέσω ψηφιακού καναλιού και μόνο όταν είναι εκτός υπηρεσίας.

Προσωπικό αδειοδοτημένου χώρου TAB: Σε όλο το προσωπικό απαγορεύεται η συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια σε οποιαδήποτε τοποθεσία σε ώρα υπηρεσίας, περιλαμβανομένων των διαλειμμάτων με χρονοδιάγραμμα, με πληρωμή και χωρίς πληρωμή.

Οι αδειοδοτημένοι χώροι που δεν μας ανήκουν και λειτουργούν ανεξάρτητα από εμάς ενδέχεται να επιβάλουν πρόσθετους περιορισμούς στη συμμετοχή των υπαλλήλων τους σε τυχερά παιχνίδια στους χώρους τους.

10.3 ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Όταν ένας υπάλληλος, περιλαμβανομένου και μέλους του προσωπικού του χώρου, παρουσιάζει εμφανή σημάδια βλάβης από τυχερά παιχνίδια ή συμπεριφορά που υποδηλώνει δυσκολίες στη διαχείριση των τυχερών παιχνιδιών, θα δίνουμε πληροφορίες για:

- τα εργαλεία και τις υπηρεσίες Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών
- τον τρόπο πρόσβασης σε υπηρεσίες υποστήριξης και διευκόλυνση πρόσβασης σ' αυτές τις υπηρεσίες, αν χρειάζεται, και
- το TABCare.

Θα υποστηρίξουμε το προσωπικό μας με ιδιωτικό, ευαίσθητο, εμπιστευτικό και κατάλληλο τρόπο. Θα αλληλεπιδράσουμε με το προσωπικό με τρόπο που σέβεται το δικαίωμά του στην ιδιωτική ζωή, για παράδειγμα, λαμβάνοντας μέτρα για να διασφαλιστεί ότι ο χειρισμός οποιωνδήποτε συνομιλιών γίνεται με ευαισθησία.

11. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΑ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

Για να διασφαλίσουμε ότι οι υπάλληλοί μας παρέχουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας με ασφαλέστερο τρόπο και μπορούν να εντοπίσουν τότε ένας πελάτης μπορεί να υποστεί βλάβη, απαιτούμε από όλους τους υπαλλήλους, τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους να εκπαιδευτούν υποχρεωτικά στη συμμόρφωση.

Για όλο το προσωπικό της εταιρείας – Εκπαίδευση για Ασφαλέστερα Τυχερά Παιχνίδια μόλις προσληφθούν και ως μέρος του ετήσιου υποχρεωτικού εκπαιδευτικού προγράμματος συμμόρφωσης.

Για το προσωπικό της εταιρείας που αλληλεπιδρά απευθείας με τους πελάτες – Πρόσθετη ειδική εκπαίδευση για Ασφαλέστερα Τυχερά Παιχνίδια, που περιλαμβάνει:

- πώς να εντοπίζουν δείκτες βλάβης από τυχερά παιχνίδια,
- πώς να παρεμβαίνουν και να αντιμετωπίζουν τέτοιους δείκτες που έχουν εντοπιστεί, που περιλαμβάνει την παροχή πληροφοριών για τα εργαλεία και τις υπηρεσίες ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών την παροχή πληροφοριών για τα προγράμματα αυτοαποκλεισμού, την παροχή πληροφοριών για υπηρεσίες βοήθειας και την προληπτική αναστολή ή κλείσιμο λογαριασμού, και
- πώς να κλιμακώνουν τις ανησυχίες για βλάβη από τυχερά παιχνίδια στην Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών.

Για το προσωπικό Καταστήματος TAB – Εκπαίδευση για Ασφαλέστερα Τυχερά Παιχνίδια μόλις προσληφθούν και ως μέρος του ετήσιου υποχρεωτικού εκπαιδευτικού προγράμματος συμμόρφωσης. Περιλαμβάνει:

- πώς να εντοπίζουν δείκτες βλάβης από τυχερά παιχνίδια σε πελάτες λιανικής,
- πώς να παρεμβαίνουν και να αντιμετωπίζουν τέτοιους δείκτες που έχουν εντοπιστεί, που περιλαμβάνει την παροχή πληροφοριών για τα εργαλεία και τις υπηρεσίες ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών την παροχή πληροφοριών για τα προγράμματα αυτοαποκλεισμού, και την παροχή πληροφοριών για υπηρεσίες βοήθειας
- τις απαιτήσεις σχετικά με τη μέθη και την απαγόρευση σε ανηλίκους να στοιχηματίζουν, και
- πώς να κλιμακώνουν τυχόν ανησυχίες στο TAB.

Στα Καταστήματα TAB δίνονται τακτικές υπενθυμίσεις για τις υποχρεώσεις τους σχετικά με ασφαλέστερα τυχερά παιχνίδια, μαζί με εγχειρίδια για ασφαλέστερα τυχερά παιχνίδια.

12. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΕ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

12.1 ΠΩΣ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΟΥΜΕ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Σύμφωνα με τη δέσμευσή μας για ασφαλέστερα τυχερά παιχνίδια, και για να βελτιώσουμε την κατανόησή μας για τη βλάβη από αυτά, επικοινωνούμε με μια σειρά από σχετικές υπηρεσίες υποστήριξης και ενδιαφερομένους τουλάχιστον μία φορά κάθε 3 μήνες.

Αυτοί οργανισμοί περιλαμβάνουν τους οργανισμούς Lifeline, Gambler's Help, Gamble Aware, Relationships Australia, Financial Counselling Australia και άλλους παρόχους υπηρεσιών υποστήριξης.

Επικοινωνούμε με υπηρεσίες υποστήριξης που σχετίζονται με τυχερά παιχνίδια και με ενδιαφερομένους μέσω:

- άτυπης και συνεχούς επαφής με τηλέφωνο και email για να ζητήσουμε τη συμβουλή τους και σχόλια, π.χ. σχετικά με τις πρωτοβουλίες μας για βελτίωση της ασφαλέστερης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια, τα προγράμματα αυτοαποκλεισμού και τον Κώδικα,
- επίσημης επαφής με τηλέφωνο και email για να ζητήσουμε σχόλια σχετικά με την αποτελεσματικότητα του Κώδικα στο πλαίσιο της τακτικής ανασκόπησης του, και
- συμμετοχής στο ετήσιο Συνέδριο της Εθνικής Ένωσης Μελέτης Τυχερών Παιχνιδιών.

Επίσης συμμετέχουμε, παρουσιάζουμε και επικοινωνούμε σε συμβουλευτικά φόρουμ για τη βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια, σε όλη τη Βικτώρια σε όλη τη διάρκεια του έτους, όπου είναι δυνατόν.

Πρωθούμε ενεργά τη Βικτωριανή εβδομάδα Ευαισθητοποίησης για τη Βλάβη από Τυχερά Παιχνίδια σε όλα τα Καταστήματα TAB και σε άλλο ψηφιακό περιεχόμενο.

12.2 ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΑ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

Παρέχουμε στους πελάτες που χρειάζονται υποστήριξη πληροφορίες για τις παρακάτω υπηρεσίες υποστήριξης:

Οι πελάτες, οι οικογένειές τους, οι κοινότητές τους και οποιοσδήποτε άλλος μπορούν να αποταθούν σε αυτές τις υπηρεσίες.

- **National Gambling Helpline** 1800 858 858 (διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα)
- **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/>

Προσφέρουμε επίσης παραπομπές σε μια σειρά ανεξάρτητων υπηρεσιών υποστήριξης.

Αν επικοινωνήσετε με κάποια από αυτές τις υπηρεσίες, μπορούν να σας δώσουν δωρεάν πληροφορίες, συμβουλές και υποστήριξη. Μπορούν επίσης να σας κατευθύνουν στον καλύτερο πάροχο υπηρεσιών για τις δικές σας συγκεκριμένες περιστάσεις.

13. ΑΝΗΛΙΚΟΙ

Δεσμευόμαστε να διασφαλίζουμε ότι οι ανήλικοι δεν θα επιτρέπεται να παίζουν τυχερά παιχνίδια στο διαδίκτυο ή σε Κατάστημα TAB.

Απαγορεύουμε αυστηρά σε άτομα κάτω των 18 ετών να παίζουν τυχερά παιχνίδια και λαμβάνουμε όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίζουμε ότι οι ανήλικοι δεν θα μπορούν να χρησιμοποιούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού και δεν θα μπορούν να έχουν λογαριασμό TAB.

13.1 ΛΙΑΝΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ

Απαιτούμε από τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους να διασφαλίζουν ότι οι ανήλικοι δεν αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες τυχερών παιχνιδιών, με τους εξής τρόπους:

1. Με σήμανση που αναφέρει ότι οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να παίζουν τυχερά παιχνίδια.
2. Απαιτώντας από το προσωπικό του Καταστήματος TAB να ζητά απόδειξη ηλικίας, αν κάποιος μοιάζει κάτω από 25 ετών. Αυτό ισχύει για όλες τις συναλλαγές στοιχηματισμού (είτε στο ταμείο είτε σε τερματικό αυτοεξυπηρέτησης), συμπεριλαμβανομένης της είσπραξης κερδών. Αν δεν προσκομιστεί η σχετική επαλήθευση, το προσωπικό θα αρνηθεί την υπηρεσία και θα σας ζητήσει να φύγετε. Το μέλος του προσωπικού δεν πρέπει να επιστρέψει κανένα δελτίο σε ανήλικο ή σε κάποιον που υποψιάζεται πως είναι ανήλικος.
3. Παρακολούθηση των τερματικών αυτοεξυπηρέτησης (με άμεση οπτική επαφή ή με συνεχή κάλυψη CCTV) για να διασφαλιστεί ότι δεν χρησιμοποιούνται από ανηλίκους.
4. Άρνηση στοιχημάτων ή είσπραξης κερδών αν ξέρουν ότι το άτομο ενεργεί εκ μέρους ανηλίκου.
5. Τοποθέτηση των τερματικών αυτοεξυπηρέτησης τουλάχιστον 2 μέτρα μακριά από τις εισόδους και εξόδους, για να παρακολουθούνται αποτελεσματικά. Επιπλέον, όλα τα τερματικά που βρίσκονται πάνω από 5 μέτρα μακριά από το σημείο του χειριστή, δέχονται μόνο κουπόνια.
6. Απαιτώντας από τους πελάτες να επιβεβαιώνουν ότι είναι πάνω από 18 πριν καταθέσουν στοιχήμα όταν χρησιμοποιούν τερματικό αυτοεξυπηρέτησης.
7. Δίνοντας στο προσωπικό του Καταστήματος TAB πρόσβαση για να απενεργοποιεί εξ αποστάσεως ένα τερματικό από το τερματικό του χειριστή, αν βλέπουν ότι γίνεται κατάχρησή του, π.χ. από κάποιον που θα μπορούσε να είναι ανήλικος.
8. Απαιτώντας από το προσωπικό του Καταστήματος TAB να κλιμακώνει όλες τις πιθανές περιπτώσεις ανηλίκου που στοιχηματίζει στο TAB.

Απαιτούμε από όλους τους ανηλίκους να συνοδεύονται από γονέα ή κηδεμόνα όταν μπαίνουν σε πρακτορείο ή χώρο υπηρεσιών TAB. Το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα ζητήσει από ασυνόδευτους ανηλίκους που βρίσκονται κοντά σε εγκαταστάσεις στοιχηματισμού να φύγουν από τον χώρο.

13.2 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Θα λάβουμε μέτρα για να διασφαλίσουμε ότι οι ανήλικοι δεν ανοίγουν λογαριασμό TAB. Αυτά περιλαμβάνουν τα ακόλουθα, χωρίς να περιορίζονται σε αυτά:

1. Απαιτούμε από πελάτες που ανοίγουν λογαριασμό να επιβεβαιώσουν την ταυτότητά τους και ότι είναι πάνω από 18 ετών. 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. Έχουμε κατάλληλες προειδοποιήσεις στην ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB ότι οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να ανοίξουν λογαριασμό ή να παίξουν μαζί μας.
3. Οι όροι και προϋποθέσεις του λογαριασμού αναφέρουν ότι οι ανήλικοι δεν μπορούν να παίξουν τυχερά παιχνίδια με εμάς και υποχρεώνουν τους πελάτες μας να μην επιτρέπουν σε ανηλίκους να στοιχηματίζουν μέσω των λογαριασμών τους ή να αποκαλύπτουν τα στοιχεία ασφαλείας τους σε ανήλικο.

Αν διαπιστώσουμε ότι ένα άτομο έχει ανοίξει λογαριασμό με εμάς και είναι κάτω των 18 ετών ή ότι ένα άτομο επιτρέπει σε ανήλικο να στοιχηματίζει χρησιμοποιώντας τον λογαριασμό του, ο λογαριασμός θα κλείσει αμέσως.

Αναφέρουμε τυχόν περιπτώσεις στοιχηματισμού ανηλίκων στη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιχνιδιών της Βικτώριας.

13.3 ΤΙ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΑΝ ΑΝΗΣΥΧΕΙΤΕ ΓΙΑ ΕΝΑΝ ΑΝΗΛΙΚΟ

Μπορείτε να απευθυνθείτε σε εμάς, αν ανησυχείτε για κάποιον κάτω των 18 ετών που πιθανώς συμμετέχει σε τυχερά παιχνίδια, επισκεπτόμενοι ένα Κατάστημα TAB ή επικοινωνώντας με την Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών στο RGwagering@tabcorp.com.au ή στο (02) 9218 1111 ή καλώντας το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802.

14. ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

14.1 ΣΗΜΕΙΑ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ

Γνωρίζουμε ότι μερικές φορές οι πελάτες μας μπορεί να χάσουν την αίσθηση του χρόνου ενώ βρίσκονται σε Κατάστημα TAB. Αυτό μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα να παραμείνουν περισσότερο ή να ξοδέψουν σε τυχερά παιχνίδια περισσότερο απ' όσο σκόπευαν.

Δεσμευόμαστε να έχετε επίγνωση της ροής του χρόνου όταν βρίσκεστε σε Κατάστημα TAB. Για να γίνει αυτό, εφαρμόζουμε τα ακόλουθα:

1. Οι πελάτες μπορούν να ελέγχουν την ώρα με διάφορους τρόπους:
 - ο η ώρα εμφανίζεται σε ηλεκτρονικές οθόνες απεικόνισης πληροφοριών TAB στα Καταστήματα TAB,
 - ο τα τερματικά αυτοεξυπηρέτησης δείχνουν την ώρα των υποδρομών και άλλων γεγονότων, και
 - ο ρωτώντας το προσωπικό του Καταστήματος TAB.
2. Οι πελάτες που καταθέτουν στοιχήματα σε τερματικό αυτοεξυπηρέτησης θα μπορούν να κρίνουν τη ροή του χρόνου χρησιμοποιώντας τις πληροφορίες στο τερματικό, π.χ. τις ώρες των υποδρομών.

3. Όταν ένας πελάτης καταθέτει στοιχήματα σε τερματικό που λειτουργεί από προσωπικό του Καταστήματος TAB, ο πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτές τις αλληλεπιδράσεις για να έχει επίγνωση της ροής του χρόνου. Το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα παρακολουθεί ενεργά για πελάτες που βρίσκονται στο κατάστημα ή χρησιμοποιούν τερματικά στοιχηματισμού για μεγάλες χρονικές περιόδους και/ή έχουν εμπλακεί σε παρατεταμένο και εντατικό παιχνίδι. Για παράδειγμα, αν παίζετε για μεγάλες χρονικές περιόδους, δηλ. για τρεις ώρες ή περισσότερο χωρίς διάλειμμα.
4. Όλα τα δελτία στοιχήματος και τα κουπόνια έχουν τυπωμένη επάνω τους την ώρα αγοράς ή έκδοσης.

Αν εντοπιστεί ότι εμφανίζετε σημάδια πιθανής βλάβης από τα τυχερά παιχνίδια (η πλήρης λίστα δεικτών παρατίθεται στην ενότητα 9.1), το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα σας αποθαρρύνει από το να εμπλακείτε σε παρατεταμένο και εντατικό παιχνίδι, με τρόπους που περιλαμβάνουν τα εξής:

1. μιλώντας απευθείας σε εσάς, για να σας ενημερώσουν για το πέρασμα του χρόνου,
2. ενθαρρύνοντάς σας να κάνετε ένα διάλειμμα από το παιχνίδι, και
3. δίνοντάς σας πληροφορίες για διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης.

Το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα σας αρνηθεί την παροχή προϊόντων τυχερών παιχνιδιών, αν κατά την άποψή του αντιμετωπίζετε αγωνία που σχετίζεται με τη συμμετοχή σας σε τυχερά παιχνίδια.

14.2 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Δεσμευόμαστε επίσης να διασφαλίσουμε ότι οι διαδικτυακοί πελάτες μας έχουν επίγνωση της ροής του χρόνου. Για να τους βοηθήσουμε σε αυτό, εφαρμόζουμε τα εξής:

- Η Ιστοσελίδα TAB και η Εφαρμογή TAB περιέχουν πληροφορίες για επερχόμενες προγραμματισμένες υποδρομίες και αθλητικές εκδηλώσεις. Μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε για να βεβαιωθείτε ότι είστε ενήμεροι για το πέρασμα του χρόνου.
- Παρακολουθούμε ενεργά τις συμπεριφορές στοιχηματισμού χρησιμοποιώντας έναν αριθμό συστημάτων και εργαλείων για να εντοπίσουμε πελάτες που εμπλέκονται σε παρατεταμένο και εντατικό παιχνίδι. Για παράδειγμα, αν στοιχηματίζετε για παρατεταμένες χρονικές περιόδους.

Αν εντοπιστεί ότι εμφανίζετε σημάδια εμπλοκής σε παρατεταμένο και εντατικό παιχνίδι (η πλήρης λίστα δεικτών παρατίθεται στην ενότητα 9.2), η Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών θα παρέμβει και θα προβεί σε ενέργειες που μπορεί να περιλαμβάνουν τα παρακάτω, αλλά δεν περιορίζονται σε αυτά:

1. αποστολή email και/ή SMS σε εσάς με πληροφορίες για τα εργαλεία ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών, που περιλαμβάνουν τον αυτοαποκλεισμό,
2. παροχή πληροφοριών για διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης,
3. εξέταση των λογαριασμών σας για να προσδιοριστεί αν απαιτούνται πρόσθετες παρεμβάσεις - αυτό περιλαμβάνει εξέταση προηγούμενων αλληλεπιδράσεων, δραστηριότητας στοιχηματισμού, δραστηριότητας καταθέσεων, δραστηριότητας αναλήψεων και αν ο πελάτης έχει χρησιμοποιήσει στο παρελθόν εργαλεία ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών,
4. τηλεφώνημα προς εσάς,
5. προληπτικό πάγωμα των λογαριασμών σας, και
6. προληπτικό κλείσιμο των λογαριασμών σας.

Όταν παγώσουμε ή κλείσουμε τον λογαριασμό σας λόγω γνωμοδότησης από την Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών, θα σταματήσετε να λαμβάνετε υλικό μάρκετινγκ. Αν κλείσουμε τον λογαριασμό σας για λόγο ασφαλέστερης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια, θα βάλουμε φραγμούς για να σας εμποδίσουμε να ανοίξετε μελλοντικούς λογαριασμούς με εμάς χρησιμοποιώντας τα ίδια στοιχεία. Θα ελέγξουμε επίσης πού ανοίγουν λογαριασμοί με τη χρήση στοιχείων παρόμοιων με τα στοιχεία πελατών που οι λογαριασμοί τους έκλεισαν.

15. ΜΕΘΗ

Δεν θα σας επιτρέψουμε να χρησιμοποιήσετε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού, αν αντιληφθούμε ότι είστε σε κατάσταση μέθης ή υπό την επήρεια ναρκωτικών. Όλοι οι υπάλληλοι που έρχονται σε επαφή με πελάτες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων σε Καταστήματα TAB, έχουν εκπαιδευτεί να εντοπίζουν σημάδια μέθης ή αν κάποιος βρίσκεται υπό την επήρεια ναρκωτικών, και αρνούνται την εξυπηρέτηση, περιλαμβανομένου του προληπτικού παγώματος του λογαριασμού TAB που έχετε.

16. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Πρέπει να πληρώνετε για τα στοιχήματα όταν τα αγοράζετε. Δεν δίνουμε πίστωση ούτε δανείζουμε χρήματα για τυχερά παιχνίδια.

Δεν δεχόμαστε προσωπικές επιταγές πελατών ως πληρωμή ούτε σας επιτρέπουμε να εξαργυρώσετε επιταγές. Θα ενημερωθείτε γι' αυτόν τον περιορισμό, αν προσκομίσετε επιταγή.

Όλα τα κέρδη πληρώνονται (κατά τη διακριτική ευχέρεια του Καταστήματος TAB) είτε με μετρητά, επιταγή, κουπόνι στοιχηματισμού, είτε με πίστωση των κερδών σε λογαριασμό TAB ή χρεωστική κάρτα EFTPOS, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς, κώδικες ή πολιτικές του κλάδου και των δικών μας κανόνων στοιχηματισμού. Οι κανόνες στοιχηματισμού είναι διαθέσιμοι στην Ιστοσελίδα TAB και σε όλα τα Καταστήματα TAB.

Θα καταβάλλουμε κάθε εύλογη προσπάθεια να πληρώνουμε τα κέρδη από στοιχήματα που έχουν κατατεθεί σε εμάς μέσω του λογαριασμού σας στον στοιχηματικό λογαριασμό σας αμέσως μόλις επιβεβαιωθεί το επίσημο αποτέλεσμα.

17. ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΕΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΕΙΣ

17.1 ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ, ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΕΙΣ

Διασφαλίζουμε ότι οι διαφημίσεις και οι προωθήσεις τυχερών παιχνιδιών που επιτρέπονται σύμφωνα με τον Νόμο περί Ρύθμισης Τυχερών Παιχνιδιών του 2003 (Βικτώρια):

- θα συμμορφώνονται με όλους τους ισχύοντες Κοινοπολιτειακούς και Πολιτειακούς νόμους, κανονισμούς και κώδικες που σχετίζονται με τη διαφήμιση ή την προώθηση προϊόντων στοιχηματισμού, συμπεριλαμβανομένου του κώδικα δεοντολογίας της διαφήμισης που έχει υιοθετήσει η Αυστραλιανή Ένωση Εθνικών Διαφημιστών,
- δεν θα είναι ψευδείς, παραπλανητικές ή απατηλές σχετικά με τις πιθανότητες, τα έπαθλα ή τις πιθανότητες νίκης και δεν θα παρουσιάζουν παραπλανητικά την πιθανότητα νίκης ή οικονομικού κέρδους,
- δεν θα προβαίνουν σε αβάσιμους, αναπόδεικτους ή υπερβολικούς ισχυρισμούς σχετικά με νίκες ή έπαθλα που μπορούν να κερδηθούν,
- δεν θα δηλώνουν ούτε θα υπονοούν ότι η ικανότητα ενός παίκτη μπορεί να επηρεάσει την έκβαση ενός τυχερού παιχνιδιού, όταν αυτό δεν μπορεί να τεκμηριωθεί με γεγονότα,
- θα είναι σωστές, ακριβείς και ειλικρινείς,
- θα απαιτούν τη συγκατάθεση του νικητή πριν δημοσιευθεί το όνομά του,
- θα είναι καλόγουστες (δεδομένων των κυρίαρχων κοινωνικών προτύπων) και δεν θα είναι προσβλητικές ή άσεμνης φύσης,
- θα είναι κοινωνικά υπεύθυνες,
- δεν θα δημιουργούν την εντύπωση ότι τα τυχερά παιχνίδια είναι μια εύλογη στρατηγική για οικονομική βελτίωση,
- δεν θα προωθούν τα τυχερά παιχνίδια ως μέσο χρηματοδότησης συνήθων αγορών του νοικοκυριού, του κόστους ζωής ή ανακούφισης οικονομικών και προσωπικών δυσκολιών,

- δεν θα προωθούν την κατανάλωση αλκοόλ κατά τη διάρκεια τυχερών παιχνιδιών και δεν θα συσχετίζουν τα τυχερά παιχνίδια με το αλκοόλ,
- δεν θα απευθύνονται σκόπιμα, ρητά ή έμμεσα, σε ευπαθείς ή μειονεκτούσες ομάδες ή ανηλίκους,
- δεν θα στοχεύουν ούτε θα σχεδιάζονται για να απευθύνονται σε ανηλίκους και δεν θα παρουσιάζονται σε συνδυασμό με διαφήμιση προσφοράς, εκδήλωσης ή χώρου που αφορά ανηλίκους,
- δεν θα προσφέρουν ανταμοιβές, κίνητρα ή κουπόνια που ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν πιο συχνά,
- δεν θα προωθούν τα τυχερά παιχνίδια ως μέσο ενίσχυσης της κοινωνικής θέσης ή της απασχόλησης, των κοινωνικών και σεξουαλικών προοπτικών, και
- δεν θα υπερτονίζουν τη σύνδεση μεταξύ των τυχερών παιχνιδιών και της χρήσης των κερδών του παίκτη.

17.2 ΠΩΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΝΟΜΑΣΤΕ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

Για να διασφαλίσουμε ότι οι διαφημίσεις, το μάρκετινγκ και οι προωθήσεις μας συμμορφώνονται με τις σχετικές απαιτήσεις και δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να παίξουν υπερβολικά ή πέρα από τις δυνατότητές τους:

- Διασφαλίζουμε ότι όλες οι διαφημίσεις και το μάρκετινγκ περιλαμβάνουν μηνύματα ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία.
- Όταν σας στέλνουμε άμεσο μάρκετινγκ, περιλαμβάνουμε πληροφορίες για το πώς μπορείτε να επιλέξετε να μη λαμβάνετε άμεσο μάρκετινγκ.
- Τεκμηριώνουμε εγγράφως τις υποχρεώσεις ασφαλέστερης διαφήμισης και προώθησης στις εσωτερικές μας Οδηγίες Μάρκετινγκ, οι οποίες δίνονται σε όλα τα μέλη της ομάδας που εμπλέκονται στο μάρκετινγκ και τη διαφήμιση.
- Εκπαιδεύουμε όλα τα μέλη της ομάδας μάρκετινγκ, μόλις προσληφθούν, στις υποχρεώσεις τους για ασφαλέστερες διαφημίσεις και προωθήσεις και διεξάγουμε υποχρεωτική ετήσια επανεκπαίδευση.
- Τοποθετούμε όλους τους αυτοαποκλεισμένους πελάτες και τους πελάτες που χρησιμοποιούν τη λειτουργία Take a Break σε μια λίστα, για να βεβαιωθούμε ότι δεν θα λαμβάνουν κανένα μάρκετινγκ και διαφήμιση.
- Έχουμε θεσπίσει διαδικασίες για την εξέταση του υλικού διαφημίσεων και μάρκετινγκ πριν το δει το ευρύ κοινό. Αυτό περιλαμβάνει την εξέταση των διαφημίσεων και του μάρκετινγκ από Ανώτερο Διευθυντή Μάρκετινγκ, μαζί με την ομάδα Νόμιμων και Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών, κατά περίπτωση.
- Η ομάδα Μάρκετινγκ αναλαμβάνει μηνιαία διασφάλιση ποιότητας για να διασφαλίσει ότι τα μέλη της ομάδας μάρκετινγκ τηρούν τις διαδικασίες μάρκετινγκ.
- Η αποτελεσματικότητα των ελέγχων μάρκετινγκ αξιολογείται ετησίως από την ομάδα Ρίσκου.

Δεν θα κυκλοφορήσουμε νέα προϊόντα ούτε θα αλλάξουμε τα υπάρχοντα προϊόντα μας χωρίς να αξιολογήσουμε τον πιθανό αντίκτυπό τους σε πελάτες που είναι ευάλωτοι σε βλάβες από τα τυχερά παιχνίδια. Η ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών αξιολογεί όλα τα νέα προϊόντα και υπηρεσίες, για να διασφαλίσει ότι:

- δεν απευθύνονται σε ανηλίκους,
- δεν εκθέτουν ανηλίκους σε τυχερά παιχνίδια,
- δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν πιο συχνά απ' ότι συνήθως,
- δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν για μεγαλύτερες χρονικές περιόδους απ' ότι συνήθως,
- δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν περισσότερο απ' όσο θα έκαναν κανονικά,
- δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν πέρα από τις δυνατότητές τους,
- δεν αυξάνουν την πιθανότητα παρορμητικής λήψης αποφάσεων,
- δεν παρουσιάζουν τα τυχερά παιχνίδια ως κάτι φυσιολογικό.

Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης καθορίζει αν και πώς θα κυκλοφορήσει το προϊόν ή η υπηρεσία.

18. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΦΟΣΙΩΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Κατά καιρούς, θα στέλνουμε και θα ανακοινώνουμε στους πελάτες μας προσφορές και προωθητικές ενέργειες μάρκετινγκ. Αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν προσφορές μπόνους στοιχημάτων, προσφορές του ισόποσου της κατάθεσης, διαγωνισμούς και προσκλήσεις σε εκδηλώσεις, όπως ιπποδρομιακές ημέρες. Δεν θα στέλνουμε προσφορές σε πελάτες που έχουν αυτοαποκλειστεί ή χρησιμοποιούν τη λειτουργία Take a Break (Κάντε Διάλειμμα).

Αυτές οι προσφορές και προωθητικές ενέργειες γίνονται για την προσέλκυση και διατήρηση πελατών, την προώθηση ορισμένων αθλητικών και ιπποδρομιακών εκδηλώσεων, την προώθηση ενός νέου προϊόντος ή ενός συγκεκριμένου προϊόντος, π.χ. στοιχήματος pari-mutuel.

Ορισμένες προσφορές και προωθητικές ενέργειες θα είναι διαθέσιμες σε όλους τους πελάτες, ενώ άλλες θα διατίθενται εξατομικευμένα. Οι πελάτες επιλέγονται για εξατομικευμένες προσφορές και προωθητικές ενέργειες με βάση έναν αριθμό διαφορετικών παραγόντων, που περιλαμβάνουν το προηγούμενο στοιχηματικό ιστορικό τους, των στοιχηματικών τους προτιμήσεων και της τοποθεσίας των στοιχημάτων τους. Οι προσφορές και οι προωθητικές ενέργειες ενδέχεται να λήξουν αν δεν χρησιμοποιηθούν εντός των καθορισμένων χρονικών πλαισίων.

Για να διασφαλίσουμε ότι οι πελάτες καταλαβαίνουν σαφώς τις προσφορές και τις προωθητικές ενέργειες που είναι διαθέσιμες για αυτούς:

- γνωστοποιούμε σαφώς προσφορές ή προωθητικές ενέργειες που είναι διαθέσιμες στους πελάτες, με email, SMS ή προφορικά,
- δίνουμε στους πελάτες πληροφορίες για όρους και προϋποθέσεις που σχετίζονται με την προσφορά ή την προωθητική ενέργεια. Για παράδειγμα, αν ισχύουν χρονικές περίοδοι, αν υπάρχουν απαιτήσεις επιλεξιμότητας, αν υπάρχουν προϋποθέσεις συμμετοχής σε διαγωνισμό, πώς να συμμετάσχετε, κ.λπ.,
- οι πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες για τις διαθέσιμες προσφορές και προωθητικές ενέργειες, περιλαμβανομένων των διαθέσιμων μπόνους στοιχημάτων ανά πάσα στιγμή, κάνοντας σύνδεση στον δικό τους λογαριασμό TAB στο διαδίκτυο,
- οι πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση στους όρους και τις προϋποθέσεις που ισχύουν για τις προσφορές μας, στην Ιστοσελίδα και την Εφαρμογή TAB, και
- οι πελάτες μπορούν να επικοινωνήσουν με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802 αν έχουν οποιοσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με τις προσφορές και τις προωθητικές ενέργειές μας.

Μπορείτε να επιλέξετε ανά πάσα στιγμή να μη λαμβάνετε απευθείας μάρκετινγκ από εμάς.

Δεν προσφέρουμε σύστημα που παρακολουθεί τις δαπάνες ενός ατόμου σε ένα προϊόν τυχερών παιχνιδιών και ανταμείβει αυτές τις δαπάνες με πόντους μπόνους, αφοσίωσης ή επιβράβευσης. Στο παρελθόν προσφέραμε ένα πρόγραμμα Επιβράβευσης TAB που περιλάμβανε ένα σύστημα συγκέντρωσης πόντων. Δεν προσφέρουμε σύστημα που παρακολουθεί τις δαπάνες ενός ατόμου για ένα προϊόν τζόγου και ανταμείβει αυτές τις δαπάνες με πόντους μπόνους, αφοσίωσης ή ανταμοιβής.

19. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ

19.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ

Μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία σε εμάς διαδικτυακά, επικοινωνώντας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802 ή ταχυδρομικά. Έχουμε περιγράψει λεπτομερώς τη διαδικασία για καταγγελίες πελατών στην Ιστοσελίδα TAB.

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

Καταγγελίες για θέματα στοιχηματισμού μπορούν επίσης να απευθύνονται στη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιχνιδιών της Βικτώριας ως ανεξάρτητο φορέα για τη διερεύνηση και την επίλυση, μέσω της ιστοσελίδας <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>.

19.2 ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ

Μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία σχετικά με τον Κώδικα επικοινωνώντας με την Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών μέσω:

email: RGwagering@tabcorp.com.au

ταχυδρομείου: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

τηλεφώνου: 02 9218 1111

Αν τηλεφωνήσετε για να κάνετε καταγγελία, μπορεί να σας ζητήσουμε να μας δώσετε λεπτομέρειες γραπτώς.

19.3 ΠΩΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ ΤΙΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ ΚΑΙ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ

Έχουμε μια επίσημη πολιτική και διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών, για να διασφαλίζουμε ότι οι καταγγελίες πελατών εξετάζονται και αντιμετωπίζονται με τον κατάλληλο τρόπο.

Όταν λάβουμε μια καταγγελία από εσάς, η Ομάδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών:

1. Θα αναγνωρίσει έγγραφες ή με email καταγγελίες γραπτώς ή με email εντός 5 εργάσιμων ημερών από τη λήψη τους.
2. Θα εξετάσει και θα διερευνήσει την καταγγελία. Αυτό περιλαμβάνει εξέταση των πληροφοριών που δόθηκαν καθώς και άλλων σχετικών πληροφοριών, όπως του στοιχηματικού ιστορικού σας ή των προηγούμενων επαφών σας με εμάς.
3. Θα σας ενημερώσει για το αποτέλεσμα της εξέτασης εντός 21 ημερών. Αν δεν μπορέσουμε να οριστικοποιήσουμε την εξέταση εντός 21 ημερών, θα σας γνωστοποιήσουμε το καινούργιο χρονοδιάγραμμα.
4. Θα σας δώσουμε το αποτέλεσμα της καταγγελίας. Όπου χρειάζεται, το αποτέλεσμα της καταγγελίας αποφασίζεται από την Επιτροπή Σύνθετων Καταγγελιών, η οποία περιλαμβάνει ανώτερους εκπροσώπους από όλη την επιχείρησή μας.

Αν το ζήτημα επιλυθεί, δεν γίνεται καμία περαιτέρω ενέργεια.

Μπορείτε να ζητήσετε εσωτερική επανεξέταση της απόφασης στέλνοντας γραπτό αίτημα στο complaintappeals@tabcorp.com.au. Στη συνέχεια, μια Επιτροπή Εφέσεων Καταγγελιών θα επανεξετάσει την απόφαση για τη λήψη ποριστικής απόφασης. Αυτή η τελική απόφαση θα σας δοθεί εντός 10 εργάσιμων ημερών.

Αν ζητήσετε ανεξάρτητη επανεξέταση αυτής της απόφασης, θα παραπέμψουμε το ζήτημα σε ένα μέλος μιας ομάδας ανεξάρτητων διαμεσολαβητών, όπως το Ινστιτούτο Διαιτητών και Διαμεσολαβητών Αυστραλίας, είτε για απόφαση από διαιτητή βασισμένη σε υποβληθέντα έγγραφα είτε για να κανονιστεί διαμεσολάβηση.

Το κόστος αυτής της διαδικασίας θα επιμεριστεί εξίσου σε μας και σας, εκτός αν συμφωνηθεί διαφορετικά ή όπως αποφασίσει ο διαιτητής.

19.4 ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ

Τηρούμε αρχεία των καταγγελιών, όλων των εγγράφων των καταγγελιών και των αποφάσεων στο Μητρώο Καταγγελιών Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών, που τηρούνται για περίοδο επτά ετών. Αυτά διατίθενται για επιθεώρηση από τον Υπουργό Υποθέσεων Καταναλωτών, Ρύθμισης Παιγνίων και Οינוπνευματωδών Ποτών ή από τη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιχνιδιών της Βικτώριας κατόπιν αιτήματος σύμφωνα με τις υποχρεώσεις μας τηρούμε αρχεία και να επιτρέπουμε στη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιχνιδιών της Βικτώριας να παρακολουθεί τη συμμόρφωσή μας με τη διαδικασία καταγγελιών.

20. ΠΩΣ ΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Δεσμευόμαστε για το απόρρητο, τη διαφάνεια και την ασφάλεια των δεδομένων. Για να τιμήσουμε αυτή τη δέσμευση, χειριζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα σύμφωνα με τον Νόμο περί Απορρήτου του 1988 (Κοινοπολιτειακού) και τις Αυστραλιανές Αρχές Απορρήτου. Η Πολιτική Απορρήτου μας εκθέτει το πώς χειριζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα. Μπορείτε να πάρετε ένα αντίτυπο της Πολιτικής Απορρήτου στη διεύθυνση <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με το privacy@tabcorp.com.au για οποιεσδήποτε ερωτήσεις ή ανησυχίες..



GIOCO D'AZZARDO PIÙ RESPONSABILE

CODICE DI CONDOTTA

Versione 3 – 10 maggio 2024

Tabcorp VIC Pty Ltd

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN GIOCO D'AZZARDO PIÙ RESPONSABILE

Tabcorp VIC Pty Ltd ("noi") è impegnata a fornire prodotti e servizi di scommesse con l'intento di prevenire e ridurre i danni ai suoi clienti, alle loro famiglie e ai loro amici.

Cerchiamo di normalizzare un gioco d'azzardo più sicuro attraverso la progettazione dei nostri prodotti e servizi, l'uso dei nostri strumenti dedicati a rendere il gioco d'azzardo più sicuro da parte dei nostri clienti, e la condotta dei nostri dipendenti e agenti.

Aspiriamo a responsabilizzare e supportare i nostri clienti affinché possano prendere decisioni consapevoli sul gioco d'azzardo.

Ci impegniamo a garantire ai nostri dipendenti e al personale dei punti vendita TAB il supporto, le competenze e le conoscenze necessarie per mantenere questi obiettivi.

Collaboreremo con esperti e servizi di prevenzione dei danni legati al gioco d'azzardo per migliorare le nostre misure e prestazioni di prevenzione.

Risponderemo ai reclami dei nostri clienti in maniera imparziale ed efficiente.

Tali impegni sono illustrati nel dettaglio nel presente Codice di Condotta per un Gioco d'Azzardo Più Responsabile ("Codice").

La Nostra Promessa di Sicurezza ai Giocatori

Prenderci cura dei nostri clienti è alla base della nostra attività.

Ciò significa riconoscere che i nostri prodotti e servizi di scommesse, sebbene siano per la maggior parte dei nostri clienti una forma di intrattenimento, possono avere anche un impatto negativo o causare danni ai nostri clienti, alle persone che si prendono cura di loro, e alla comunità.

Per questo motivo, stiamo alzando i nostri standard e ci stiamo impegnando con una Promessa di Sicurezza per i Giocatori, creata per prevenire e minimizzare i danni derivati dal gioco d'azzardo e avere un impatto più positivo per gli individui e la comunità.

Promettiamo di:

Essere Trasparenti e Fare Sensibilizzazione

Prevenire e Ridurre i Danni

Monitorare e Fornire una Rete di Sicurezza

Continuare a Imparare e Svilupparci Basandoci su Prove Evidenti

Contribuire e Supportare la Comunità

1. INTRODUZIONE

Facciamo parte dell'azienda Tabcorp Holdings Limited, un gruppo di intrattenimento nel settore del gioco d'azzardo diversificato e che opera a livello mondiale.

Gestiamo scommesse:

- online;
- al telefono;
- sul campo, durante corse in aree metropolitane e in campagna nello Stato del Victoria;
- tramite una rete di agenzie, locali dotati di licenza, e club.

Riconosciamo che il gioco d'azzardo può essere fonte di danni per alcune persone, e questo Codice stabilisce le linee guida dell'offerta responsabile dei nostri prodotti e servizi, riducendo al minimo i danni associati al gioco d'azzardo.

1.1 OBIETTIVI

I nostri obiettivi con il presente Codice sono quelli di:

- fornire ai nostri clienti un documento unico che illustri come i nostri prodotti e servizi vengano offerti in modo sicuro;
- dimostrare il nostro forte impegno a ridurre al minimo i potenziali danni associati al gioco d'azzardo e a promuovere un gioco d'azzardo più sicuro;
- responsabilizzare e permettere ai nostri clienti di prendere decisioni consapevoli riguardo al gioco d'azzardo, facilitando anche l'accesso a strumenti di gestione delle abitudini legate al gioco d'azzardo o ai servizi di supporto, nei casi in cui sia necessaria assistenza;
- assicurarci di osservare tutte le normative legislative e obblighi regolamentari pertinenti, incluse le Direttive Ministeriali riguardanti il Codice di Condotta per un Gioco d'Azzardo Responsabile dello Stato del Victoria.

1.2 APPLICAZIONE DEL CODICE

Il Codice si applica:

- a noi e ai nostri dipendenti;
- ai nostri punti vendita TAB e a tutte le persone impiegate presso questi punti vendita che sono incaricati di fornire i nostri servizi di scommesse;
- ai servizi o prodotti di gioco d'azzardo da noi offerti, compresi quelli forniti online in Australia.

1.3 REVISIONE DEL CODICE

La nostra conformità al Codice viene revisionata regolarmente (inclusa la conformità nei nostri punti vendita TAB). Provvediamo a raccogliere e prendere in considerazione feedback sull'efficacia del Codice da parte delle principali parti interessate, incluso il personale dei punti vendita TAB, gli agenti, i clienti, i dipendenti, e i fornitori dei servizi di assistenza al gioco d'azzardo.

Aggiornamenti del Codice potranno essere apportati di volta in volta, tenendo conto dei feedback ricevuti, e dei progressi nella ricerca sui danni legati al gioco d'azzardo e sul servizio responsabile del gioco d'azzardo.

Una copia aggiornata del Codice verrà fornita all'ente di controllo del gioco d'azzardo dello Stato del Victoria prima della sua pubblicazione.

1.4 DEFINIZIONI PRINCIPALI

- **App TAB** indica l'applicazione TAB per cellulari.
- Un **Punto Vendita TAB**, secondo il Codice, è un'agenzia, un locale provvisto di licenza o un club di corse nello Stato del Victoria dove vengono venduti i nostri servizi e prodotti.
- **Sito Web TAB** indica il sito web TAB all'indirizzo www.tab.com.au.

2. COMUNICAZIONE E DISPONIBILITÀ DEL CODICE

Comunichiamo e promuoviamo attivamente il Codice e i luoghi dove trovarlo tramite insegne nei nostri Punti Vendita TAB, sul Sito Web TAB e sull'App TAB.

Il Codice è disponibile presso:

- il Sito Web TAB www.tab.com.au;
- il Sito Web TAB per un Gioco d'Azzardo più Sicuro www.responsiblegambling.tab.com.au;
- il Sito Web di Tabcorp www.tabcorp.com.au;
- l'App TAB;
- i punti vendita TAB.

Il Codice è disponibile in inglese ed è anche tradotto in italiano, arabo, cinese (tradizionale e semplificato), turco, greco, vietnamita e spagnolo. Le versioni tradotte del Codice sono disponibili online e nei punti vendita TAB.

È possibile richiedere una copia stampata del Codice chiamando il nostro Centro Servizi Clienti al numero 131 802 o presso un punto vendita TAB.

3. CONFORMITÀ AL CODICE NEI PUNTI VENDITA

I Punti Vendita TAB e il loro personale, i quali forniscono servizi di scommesse, devono rispettare i requisiti previsti dal Codice presente.

Per garantire la conformità dei punti vendita TAB, ci assicureremo di:

- fornire ai Punti Vendita TAB il supporto, gli strumenti, le informazioni e la formazione necessari per implementare il Codice e garantire la fornitura sicura dei nostri prodotti e servizi di scommesse;
- effettuare regolarmente controlli di conformità e, il prima possibile, dopo un incidente legato al gioco d'azzardo più sicuro, o in caso di non conformità al Codice o ad altri obblighi legali;
- effettuare indagini su tutti gli incidenti legati al gioco d'azzardo responsabile, sulle violazioni del Codice, o altri obblighi legali da parte dei Punti Vendita TAB;
- prendere provvedimenti nei confronti dei Punti Vendita TAB non conformi. Possibili provvedimenti possono includere la richiesta di svolgimento di formazione aggiuntiva, azioni disciplinari (penalità di natura finanziaria o sospensione) e, nei casi più gravi, la risoluzione dell'accordo con il Punto Vendita TAB.

4. MESSAGGI PER UN GIOCO D'AZZARDO PIÙ RESPONSABILE

Messaggi riguardanti un gioco d'azzardo più responsabile sono inclusi in tutti i materiali promozionali legati al gioco d'azzardo, e nelle comunicazioni che inviamo ai nostri clienti, in conformità con la Struttura Nazionale per la Protezione al Consumatore per le Scommesse Online. Garantiamo inoltre che i nostri materiali pubblicitari rispettino qualsiasi requisito legale, inclusi i requisiti sulla protezione dei consumatori stabiliti dalle Direttive Ministeriali, come la Direttiva Ministeriale del 24 marzo 2023.

Continueremo ad apportare messaggi che promuovono un gioco d'azzardo più sicuro sul Sito Web TAB e sulle insegne nei Punti Vendita TAB. Inoltre, promuoveremo attivamente messaggi per un gioco d'azzardo più responsabile sul nostro Sito Web TAB e sull'App TAB.

5. INFORMAZIONI SUL GIOCO D'AZZARDO PIÙ RESPONSABILE E SUI PRODOTTI LEGATI AL GIOCO D'AZZARDO

5.1 INFORMAZIONI DISPONIBILI

Forniamo una serie di informazioni sul gioco d'azzardo più responsabile affinché i nostri clienti, le loro famiglie e la comunità siano informati sulle nostre pratiche di gioco d'azzardo responsabile e affinché i nostri clienti siano al corrente dei nostri prodotti e servizi di scommesse.

Il nostro impegno indirizzato ad un servizio più sicuro di scommesse implica la nostra intenzione di responsabilizzare i clienti a prendere decisioni consapevoli sul loro gioco d'azzardo. Questo riguarda quanto spendono e quanto tempo dedicano al gioco d'azzardo, tenendo conto delle loro circostanze personali e dei loro mezzi finanziari.

Ciò include informazioni riguardanti:

- questo Codice;
- le regole di scommessa che governano il nostro totalizzatore, scommesse sportive e prodotti Trackside;
- i nostri prodotti e servizi e il relativo materiale esplicativo;
- la gestione del gioco d'azzardo da parte dei clienti, prendendo e mantenendo decisioni prestabilite prima di intraprendere il gioco;
- come i clienti possono utilizzare altri strumenti di gioco d'azzardo responsabile per gestire il loro comportamento di gioco;
- la gestione del gioco d'azzardo da parte dei clienti tramite l'utilizzo di altri strumenti di gestione;
- l'auto-esclusione da parte dei clienti sia online che nei nostri Punti Vendita TAB;
- i servizi di supporto al gioco d'azzardo disponibili per individui e/o le loro famiglie per ottenere assistenza nella gestione di problemi legati al gioco d'azzardo;
- il divieto di gioco d'azzardo per i minori;
- il divieto di fornire credito per il gioco d'azzardo; e
- le procedure di risoluzione dei reclami.

5.2 DOVE TROVARE LE INFORMAZIONI

Informazioni riguardanti un gioco d'azzardo più responsabile sono disponibili pubblicamente sul nostro sito web TAB dedicato al Gioco d'Azzardo Responsabile all'indirizzo responsiblegambling.tab.com.au, su poster e opuscoli nei Punti Vendita TAB o chiamando il nostro Centro Servizi Clienti al numero 131 802.

I punti vendita TAB devono esporre insegne dedicate al gioco d'azzardo responsabile in tutti i punti vendita che accettano scommesse.

Le nostre regole sulle scommesse e le informazioni sui prodotti sono disponibili sul sito web TAB e nei punti vendita TAB. Le nostre condizioni contrattuali che includono termini e condizioni delle offerte promozionali, sono disponibili sul sito web TAB. Inoltre, nel caso di offerte promozionali specifiche, verranno incluse le relative condizioni contrattuali applicabili.

È possibile inoltre chiamare il nostro Centro Servizi Clienti al numero 131 802 per assistenza.

6. DECISIONI DI IMPEGNO PRESTABILITO

6.1 COS'È L'IMPEGNO PRESTABILITO?

L'impegno prestabilito è uno strumento che i clienti possono utilizzare per gestire il gioco d'azzardo e prevenire i danni che ne derivano. Questo comporta che i clienti stabiliscano un limite prima di iniziare a giocare d'azzardo. Questo limite può essere basato sul tempo e/o sul denaro, ovvero "prestabilire" quanto tempo e denaro si è disposti a investire prima di iniziare a giocare.

Le decisioni di impegno prestabilito sono individuali per ogni cliente e ciascuno dovrebbe stabilire limiti in base alle proprie circostanze personali.

6.2 CLIENTI DEI PUNTI VENDITA

Promuoviamo e incoraggiamo tutti i clienti al dettaglio a stabilire un limite di tempo e denaro, esponendo cartellonistica su come impostare e mantenere dei limiti nei nostri punti vendita TAB.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito Web TAB Safer Gambling:

responsiblegambling.tab.com.au.

Come impostare un impegno prestabilito

È possibile impostare un impegno prestabilito quando si scommette nei punti vendita al dettaglio attraverso:

- la pianificazione del proprio gioco d'azzardo – quanto si vuole scommettere e depositare, e per quanto tempo si rimarrà nel punto vendita TAB;
- l'impostazione di un budget dedicato al gioco d'azzardo;
- decisioni su cosa si vuole scommettere – ad esempio, se si vuole scommettere solo sulle corse di cavalli;
- pianificazione in anticipo su come piazzare le scommesse. Se si vuole scommettere solo in contanti, allora è bene portare con sé solo l'importo in contanti che si intende scommettere e lasciare le carte bancarie a casa;
- la frequentazione di punti vendita TAB che offrono altre attività con le quali intrattenersi;
- la pianificazione dell'allocazione dei fondi nel caso di riscossione di eventuali vincite.

Alcune strategie per tenere traccia dell'impegno prestabilito possono essere:

- annotare sul telefono la propria decisione di impegno prestabilito;
- comunicare alla persona con cui si è di aver preso una decisione di impegno prestabilito e condividere tali dettagli con quella persona;
- se si stabilisce un limite di tempo di permanenza nel punto vendita TAB, impostare una sveglia sul telefono per essere avvisati quando quel tempo è scaduto;
- annotare l'orario di arrivo al punto vendita TAB e tenere traccia del tempo;
- informare un membro del personale del punto vendita TAB dell'impegno prestabilito;

Se si ha un account TAB, è possibile impostare un limite di deposito di impegno prestabilito sul proprio account TAB e effettuare transazioni utilizzando il proprio account mentre si è in un punto vendita TAB. Non sarà possibile depositare soldi oltre il limite di deposito di impegno prestabilito impostato sul proprio account.

Come mantenere una decisione di impegno prestabilito

È possibile mantenere una decisione di impegno prestabilito quando si scommette nei punti vendita al dettaglio:

- tenendo traccia di quanto si è scommesso, incluse le ricevute di scommessa;
- utilizzando l'orologio esposto nel punto vendita TAB per tenere traccia del passare del tempo;
- impostando una sveglia sul telefono, e lasciando il punto vendita TAB o l'area di servizio TAB al suonare della sveglia;
- informando un membro del personale TAB di aver raggiunto il proprio limite di impegno preimpostato, il quale si rifiuterà di accettare ulteriori scommesse e incoraggerà il cliente a lasciare il punto vendita TAB o l'area di servizio TAB;
- uscendo dal punto vendita TAB o l'area di servizio TAB quando si sta per raggiungere o si è già raggiunto il proprio limite di impegno preimpostato.

Se si ha un account TAB e si imposta un limite di impegno prestabilito, è possibile scommettere in un punto vendita TAB utilizzando il proprio account TAB e il limite di deposito verrà impostato in linea con la propria decisione di impegno prestabilito.

Come possiamo supportare gli impegni prestabiliti dei clienti

I punti vendita TAB e il loro personale vengono formati per supportare i clienti a prendere e mantenere decisioni di impegno prestabilito. Il personale si impegna ad avere conversazioni preventive con clienti su come prendere e mantenere le proprie decisioni di impegno prestabilito. Tali conversazioni sono possibili anche con eventuali familiari o amici preoccupati per le abitudini nei confronti del gioco dei clienti.

Provvediamo alla formazione dei punti vendita TAB e del loro personale in modo da poter riconoscere potenziali segnali di difficoltà o perdita di controllo, e di necessità di prendere o mantenere decisioni di impegno prestabilito. Segnali che richiedono attenzione da parte del nostro personale possono essere:

- giocare d'azzardo ogni giorno o trovare difficoltà a smettere all'orario di chiusura;
- giocare d'azzardo per periodi estesi, ad esempio per tre ore o più senza una pausa;
- giocare d'azzardo durante i normali orari pasti;
- evitare il contatto mentre si gioca, comunicando molto poco e reagendo a malapena agli eventi che si verificano nell'ambiente circostante;
- aumentare l'ammontare di spese dedicate alle scommesse;
- tentare di prendere in prestito denaro dal personale del punto vendita TAB o da altri clienti;
- continuare a giocare con i proventi di grandi vincite;
- mostrare segni di angoscia o rabbia.

Nel caso in cui vengano identificati tali comportamenti in alcuni clienti, il personale del punto vendita TAB deve valutare le circostanze del cliente parlando direttamente con l'interessato. Al fine di dare supporto al cliente, il personale del punto vendita TAB dovrà adottare una serie di azioni:

1. chiedere al cliente se ha impostato limiti di impegno prestabilito;
2. fornire al cliente informazioni sui limiti di impegno prestabilito e su come impostarne uno;
3. incoraggiare il cliente a stabilire un limite di tempo e denaro;
4. incoraggiare il cliente a fare una pausa dal gioco lasciando l'area di servizio TAB e partecipando ad altre attività del locale, facendo pausa pranzo o prendendo qualcosa da bere;
5. incoraggiare il cliente a fare una pausa dal gioco uscendo dal locale;
6. fornire informazioni su TABCare (il nostro programma di autoesclusione dai punti vendita nello Stato del Victoria);
7. fornire informazioni sui servizi di supporto al gioco d'azzardo disponibili e facilitarne l'accesso ove necessario.

Quando un cliente prende una decisione di impegno prestabilito riguardante il limite di tempo e denaro, il personale del punto vendita TAB si impegnerà a supportare il cliente a mantenere il proprio impegno:

1. incoraggiandolo a mantenere la propria decisione di impegno prestabilito;
2. fornendo al cliente strategie per mantenere la propria decisione di impegno prestabilito;
3. rifiutando di fornire il servizio quando un cliente informa un membro del personale del punto vendita TAB di aver superato i limiti di tempo e denaro prestabiliti.

Se già in possesso di un account TAB, il personale del punto vendita TAB incoraggerà a utilizzare gli strumenti disponibili sul proprio account TAB per impostare e mantenere le decisioni di impegno prestabilito.

6.3 CLIENTI FORNITI DI ACCOUNT

Incoraggiamo tutti i clienti aventi un account a impostare un limite di deposito tramite impegno prestabilito. Un limite di deposito prestabilito consente di limitare l'importo massimo depositabile sul proprio account durante un determinato periodo di tempo. Offriamo diverse opzioni di periodi di tempo. Ad esempio, si può stabilire un limite giornaliero, settimanale o mensile.

Si possono impostare o modificare le decisioni di impegno prestabilito accedendo al proprio account TAB, sia tramite l'app TAB che sul sito web TAB. Il nostro Centro Servizi Clienti TAB è disponibile al numero 131 802 per assistere i clienti nelle decisioni di impegno prestabilito.

Offriamo assistenza durante la decisione di impegno prestabilito attraverso le seguenti azioni:

- richiedendo a tutti i clienti con un account di impostare un limite di deposito o di optare espressamente per la rimozione di un limite di deposito al momento di apertura di un nostro account;
- promuovendo attivamente l'impostazione di un limite di deposito sul nostro sito web TAB e sull'app TAB, nonché tramite e-mail inviate direttamente;
- offrendo la possibilità di impostare un limite di deposito in qualsiasi momento accedendo al proprio conto TAB online;
- consigliando di impostare un limite di deposito in linea con le proprie circostanze personali e la somma che ci si può permettere di investire in scommesse – i nostri team del Centro Servizi Clienti e del Gioco Responsabile sono a disposizione per assistere i clienti ad impostare un limite di deposito;
- durante la revisione degli account dei clienti identificati come potenzialmente a rischio di problemi derivati dal gioco d'azzardo, la nostra squadra di Gioco Responsabile TAB esaminerà le precedenti attività di deposito, la cronologia delle scommesse e la presenza di un limite di deposito o l'utilizzo di altri strumenti di gioco responsabile per determinare l'eventuale necessità di intraprendere ulteriori provvedimenti. Questo potrebbe includere una conversazione telefonica per discutere specifici comportamenti e circostanze, e fornire consigli su come impostare un limite di deposito;
- durante le conversazioni con la nostra squadra di Gioco Responsabile TAB, i clienti che soffrono di problemi derivati dal gioco d'azzardo, saranno incoraggiati a impostare un limite, e gli saranno forniti consigli sul limite appropriato da impostare. Sarà poi il personale ad occuparsi personalmente di impostare tale limite previa accettazione da parte del cliente;
- la nostra squadra di Gioco Responsabile TAB è impegnata ad eseguire monitoraggi al fine di individuare casi di aumento del limite di deposito che potrebbero richiedere una conversazione telefonica con il cliente;
- fornendo un promemoria annuale, al momento di accesso al proprio account TAB, per impostare o aggiornare il limite di deposito se attivo. Nessun'altra funzionalità del proprio account sarà accessibile fino a quando non si risponde a tale promemoria.

Nel caso di decisione di impegno preimpostato, aiuteremo il cliente a mantenere tale decisione attuando quanto segue:

- impedendo depositi sul proprio account TAB una volta raggiunto il limite di deposito.
- consentendo di modificare il proprio limite di deposito in qualsiasi momento accedendo al proprio account TAB online. Qualsiasi diminuzione del limite verrà attivata immediatamente. Qualsiasi aumento entrerà in vigore solo dopo 7 giorni. Ciò fornisce un lasso di tempo adeguato per eventualmente cambiare idea - viene chiamato periodo di "riflessione".
- ricordando annualmente di rivedere il proprio limite di deposito.

Ulteriori informazioni su cosa sia un limite di deposito di impegno preimpostato, sui vantaggi di impostare un limite e su come impostarne uno, sono disponibili sul sito web di Gioco Responsabile TAB all'indirizzo responsiblegambling.tab.com.au e accedendo all'account TAB personale.

8. STRUMENTI PER UN GIOCO PIÙ RESPONSABILE

Oltre ai limiti di deposito di impegno preimpostato, ci sono altri strumenti per il gioco responsabile che consentono di gestire le proprie abitudini di gioco d'azzardo e di scommettere in modo sicuro. Promuoviamo attivamente i seguenti strumenti sul nostro sito web TAB, sull'app TAB e tramite il nostro Centro Servizi Clienti.

STRUMENTI PER UN GIOCO D'AZZARDO PIÙ RESPONSABILE	DESCRIZIONE
<i>FARE UNA PAUSA</i>	possibile mettere in pausa il proprio account per un determinato periodo di tempo. Sono disponibili diverse opzioni di durata. Durante questo periodo, non è possibile accedere al proprio account né ricevere materiale promozionale o di marketing.
<i>LIMITI DELLE CARTE DI CREDITO/DEBITO</i>	È possibile limitare l'importo giornaliero depositabile sul proprio conto tramite carta di credito e/o debito.
<i>ESTRATTI CONTO RIGUARDANTI ATTIVITÀ E SCOMMESSE</i>	Forniamo a tutti i clienti con un account TAB un estratto conto mensile per i mesi in cui hanno effettuato transazioni sull'account. L'estratto conto fornisce l'ammontare totale di depositi, prelievi, spese, vincite e perdite del mese, oltre al guadagno netto o perdita di quel periodo. L'estratto conto fornisce anche una panoramica del proprio guadagno netto o della propria perdita netta degli ultimi sei mesi. È inoltre fornito un elenco dettagliato di tutte le transazioni del mese. Sia l'estratto conto delle attività sia la cronologia delle transazioni sono accessibili in qualsiasi momento tramite il proprio account sul sito web TAB e sull'app TAB, o contattando il Centro Servizi Clienti. È possibile consultare fino a 7 anni di cronologia di transazioni ed estratti conto delle attività sul sito web TAB e sull'app TAB, o contattando il Centro Servizi Clienti.
<i>RIMUOVERSI DALLA LISTA DEDICATA ALLE ATTIVITÀ DI MARKETING</i>	È possibile scegliere di non ricevere e-mail e messaggi promozionali e di marketing.

CHIUSURA ACCOUNT ONLINE	È possibile chiudere facilmente il proprio account online tramite il sito web TAB, l'app TAB, o chiamando il Centro Servizi Clienti TAB al numero 131 802. Una volta elaborata la richiesta, l'account verrà chiuso e i fondi rimanenti verranno restituiti (una volta ultimate le scommesse in sospeso).
--------------------------------	---

8. PROGRAMMI DI AUTO-ESCLUSIONE

8.1 CHE COS'È L'AUTOESCLUSIONE

L'autoesclusione è uno strumento che i clienti possono utilizzare come aiuto a smettere di giocare d'azzardo. Offriamo programmi di autoesclusione sia nei punti vendita che online. Utilizzando questi programmi, ci si può escludere dall'account personale TAB, dai locali TAB, o da entrambi.

8.2 PUNTI VENDITA

Operiamo un programma di autoesclusione nei punti vendita chiamato TABCare nello Stato del Victoria. TABCare consente l'esclusione dal gioco d'azzardo in determinati locali e online. La partecipazione al programma è volontaria e basata sulla buona fede.

Abbiamo una brochure TABCare sul nostro sito web di Gioco Responsabile TAB <https://responsiblegambling.tab.com.au/help> che contiene informazioni sugli indicatori di potenziali danni legati al gioco d'azzardo e sul programma TABCare, inclusa la modalità di adesione.

Queste informazioni sono disponibili anche contattando un locale TAB o il nostro Centro Servizi Clienti al numero 131 802.

È possibile parlare con il team dedicato di TABCare per ottenere ulteriori informazioni su come accedere al programma TABCare, inclusi i dettagli su cosa sia l'autoesclusione, come richiederla, cosa succede durante il periodo di autoesclusione, quali informazioni e documenti fornire, e i contatti dei servizi di supporto al gioco d'azzardo. Anche il personale che lavora nei locali TAB può fornire informazioni su TABCare nel caso in cui si voglia aderire ad un programma di autoesclusione.

Abbiamo politiche e procedure in atto come parte del programma TABCare, che descrivono il funzionamento del programma.

PANORAMICA DEL PROGRAMMA TABCARE

1. Tutte le agenzie TAB e i locali con licenza partecipano al programma TABCare.
2. Si può scegliere di essere esclusi fino a un massimo di 15 agenzie e 15 locali forniti di licenza ("Locali Designati") in tutto lo Stato del Victoria.
3. Si può decidere di autoescludersi per un periodo di 6, 12, 18 o 24 mesi.
4. Una volta ricevuta la richiesta, TABCare contatterà il candidato per discutere i motivi della sua esclusione, rivedere il periodo e le località selezionate e fornire i contatti dei servizi di supporto al gioco d'azzardo.

5. Il personale dei Locali Designati deve monitorare attivamente la presenza di clienti autoesclusi e invitarli a lasciare l'area di gioco. È richiesto inoltre ai clienti autoesclusi che entrano in un Locale Designato di identificarsi con il personale, il quale può aiutarli a non violare il loro status di autoesclusione.
6. Nel caso in cui uno status di autoesclusione venga violato, il locale interessato deve provvedere a segnalarlo all'organizzazione.
7. L'account personale verrà sospeso durante il periodo di autoesclusione previsto.
8. TABCare contatterà gli interessati prima della scadenza del periodo di autoesclusione per informarli della scadenza e fornire loro informazioni su come estendere il periodo di autoesclusione se lo desiderano. Se si sceglie di autoescludersi per più di 6 mesi, si dovrà confermare la scadenza dell'esclusione; in caso contrario, il periodo di autoesclusione verrà esteso di 6 mesi e si verrà ricontattati nuovamente alla fine del periodo di proroga.
9. Una nuova foto verrà richiesta ogni due anni per garantire al personale la possibilità di monitorare la presenza di clienti autoesclusi utilizzando foto aggiornate.
10. Nessuna pubblicità o messaggio di marketing verrà inviato ai partecipanti al programma di autoesclusione.
11. Se si richiede la revoca dell'autoesclusione durante il periodo nominato, si deve fornire una lettera di valutazione da parte di uno specialista addetto ai servizi di consulenza sul gioco d'azzardo con sede in Victoria o New South Wales che attesti la richiesta di assistenza da parte dell'interessato per i suoi problemi di gioco d'azzardo.

Ulteriori informazioni riguardanti TABCare sono disponibili:

- via telefono: 1800 882 876
- via e-mail: TABcare@tabcorp.com.au
- online: <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>
- di persona: presso qualsiasi locale TAB

8.3 ACCOUNT

È possibile autoescludersi dal proprio account tramite il sito web TAB, l'app TAB o chiamando il nostro Centro Servizi Clienti al numero 131 802. Una volta elaborata la richiesta, il conto verrà chiuso e i fondi rimanenti verranno restituiti (dopo la finalizzazione delle scommesse in sospeso).

Una volta chiuso l'account per autoesclusione, i dati personali verranno bloccati per impedire l'utilizzo degli stessi per aprire nuovi account. Viene inoltre monitorata l'apertura di account con dati simili a quelli dei clienti autoesclusi.

Nessuna pubblicità o messaggio di marketing verrà inviato ai partecipanti al programma di autoesclusione.

Se si richiede la revoca dell'autoesclusione online, si deve fornire una lettera di valutazione da parte di uno specialista addetto ai servizi di consulenza sul gioco d'azzardo con sede in Victoria o New South Wales che dimostri la richiesta di assistenza da parte dell'interessato per i suoi problemi di gioco d'azzardo.

Se si desidera autoescludersi da tutti i servizi di scommesse online in Australia è possibile registrarsi a BetStop - il Registro Nazionale di Auto-Esculsione™ all'indirizzo www.betstop.gov.au o chiamando il numero 1800 238 786.

9. INTERAZIONE CON I NOSTRI CLIENTI E LE PERSONE INTERESSATE

Come fornitori di servizi e prodotti che possono causare danni, adottiamo diverse misure per cercare di ridurre al minimo il rischio di danni ai nostri clienti.

Ciò implica non incoraggiare i clienti a intraprendere comportamenti rischiosi legati alle scommesse, e cercare di identificare quando i clienti sono a rischio o stanno già subendo danni, intervenendo di conseguenza.

Ci assicuriamo che i nostri dipendenti, così come il personale dei nostri punti vendita TAB, siano dotati del supporto, delle conoscenze e delle competenze necessarie per identificare quando un cliente è a rischio e su come intervenire in modo appropriato.

9.1 INTERAZIONI NEI PUNTI VENDITA

Il personale dei punti vendita TAB viene regolarmente formato per identificare negli individui comportamenti o rispondere a segnali che potrebbero indicare difficoltà nella gestione del gioco d'azzardo o danni legati allo stesso.

Ciò include:

Perdita del controllo:

- giocare d'azzardo durante i normali orari dei pasti;
- difficoltà a smettere di giocare all'orario di chiusura;
- iniziare a giocare non appena il locale apre o smettere solo all'orario di chiusura;
- continuare a giocare anche quando gli amici se ne sono andati;
- fare osservazioni che possono indicare spese eccessive.

Ricerca di denaro:

- chiedere in prestito denaro per finanziare il gioco;
- uscire dal locale per trovare denaro e continuare a giocare;
- continuare a scommettere con le vincite invece di riscuoterle;
- lasciare il locale dopo aver finito tutti i soldi;
- esprimere preoccupazione al personale riguardo a perdite e vincite.

Intensità e durata:

- giocare per lunghi periodi senza una pausa adeguata;
- aumento significativo delle spese;
- giocare quasi tutti i giorni di apertura del locale;
- giocare senza reagire a ciò che accade nell'ambiente circostante;
- esprimere la necessità di una pausa dal gioco.

Reazioni emotive:

- mostrare segni di afflizione come piangere;
- mostrare segni di rabbia come imprecare o arrabbiarsi con il personale;
- esprimere al personale senso di colpa o rimorso per il gioco d'azzardo.

Comportamento sociale:

- evitare contatti o conversazioni con gli altri;
- evitare l'interazione con il personale;
- mostrare segni di cambiamento dell'aspetto e diminuzione della cura personale;
- ripetuti commenti al personale riguardanti problemi familiari.

I clienti hanno la possibilità di rivolgersi direttamente al personale nel caso in cui stiano subendo danni dovuti al gioco d'azzardo.

Come possiamo aiutare

Quando il personale dei punti vendita TAB identifica clienti con tali comportamenti o quando i clienti si rivolgono al personale chiedendo assistenza, il nostro personale valuterà le circostanze degli interessati parlando direttamente con loro e potrà prenderà diversi provvedimenti, come:

1. incoraggiare a fare una pausa dal gioco lasciando l'area di servizio TAB, partecipando ad altre attività del locale, o facendo pausa pranzo o bevendo qualcosa;
2. incoraggiare a fare una pausa dal gioco uscendo dal locale TAB, o a spostarsi in un'altra area del locale lontana dal servizio TAB.
3. fornire informazioni sui nostri strumenti e servizi per il Gioco Responsabile, inclusi i limiti di impegno prestabilito;
4. fornire informazioni su come accedere ai servizi di supporto al gioco d'azzardo e facilitarne l'accesso se richiesto;
5. fornire informazioni su TABCare (il nostro programma di autoesclusione nello Stato del Victoria).

Il personale TAB risponderà in modo privato, sensibile e riservato, rispettando la privacy del cliente, ma è bene tenere presente che non è qualificato a fornire consulenza psicologica. Il personale TAB provvederà ad interagire con il cliente rispettando la sua privacy, ed accertandosi che altri clienti non sentano la conversazione.

Il personale è obbligato a rifiutarsi di fornire servizi di scommesse, nel caso in cui ritenga che il cliente stia mostrando segni di disagio.

Il personale TAB non deve:

- incoraggiare o confermare superstizioni dei clienti sul gioco d'azzardo;
- incoraggiare un gioco d'azzardo eccessivo o fornire incentivi per continuare a giocare;
- incoraggiare o indurre una persona a continuare a giocare per lungo tempo senza pause;
- incoraggiare o indurre i clienti a prelevare denaro destinato al gioco;
- incoraggiare o indurre una persona a continuare a scommettere quando tale persona presenta uno o più comportamenti associati ai danni derivati dal gioco d'azzardo;
- scoraggiare una persona dall'uscire dal locale per smettere di giocare;
- scoraggiare una persona dal cercare aiuto presso un servizio di supporto per il gioco d'azzardo.

Valutiamo e aggiorniamo regolarmente le informazioni disponibili sul sito web di TAB e sul sito web di Gioco Responsabile TAB, per garantire che le informazioni e il supporto necessari per i nostri clienti, le loro famiglie, la comunità o le altre persone siano sempre aggiornati e facilmente accessibili.

9.2 INTERAZIONI DEGLI ACCOUNT

Monitoriamo attivamente i movimenti di deposito e scommesse tramite sistemi e strumenti che identificano clienti a rischio di danni legati al gioco d'azzardo.

Esempi di comportamenti che possono indicare danni legati al gioco d'azzardo sono:

- cambiamenti nelle abitudini di deposito – frequenza, importo, incremento delle somme di denaro depositate;
- cambiamenti nelle abitudini di gioco – ammontare medio delle puntate, frequenza, numero di scommesse;
- cambiamenti nei modelli di gioco, ad esempio scommesse su eventi diversi o in momenti diversi da quelli abituali;
- giocare d'azzardo per lunghi periodi di tempo;
- ammettere di essere sotto l'effetto di droghe o alcol;
- mostrare segni di disagio emotivo, come pianto o rabbia;
- esprimere senso di colpa o rimorso per il gioco d'azzardo;
- fare osservazioni che potrebbero indicare spese eccessive;
- ripetuti commenti riguardanti problemi familiari;
- dimostrazione di preoccupazione per le perdite e le vincite;
- esprimere il bisogno di una pausa dal gioco d'azzardo;
- chiudere e riaprire frequentemente il proprio account;
- rivelare di essere vittima di danni legati al gioco d'azzardo.

Il nostro team di Gioco Responsabile dispone di una serie di interventi per affrontare questi comportamenti una volta identificati.

L'intervento del team di Gioco Responsabile varia in base al comportamento e le circostanze individuali. Possibili azioni da parte del team possono includere:

1. inviare un'e-mail e/o un SMS con informazioni riguardanti i nostri strumenti a sostegno di un gioco responsabile, inclusa l'autoesclusione;
2. inviare un'e-mail e/o un SMS con informazioni sui servizi di supporto per il gioco d'azzardo disponibili;
3. visionare l'account personale per valutare la necessità di ulteriori interventi. Questo include l'analisi delle interazioni precedenti, l'attività di scommesse, l'attività di deposito e prelievo, e il precedente uso di strumenti di supporto per un gioco responsabile;
4. contattare telefonicamente personalmente il cliente per discutere ciò che è stato notato, inclusi potenziali indicatori di danni legati al gioco d'azzardo, comprendere le circostanze individuali del cliente e fornire informazioni sugli strumenti di gioco responsabile, inclusi i limiti di deposito di impegno prestabilito, l'autoesclusione, e i servizi di supporto per il gioco d'azzardo;
5. se non è possibile contattare direttamente la persona via telefono, il suo account verrà preventivamente congelato;
6. chiusura preventiva degli account.

Una volta comunicatoci di aver subito danni gravi legati al gioco d'azzardo, provvederemo alla chiusura immediata dell'account della persona in questione.

Quando un conto viene chiuso, i nostri sistemi impediranno di aprire nuovi account utilizzando gli stessi dati. Verificheremo inoltre che non vengano aperti altri conti utilizzando dati simili a quelli dei clienti a cui è stato chiuso il conto.

Formiamo il nostro personale, che interagisce direttamente con i clienti, a identificare comportamenti che indicano danni legati al gioco d'azzardo. Quando tali segnali vengono identificati, il nostro personale è addestrato a gestire adeguatamente il cliente e a inoltrare la questione al nostro team per il Gioco Responsabile.

Il nostro team per il Gioco Responsabile può essere contattato dai nostri clienti, dalle loro famiglie, dalla loro comunità o da qualsiasi altra persona:

via e-mail: RGwagering@tabcorp.com.au

via telefono: 02 9218 1111.

Valutiamo e aggiorniamo regolarmente le informazioni sul sito web TAB e sull'app TAB per garantire che tali informazioni e il supporto necessari siano sempre correnti e accessibili.

9.3 CHI CONTATTARE SE SI È PREOCCUPATI PER QUALCUNO

Incoraggiamo coloro che sono preoccupati per il gioco d'azzardo di un familiare o amico a contattarci tramite:

- il nostro team per il Gioco Responsabile via:

email: RGwagering@tabcorp.com.au

telefono: 02 9218 1111

- il nostro Centro Servizio Clienti al numero 131 802;
- uno dei nostri punti vendita TAB.

Il nostro team per il Gioco Responsabile è a disposizione a fornire informazioni sui servizi di supporto disponibili.

10. INTERAZIONE CON IL PERSONALE

Riconosciamo che le persone che lavorano nell'industria del gioco d'azzardo possono correre un maggior rischio di subire danni legati al gioco. Siamo anche consapevoli che giocare d'azzardo sul posto di lavoro può compromettere integrità del dipendente e della nostra azienda.

Per questi motivi, abbiamo politiche in atto per i dipendenti riguardanti il gioco d'azzardo, che devono essere rispettate da tutti i dipendenti, dai nostri punti vendita TAB e dal loro personale.

10.1 REGOLAMENTO SUL GIOCO D'AZZARDO PER I DIPENDENTI

Tutti i dipendenti o i collaboratori esterni devono rispettare il nostro Regolamento sul Gioco d'Azzardo per i Dipendenti. Questo è un requisito fondamentale per i nostri dipendenti e collaboratori. La mancata osservanza di queste regole rappresenta una grave violazione e può comportare un provvedimento disciplinare o il licenziamento di un dipendente, oppure lo scioglimento di un contratto con un collaboratore.

Questo regolamento impone una serie di restrizioni per membri del personale riguardanti la partecipazione o il coinvolgimento in attività di scommesse operate da Tabcorp.

10.2 POLITICHE SUL GIOCO D'AZZARDO DEI PUNTI VENDITI NELLO STATO DEL VICTORIA

Agenzie TAB: Tutto il personale, inclusi gli agenti e i loro impiegati, ha il divieto di giocare d'azzardo in qualsiasi momento nell'agenzia in cui è impiegato o in qualsiasi luogo mentre è in servizio, comprese pause retribuite e non retribuite.

Punti vendita TAB abilitati: Tutti i titolari di licenza dei punti vendita TAB possono giocare d'azzardo nel proprio punto vendita solo tramite canale digitale e solo quando non sono in servizio.

Personale dei punti vendita TAB abilitati: Tutto il personale ha il divieto di giocare d'azzardo in qualsiasi luogo mentre è in servizio, comprese pause retribuite e non retribuite.

I punti vendita abilitati, di proprietà e gestiti in modo indipendente, potrebbero imporre ulteriori restrizioni ai loro dipendenti riguardo al gioco d'azzardo all'interno del loro punto vendita.

10.3 FORNIRE INFORMAZIONI E ASSISTENZA AL PERSONALE

Quando un dipendente, incluso un membro del personale di un punto vendita, mostra segnali evidenti di danni legati al gioco d'azzardo o comportamenti che indicano difficoltà nella gestione del gioco, provvederemo a fornire informazioni riguardo:

- strumenti e servizi per il Gioco Responsabile;
- come accedere ai servizi di supporto al gioco d'azzardo e facilitarne l'accesso se necessario;
- TABCare.

Provvederemo ad assistere il nostro personale in modo privato, sensibile, confidenziale e appropriato. Durante l'interazione con il personale faremo in modo di garantire il diritto alla privacy del dipendente, ad esempio prendendo misure per garantire delicatezza nella gestione di qualsiasi conversazione.

11. FORMAZIONE PER UN GIOCO PIÙ RESPONSABILE

Per garantire che i nostri dipendenti offrano i nostri prodotti e servizi in modo più sicuro e siano in grado di identificare quando un cliente sta subendo danni legati al gioco d'azzardo, richiediamo a tutti i dipendenti, ai punti vendita TAB e al loro personale di sottoporsi ad una formazione obbligatoria in materia di conformità.

Per tutto il personale aziendale - Formazione per un Gioco più Responsabile all'inizio dell'impiego e come parte del nostro programma di formazione annuale obbligatoria in materia di conformità.

Per il personale aziendale che interagisce direttamente con i clienti - Formazione specializzata aggiuntiva per un Gioco più Responsabile, che include:

- come identificare potenziali indicatori di danni legati al gioco d'azzardo;
- come intervenire e affrontare i segnali di danni legati al gioco identificati, incluso fornire informazioni sui nostri strumenti e servizi per un gioco più responsabile, sui nostri programmi di autoesclusione online e nei punti vendita, sui servizi di assistenza al gioco d'azzardo e la sospensione o chiusura preventiva di un account;
- come segnalare preoccupazioni legate ai danni del gioco al team per un Gioco più Responsabile.

Per il personale dei punti vendita TAB - Formazione per un Gioco più Responsabile all'inizio delle mansioni TAB e come parte della formazione obbligatoria annuale sulla conformità. Questa formazione include:

- come identificare potenziali indicatori di danni legati al gioco nei clienti nei punti vendita;
- come intervenire e affrontare gli indicatori di danni legati al gioco identificati, incluso fornire informazioni sui nostri strumenti e servizi per il gioco responsabile, sui nostri programmi di autoesclusione online e nei punti vendita e sui servizi di assistenza al gioco d'azzardo;
- i requisiti riguardanti l'intossicazione e il divieto di scommesse per i minori;
- come segnalare eventuali preoccupazioni a TAB.

I punti vendita TAB ricevono promemoria periodici riguardo i loro obblighi relativi al gioco responsabile, insieme a manuali sul gioco più responsabile.

12. SERVIZI DI SUPPORTO PER IL GIOCO D'AZZARDO

12.1 COME INTERAGIAMO CON I SERVIZI

In linea con il nostro impegno per un gioco più responsabile e per migliorare la nostra capacità di comprensione dei danni legati al gioco d'azzardo, collaboriamo con una serie di organizzazioni dedicate ai servizi di supporto e portatori di interessi legati al gioco almeno una volta ogni 3 mesi.

Queste organizzazioni includono Lifeline, Gambler's Help, Gamble Aware, Relationships Australia, Financial Counselling Australia e altri fornitori di servizi di supporto.

Interagiamo con i servizi di supporto legati al gioco d'azzardo e gli stakeholder tramite:

- contatti informali e continuativi via telefono ed e-mail per chiedere consigli e feedback, ad esempio in riferimento alle nostre iniziative per il miglioramento verso un gioco più responsabile, ai nostri programmi di autoesclusione e al Codice;
- contatti formali telefonici e via e-mail per richiedere feedback sull'efficacia del Codice come parte della nostra regolare revisione del Codice;
- partecipazione alla conferenza annuale dell'Associazione Nazionale per gli Studi sul Gioco d'Azzardo.

Inoltre, partecipiamo durante tutto l'anno, quando possibile, a forum di consulenza sui danni legati al gioco in tutto lo Stato del Victoria.

Promuoviamo attivamente la Settimana della Consapevolezza dei Danni legati al Gioco d'Azzardo dello Stato del Victoria nei nostri punti vendita TAB e su altri contenuti digitali.

12.2 SERVIZI DI SUPPORTO PER IL GIOCO D'AZZARDO DISPONIBILI

Ai clienti identificati come bisognosi di supporto forniamo informazioni sui seguenti servizi di supporto per il gioco d'azzardo.

I clienti, le loro famiglie, la loro comunità o qualsiasi altra persona possono contattare questi servizi.

- **Linea di Assistenza Nazionale per il Gioco d'Azzardo** 1800 858 858 (disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7)
- **Gambler's Help** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **Gambler's Help Youth Hotline per gli under 25** 1800 262 376
- **Servizio Interprete Linea di Assistenza per il Gioco d'Azzardo** 131 450
- **Giocatori Anonimi** <https://gaaustralia.org.au/>
- **Relationships Australia** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **Lifeline** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

Offriamo anche raccomandazioni per una serie di servizi di supporto indipendenti.

Tali servizi provvedono a fornire informazioni, consigli e supporto gratuiti. Provvedono inoltre ad indirizzare al miglior fornitore di servizi adatto alle specifiche circostanze.

13. MINORI

Ci impegniamo ad impedire ai minori l'accesso al gioco d'azzardo online o in qualsiasi punto vendita TAB.

Vietiamo rigorosamente alle persone di età inferiore ai 18 anni di giocare d'azzardo e adottiamo tutte le misure ragionevoli per impedire che i minori utilizzino i nostri prodotti e servizi di scommesse, inclusa l'apertura di un account TAB.

13.1 PUNTI VENDITA

Richiediamo ai punti vendita TAB e al loro personale di garantire che i minori non acquistino i nostri prodotti e servizi di gioco d'azzardo:

1. affiggendo cartelli che indicano il divieto al gioco d'azzardo per i minori.
2. pretendendo che il personale dei punti vendita TAB richieda un documento d'identità se i clienti dimostrano meno di 25 anni. Questo vale per tutte le transazioni di scommesse (al bancone o tramite un terminale self-service) inclusa la riscossione di dividendi. In caso di impossibilità di verifica, il servizio verrà rifiutato e sarà chiesto alla persona di allontanarsi dall'agenzia o l'area di servizio TAB. Il membro del personale ha il dovere di non restituire alcun biglietto a un minore o a chiunque sospettato di esserlo.
3. monitorando i terminali self-service (attraverso osservazione diretta o riprese CCTV fisse) per garantire che non vengano utilizzati da minori.
4. rifiutandosi di piazzare scommesse o di permettere la riscossione di dividendi se si sa che la persona sta agendo per conto di un minore.
5. assicurandosi che il posizionamento dei terminali self-service sia distante almeno 2 metri da tutte le entrate e uscite per garantirne il monitoraggio appropriato. Inoltre, qualsiasi terminale self-service situato a più di 5 metri dalla postazione dell'operatore deve essere limitato all'accettazione di soli voucher.
6. richiedendo ai clienti di confermare di avere più di 18 anni prima di poter piazzare una scommessa quando utilizzano i nostri terminali self-service.
7. fornendo al personale della sede TAB l'accesso a disabilitare un terminale self-service da remoto dal terminale operatore in caso di uso improprio di un terminale self-service, ad esempio da parte di qualcuno che potrebbe essere minorenne.
8. richiedendo al personale della sede TAB di segnalare tutte le circostanze in cui un cliente è sospettato di essere minorenne.

Richiediamo che tutti i minorenni siano accompagnati da un genitore o tutore quando entrano in un'agenzia o in un'area di servizio TAB. Il personale della sede TAB provvederà a richiedere a qualsiasi minorenne non accompagnato nelle vicinanze di strutture di servizio di scommesse di lasciare l'area.

13.2 ACCOUNT

Prendiamo provvedimenti per garantire che nessun minorenne apra un account TAB. Tali provvedimenti possono includere:

1. richiedere ai clienti di confermare la propria identità e maggiore età al momento di apertura di un account. Gli account non verificati entro i tempi previsti verranno automaticamente bloccati e ogni transazione verrà impedita.

2. Sul nostro sito web TAB e sull'app TAB è espressamente indicato il divieto ai minori di aprire di un account o di accedere al gioco d'azzardo.

3. Le nostre condizioni contrattuali dichiarano il divieto ai minori di accedere ai nostri servizi di scommesse e impongono ai nostri clienti il divieto di consentire ai minori di scommettere tramite i loro account o di divulgare i propri dettagli di sicurezza a un minore.

Nel caso in cui venga individuata l'apertura di un nostro account da parte di un individuo minore di 18 anni, o nel caso in cui una persona consenta ad un minore di scommettere utilizzando il proprio account, tale account verrà immediatamente chiuso.

Provvediamo a segnalare qualsiasi caso di scommesse da parte di minori all'autorità di controllo del gioco d'azzardo dello Stato del Victoria.

13.3 COSA FARE SE SI È PREOCCUPATI PER UN MINORE

Chiunque abbia preoccupazioni nei confronti di una persona minore di 18 anni per quanto riguarda il gioco d'azzardo, può mettersi in contatto con noi in un qualsiasi nostro punto vendita TAB, o contattando il nostro team dedicato a un Gioco più Responsabile all'indirizzo RGwagering@tabcorp.com.au o al numero (02) 9218 1111, oppure chiamando il nostro Centro Servizi Clienti al 131 802.

14. L'AMBIENTE DI GIOCO

14.1 PUNTI VENDITA

Siamo consapevoli che è possibile che a volte i nostri clienti perdano la cognizione del tempo mentre si trovano in un locale TAB. Questo può comportare a una permanenza più lunga o a una spesa maggiore nel gioco d'azzardo rispetto a quanto previsto.

È nostra premura rendere i nostri clienti consapevoli del trascorrere del tempo quando si trovano in un locale TAB. Per fare ciò, abbiamo implementato le seguenti misure:

1. I clienti possono controllare l'ora in diversi modi:

- l'orario è visualizzato sugli schermi informativi elettronici TAB all'interno dei locali TAB;
- i terminali self-service mostrano l'orario delle corse e di altri eventi;
- chiedendo al personale del punto vendita TAB.

2. I clienti che scommettono tramite terminali self-service possono monitorare il trascorrere del tempo utilizzando le informazioni presenti sul terminale, come gli orari delle corse.

3. Nel caso in cui un cliente piazzasse scommesse tramite terminale operato dal personale del locale TAB, il cliente può utilizzare queste interazioni per rendersi conto del trascorrere del tempo. Il personale del locale TAB provvede a monitorare attivamente i clienti che si trovano nel locale, che utilizzano i terminali di scommesse, o che sono impegnati nel gioco per periodi di tempo prolungati. Ad esempio, nel caso in cui i clienti giochino per lunghi periodi, come tre ore o più senza pausa.

Chiunque abbia preoccupazioni nei confronti di una persona minore di 18 anni per quanto riguarda il gioco d'azzardo, può mettersi in contatto con noi in un qualsiasi nostro punto vendita TAB, o contattando il nostro team dedicato a un Gioco più Responsabile all'indirizzo RGwagering@tabcorp.com.au o al numero (02) 9218 1111, oppure chiamando il nostro Centro Servizi Clienti al 131 802.

14. L'AMBIENTE DI GIOCO

14.1 PUNTI VENDITA

Siamo consapevoli che è possibile che a volte i nostri clienti perdano la cognizione del tempo mentre si trovano in un locale TAB. Questo può comportare a una permanenza più lunga o a una spesa maggiore nel gioco d'azzardo rispetto a quanto previsto.

È nostra premura rendere i nostri clienti consapevoli del trascorrere del tempo quando si trovano in un locale TAB. Per fare ciò, abbiamo implementato le seguenti misure:

1. I clienti possono controllare l'ora in diversi modi:

- l'orario è visualizzato sugli schermi informativi elettronici TAB all'interno dei locali TAB;
- i terminali self-service mostrano l'orario delle corse e di altri eventi;
- chiedendo al personale del punto vendita TAB.

2. I clienti che scommettono tramite terminali self-service possono monitorare il trascorrere del tempo utilizzando le informazioni presenti sul terminale, come gli orari delle corse.

3. Nel caso in cui un cliente piazzasse scommesse tramite terminale operato dal personale del locale TAB, il cliente può utilizzare queste interazioni per rendersi conto del trascorrere del tempo. Il personale del locale TAB provvede a monitorare attivamente i clienti che si trovano nel locale, che utilizzano i terminali di scommesse, o che sono impegnati nel gioco per periodi di tempo prolungati. Ad esempio, nel caso in cui i clienti giochino per lunghi periodi, come tre ore o più senza pausa.

4. Tutti le ricevute di scommesse e i voucher riportano stampato l'orario di acquisto o di emissione.

Se una persona presenta segnali di potenziale danno derivato dal gioco (l'elenco completo degli indicatori è riportato nella sezione 9.1), il personale del locale TAB provvederà a scoraggiarla dall'intraprendere il gioco d'azzardo in modo prolungato e intensivo, tramite i seguenti accorgimenti:

1. parlando direttamente con la persona interessata per farle presente il trascorrere del tempo;
2. incoraggiandola a fare una pausa dal gioco;
3. fornendole informazioni sui servizi di supporto disponibili per il gioco d'azzardo.

Il servizio di prodotti di scommesse verrà rifiutato se, a parere del personale del locale TAB, la persona interessata si trova in condizioni di difficoltà legate al gioco d'azzardo.

14.2 ACCOUNT

Ci impegniamo inoltre a garantire che i nostri clienti online siano consapevoli del trascorrere del tempo. Per aiutarli in questo, abbiamo implementato le seguenti misure:

- Il sito Web TAB e l'app TAB contengono informazioni sugli imminenti eventi programmati di corse e sport. Queste informazioni possono essere utilizzate per controllare il trascorrere del tempo.
- Monitoriamo attivamente le attività di scommesse utilizzando diversi sistemi e strumenti per identificare i clienti impegnati in attività di gioco d'azzardo in modo prolungato e intensivo.

Se una persona presenta segnali di potenziale danno derivato dal gioco (l'elenco completo degli indicatori è riportato nella sezione 9.2), il nostro team per il Gioco d'Azzardo più Responsabile provvederà ad intervenire. Alcuni degli accorgimenti possono essere:

1. inviare un'e-mail e/o SMS con informazioni sui nostri strumenti per un gioco d'azzardo più sicuro, incluso il programma di autoesclusione;
2. fornire informazioni sui servizi di supporto disponibili per il gioco d'azzardo;
3. revisionare gli account del cliente per determinare se ulteriori provvedimenti siano necessari - questo include la revisione delle interazioni precedenti, delle attività di scommesse, delle attività di deposito, delle attività di prelievo e l'eventuale precedente utilizzo di strumenti per un gioco d'azzardo più sicuro;
4. contattare il cliente telefonicamente;
5. congelare preventivamente gli account del cliente;
6. chiudere preventivamente gli account del cliente.

Quando un conto viene bloccato o chiuso per conto del team per il Gioco d'Azzardo più Responsabile, il cliente non riceverà più messaggi promozionali. Se un account viene chiuso per motivi di gioco d'azzardo più responsabile, saranno attivati blocchi per impedire di aprire futuri account con noi utilizzando gli stessi dati personali. Provvediamo inoltre a controllare tentativi di apertura di account tramite l'uso di dati simili a quelli dei clienti a cui sono stati chiusi account in precedenza.

15. INTOSSICAZIONE

L'accesso ai nostri prodotti e servizi di scommesse verrà negato a clienti in stato di intossicazione o sotto l'influenza di droghe. Tutti i dipendenti a contatto con i clienti, inclusi quelli nei locali TAB, vengono sottoposti a formazione per identificare clienti sotto l'influenza di droghe o che presentano segni di intossicazione. Il personale provvederà alla negazione dei servizi, ed eventualmente alla sospensione preventiva dei rispettivi account TAB.

16. TRANSAZIONI FINANZIARIE

Le scommesse vanno pagate al momento dell'acquisto. Non è fornito né credito né prestiti in denaro per il gioco d'azzardo.

Non vengono accettati assegni come pagamento e non è permesso incassare assegni. In caso di presentazione di assegno, il cliente verrà informato di tale restrizione.

Tutte le vincite vengono pagate (a discrezione del locale TAB) in contanti, tramite assegno, voucher di scommessa o accreditando le vincite su un conto TAB o carta di debito EFTPOS, in conformità con le normative applicabili, i codici o politiche di settore, e le regole di scommessa dell'azienda. Le regole di scommessa sono disponibili sul sito Web TAB e nei locali TAB.

Faremo del nostro meglio per effettuare i pagamenti delle vincite delle scommesse sull'account di scommessa non appena il risultato ufficiale è confermato.

17. PUBBLICITÀ E PROMOZIONI PIÙ SICURE

17.1 PUBBLICITÀ, MARKETING E PROMOZIONI

Ci assicuriamo che la pubblicità e le promozioni relative al gioco d'azzardo consentite dalla Legge sulla Regolamentazione del Gioco d'Azzardo del 2003 (Stato del Victoria):

- rispettino tutte le leggi, i regolamenti e i codici del Commonwealth e dello Stato relativi alla pubblicità o promozione di prodotti di scommesse, incluso il codice di etica pubblicitaria adottato dall'Associazione Australiana Pubblicitari;
- non siano false, ingannevoli o fraudolente riguardo alle probabilità, ai premi o alle possibilità di vincita, e non rappresentino in modo errato le probabilità di vincita o guadagno economico;
- non facciano affermazioni relative alla vincita o a premi che possono essere vinti che non siano basate su fatti, o che siano esagerate o impossibili da dimostrare;
- non affermino o lascino intendere che l'abilità di un giocatore possa influenzare l'esito di un'attività di gioco d'azzardo, quando ciò non può essere dimostrato;
- siano corrette, accurate e veritiere;
- richiedano il consenso di qualsiasi persona identificata come vincitrice di un premio prima di pubblicarne il nome;
- siano di buon gusto (considerati gli standard della comunità) e non siano di natura offensiva o indecente;
- siano socialmente responsabili;
- non creino l'impressione che il gioco d'azzardo sia una strategia ragionevole per ottenere miglioramenti economici;
- non promuovano il gioco d'azzardo come mezzo per finanziare acquisti di routine per la casa, della vita quotidiana, né alleviare difficoltà finanziarie o personali;
- non promuovano il consumo di alcol durante il gioco d'azzardo e non associno il gioco d'azzardo all'alcol;
- non siano intenzionalmente dirette, espressamente o indirettamente, a gruppi vulnerabili o svantaggiati, e a minori;

- non siano mirate o progettate per attrarre i minori e non appaiano in concomitanza con un'offerta, evento o pubblicità di un locale che riguarda i minori;
- non offrano premi, incentivi o voucher che incoraggino i clienti a scommettere più frequentemente;
- non promuovano il gioco d'azzardo come mezzo per migliorare lo status sociale, o le prospettive di impiego, sociali, o sessuali;
- non esagerino il legame tra l'attività di gioco d'azzardo e l'uso a cui possono essere destinati i profitti del giocatore.

17.2 COME VENGONO RISPETTATI I REQUISITI PUBBLICITARI

Per garantire che la pubblicità, il marketing e le promozioni dell'azienda rispettino i requisiti pertinenti e non incoraggino i clienti a giocare eccessivamente o oltre le loro possibilità:

- Ci assicuriamo che tutta la pubblicità e il marketing includano messaggi di gioco responsabile in conformità con la legislazione pertinente.
- Quando vengono inviati messaggi di marketing diretto, ci assicuriamo che vengano incluse anche informazioni su come annullarne l'iscrizione.
- Documentiamo gli obblighi di pubblicità e promozioni sicure nelle nostre Linee Guida Marketing interne, che sono fornite a tutti i membri del personale coinvolti in marketing e pubblicità.
- Tutti i membri del team di marketing vengono formati all'inizio del loro impiego sui loro obblighi di pubblicità e promozioni sicure e vengono svolte formazioni di aggiornamento obbligatorie annuali.
- Tutti i clienti autoesclusi e i clienti che utilizzano la funzione "Take a Break" vengono inseriti in una lista per garantire che non ricevano nessun messaggio di marketing o pubblicità.
- Abbiamo procedure in atto al fine di controllare il nostro materiale pubblicitario e di marketing prima che venga visualizzato dal pubblico generale. Questo include la revisione di pubblicità e marketing da parte di un Senior Marketing Manager, insieme al nostro team dedicato al Gioco Legale e Responsabile, ove pertinente.
- Il nostro team Marketing è sottoposto mensilmente ad attività di garanzia di qualità per garantire che le nostre procedure di marketing siano rispettate dal team di Marketing.
- L'efficacia dei controlli di marketing viene valutata annualmente dal nostro team Rischio.

Nessun nuovo prodotto viene lanciato e nessun prodotto già esistente viene modificato senza valutarne il potenziale impatto su clienti più a rischio di subire danni legati al gioco. Il nostro team per il Gioco più Responsabile esegue una valutazione su tutti i nuovi prodotti o servizi per garantire che non:

- attirino minori;
- espongano minori al gioco d'azzardo;
- incoraggino i clienti a scommettere più frequentemente del solito;
- incoraggino i clienti a scommettere per periodi di tempo più lunghi del solito;
- incoraggino i clienti a scommettere più di quanto farebbero normalmente;
- incoraggino i clienti a scommettere oltre le loro possibilità;
- aumentino la possibilità di decisioni impulsive;
- normalizzino il gioco d'azzardo.

L'esito della valutazione determina se e come il prodotto o il servizio verrà distribuito.

18. INFORMAZIONI SU PROGRAMMI DI FIDELIZZAZIONE DEI CLIENTI

Di tanto in tanto, vengono inviate e comunicate ai nostri clienti offerte di marketing e promozioni. Queste possono includere offerte di scommesse bonus, offerte di deposito, concorsi e inviti a partecipare a esperienze come, ad esempio, le giornate di corse. Tali offerte non verranno inviate ai clienti autoesclusi o che in quel momento stanno utilizzando la funzione "Take a Break".

Queste offerte e promozioni sono fatte per attrarre e ritenere i clienti, promuovere determinati eventi sportivi e corse, promuovere un nuovo prodotto o promuovere un determinato prodotto, ad esempio le scommesse pari-mutuel.

Alcune offerte e promozioni sono disponibili a tutti i clienti, mentre altre offerte e promozioni vengono personalizzate. I clienti vengono selezionati per offerte e promozioni personalizzate in base a diversi fattori, tra cui il loro storico di scommesse, le loro preferenze di scommesse e la loro localizzazione di scommesse. Le offerte e le promozioni possono scadere se non vengono utilizzate entro i termini stabiliti.

Per garantire che i clienti comprendano chiaramente le offerte e le promozioni a loro disponibili:

- qualsiasi offerta o promozione disponibile ai i clienti verrà comunicata chiaramente tramite e-mail, SMS, o verbalmente;
- verranno fornite ai clienti informazioni riguardanti eventuali termini e condizioni associati all'offerta o alla promozione. Ad esempio, se ci sono periodi di tempo applicabili, se ci sono requisiti di idoneità, se ci sono condizioni di ingresso a un concorso, come partecipare, ecc.;
- i clienti possono accedere alle informazioni sulle offerte e promozioni disponibili, inclusi i bonus scommesse a loro disponibili, in qualsiasi momento accedendo al loro account TAB online;
- i clienti possono accedere ai termini e alle condizioni applicabili alle nostre promozioni sul sito Web e sull'App TAB;

- i clienti possono contattare il nostro Centro Servizi Clienti al numero 131 802 se hanno domande sulle nostre offerte e promozioni.

L'annullamento all'iscrizione al nostro marketing diretto è possibile in qualsiasi momento.

L'azienda non offre alcun sistema che tracci la spesa di una persona dedicata a un prodotto di gioco d'azzardo e ricompensi tale spesa con punti bonus, di fedeltà o premi. In passato, veniva offerto un programma TAB Rewards che prevedeva un sistema di accumulo punti. Attualmente questo programma non è operativo e non offriamo alcun programma di fedeltà strutturato per i clienti.

19. RECLAMI

19.1 RECLAMI GENERALI

È possibile presentare un reclamo online, contattando il Centro Servizi Clienti al numero 131 802 o per posta. La procedura dettagliata per i reclami dei clienti è disponibile sul sito Web TAB.

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

I reclami relativi a questioni di scommesse possono anche essere indirizzati all'ente di controllo per il gioco d'azzardo dello Stato del Victoria come organo indipendente per indagini e risoluzioni tramite il loro sito Web <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>.

19.2 RECLAMI RIGUARDANTI IL CODICE DI CONFORMITÀ

Reclami riguardanti il Codice sono possibili contattando il nostro Team per il Gioco Più Responsabile tramite:

e-mail: RGwagering@tabcorp.com.au

posta: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001;

telefono: 02 9218 1111.

In caso di reclamo via telefono, potrebbero essere richiesti dettagli del reclamo per iscritto.

19.3 COME VENGONO GESTITI I RECLAMI RIGUARDANTI LA NOSTRA CONFORMITÀ AL CODICE E IL SUO FUNZIONAMENTO

Abbiamo una regolamentazione e un processo formali di gestione dei reclami in atto per garantire che i reclami dei clienti siano esaminati e affrontati in modo appropriato.

Una volta ricevuto un reclamo, il nostro Team per il Gioco più Responsabile:

1. Prederà visione dei reclami scritti o via e-mail per iscritto o via e-mail entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.
2. Esaminerà i reclami ed condurrà indagini. Questo include la visione delle informazioni fornite, così come altre informazioni pertinenti, come lo storico delle scommesse del cliente o le sue interazioni precedenti con l'azienda.
3. Informerà il cliente dell'esito della revisione entro 21 giorni. In caso di impossibilità di finalizzare la revisione entro 21 giorni, il cliente verrà informato del nuovo termine.

4. Informerà il cliente dell'esito del reclamo. Se pertinente, l'esito del reclamo sarà determinato dal Comitato dei Reclami Complessi che include rappresentanti senior della nostra azienda.

Se la questione viene risolta, nessuna ulteriore azione sarà intrapresa.

È possibile richiedere una revisione interna della decisione inviando una richiesta per iscritto a complaintappeals@tabcorp.com.au. Un Comitato di Appello Reclami esaminerà quindi la decisione per emettere una delibera finale. Questa decisione finale sarà fornita entro 10 giorni lavorativi.

In caso di richiesta di revisione indipendente di questa decisione, la questione sarà indirizzata a un membro di una commissione di mediatori indipendenti, come l'Istituto degli Arbitri e dei Mediatori d'Australia, per avere la delibera da parte di un arbitro basata sui documenti presentati, o per organizzare una mediazione.

I costi di questo processo saranno divisi equamente tra l'azienda e il cliente, salvo diversi accordi o secondo quanto determinato dall'arbitro.

19.4 ARCHIVIAZIONE DEI DATI

L'azienda archivia i reclami, tutta la documentazione relativa ai reclami, e le delibere nel suo Registro dei Reclami per il Gioco più Responsabile, che vengono conservati per un periodo di sette anni. Questi dati possono essere ispezionati su richiesta da parte del Ministro per gli Affari dei Consumatori, il Gioco d'Azzardo e la Regolamentazione degli Alcolici, o dall'ente di controllo del gioco d'azzardo dello Stato del Victoria, in conformità con gli obblighi di archiviazione dei documenti dell'azienda, e per consentire all'ente di controllo del gioco d'azzardo dello Stato del Victoria di monitorare la conformità dell'azienda alla procedura di gestione dei reclami.

20. GESTIONE DEI DATI PERSONALI

L'azienda è impegnata a garantire la privacy, la trasparenza e la sicurezza delle informazioni. Per onorare questo impegno, i dati personali vengono trattati in conformità con la Legge sulla Privacy del 1988 (Cth) e i Principi Australiani sulla Privacy. La nostra Informativa sulla Privacy illustra come l'azienda gestisce i dati personali. È possibile accedere a una copia della nostra Informativa sulla Privacy sul sito <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. Inoltre, è possibile contattare privacy@tabcorp.com.au per eventuali quesiti o preoccupazioni.



更安全博彩 行为准则

第三版 2024年5月10日

Tabcorp VIC Pty Ltd

关于更安全博彩的承诺

Tabcorp VIC Pty Ltd（“我们”）致力于提供博彩产品和服务，同时防止并尽量减少客户、其家人和朋友因使用我们产品或服务而遭受的伤害。

我们力求通过产品和服务的设计、客户对安全赌博工具的使用以及员工和代理的行为，使更安全博彩正规化。

我们致力于为客户提供帮助与支持，以便客户就博彩相关事宜做出明智决定。

我们的员工和 TAB 场所人员将获得其所需的协助、知识及技能，从而履行以上承诺。

我们将与预防博彩危害的专家和服务机构合作，强化预防博彩危害的措施和效能。

我们将公平、高效地处理客户投诉。

本《更安全博彩行为准则》（“准则”）详细阐述了我们关于更安全博彩的承诺。

我们的玩家安全承诺

关爱客户是我们工作的重中之重。

这意味着，虽然我们的博彩产品和服务作为一种娱乐活动，为大多数客户所喜爱，但这些产品和服务也可能对我们的客户、关心他们的人以及社区造成负面影响或伤害。

因此，我们不断优化博彩产品和服务并遵守玩家安全承诺，防止并尽量减少因博彩造成的伤害，从而造福个人和社区。

我们承诺：

公开透明并加强宣传

防止并尽量减少伤害

实施监控并建立安全网

不断学习和求真务实

为社区作出贡献和提供支持

1. 简介

我们隶属于世界级多元博彩娱乐集团Tabcorp Holdings Limited。

我们提供以下博彩投注方式：

- 在线投注；
- 电话投注；
- 维多利亚州都市和乡村赛马会投注；以及
- 博彩机构、持牌博彩场所和俱乐部投注。

我们承认博彩会对某些人造成伤害，本准则规定我们将如何安全地提供博彩产品和服务，以及如何最大限度降低因博彩造成的伤害。

1.1 目标

我们制定本准则旨在：

- 为客户提供一份文件，概述我们如何安全地提供博彩产品和服务；
- 展示我们致力于最大限度降低与博彩相关的潜在伤害并发展更安全的博彩业务；
- 为客户提供帮助与支持，以便客户就博彩相关事宜做出明智决定；以及方便客户在需要时使用博彩工具管理博彩事务或博彩帮助服务；和
- 确保我们遵守任何相关立法和监管义务，包括维多利亚州更安全博彩行为准则部长指令。

1.2 准则的适用

准则适用于：

- 我们和我们的员工；
- 我们的 TAB 场所以及这些场所雇用的所有负责提供博彩服务的人员；和
- 我们提供的博彩服务或产品，包括在澳大利亚境内提供的线上服务或产品。

1.3 准则的审查

我们会定期审查我们对准则的遵守情况（包括TAB场所内的遵守情况）。我们将征求并考虑主要利益相关者的反馈，包括TAB场所员工、代理商、客户、员工和博彩帮助服务提供商，以评估准则有效性。

本准则也可能不时更新，以反映我们收到的反馈以及关于赌博危害和负责任博彩服务的研究进展。

我们会在发布最新准则之前向维多利亚州博彩监管机构提供更新后的准则副本。

1.4 关键定义

- TAB APP指TAB移动应用程序。
- TAB场所是该准则下在维多利亚州销售我们服务和产品的代理机构、持牌场所或赛马俱乐部。
- TAB网站指TAB网站 www.tab.com.au。

2. 准则的宣传和获取

我们积极宣传并推广本准则，请浏览TAB场所标识牌、TAB网站和TAB应用程序以获取更多信息。

通过以下方式获取本准则：

- TAB网站：www.tab.com.au；
- TAB更安全博彩网站：www.responsiblegambling.tab.com.au；
- Tabcorp网站：www.tabcorp.com.au；
- TAB应用程序；和
- TAB场所。

除英文版外，本准则还提供意大利文、阿拉伯文、中文（繁体和简体）、土耳其文、希腊文、越南文和西班牙文翻译。本准则翻译版本可从网上和TAB场所获取。

请致电我们的客户服务中心131 802或前往TAB场所索取本准则印刷版本。

3. 零售合规规定

TAB 场所及其提供博彩服务的人员必须遵守本准则规定。

为确保TAB场所遵守本准则规定，我们会：

- 为TAB场所提供必要支持、工具、信息和培训，以实施准则规定并更安全地提供博彩产品和服务；
- 定期进行合规检查，并在发生博彩安全事件、不遵守准则或违反其他法律义务的行为时尽快开展合规检查；
- 调查TAB场所发生的所有博彩安全事件、违反准则或违反其他法律义务的行为；以及
- 治理不遵守本准则的TAB场所。可能采取的措施包括要求接受额外培训、纪律处分（罚款或暂停经营），以及在最严重的情况下与TAB场所解除合同。

4. 更安全博彩的讯息

根据“国家线上博彩消费者保护框架”，我们会在所有与博彩相关的营销材料以及发送给客户的通信中包含更安全博彩信息。我们还会确保我们的广告材料符合其他法律要求，包括部长指示中的消费者保护要求（例如2023年3月24日的部长指示）。

我们将始终在TAB网站和所有TAB场所的标识牌上发布更安全博彩信息。我们还将在TAB网站和TAB应用程序上积极宣传更安全博彩信息。

5. 更安全博彩和博彩产品信息

5.1 信息

我们为客户、其家人和社区提供一系列关于更安全博彩的信息，以便他们了解我们的博彩产品和服务。

我们致力于提供更安全博彩服务，这意味着我们希望让客户有能力就博彩相关事宜做出明智决定，即帮助客户考虑其个人情况和经济能力，然后决定在博彩上花费多少金钱和时间。

这包括以下信息：

- 本准则；
- 适用我们的博彩系统、体育博彩和Trackside产品的博彩规则；
- 我们的产品和服务以及随附的说明材料；
- 客户如何通过作出并遵从预先设限来管理其博彩事宜；
- 客户如何利用其他更安全博彩工具来管理其博彩事宜；
- 客户如何禁止自己在网上和我们的TAB场所参与赌博；
- 提供博彩支持服务，帮助个人和/或其家人管控博彩问题
- 禁止未成年人参与赌博；
- 禁止提供博彩信贷；以及
- 投诉处理机制。

5.2 您可以在哪里找到信息

我们专门在TAB更安全博彩网站上发布相关信息，请访问responsiblegambling.tab.com.au；前往TAB场所索取海报和宣传册；或者致电我们的客户服务中心 131 802 了解更多信息。

TAB场所必须在所有提供赌博服务的地点展示更安全博彩标识。

请访问TAB网站或前往TAB场所获取我们的博彩规则和产品信息。您可以访问TAB网站以阅读我们的帐户条款，其中包括促销优惠的条款和条件。当我们提供特定的促销优惠时，我们会附上适用的条款和条件。

您也可以致电我们的客户服务中心 131 802 寻求帮助。

6. 预先设限的决定

6.1 什么是预先设限？

预先设限是客户可以用来管理其博彩事宜和防止博彩伤害的一种方法。

其中包括客户在开始博彩之前设定一个限制，此限制可以基于时间和/或金钱，即在开始赌博之前“预先限制”准备花多少时间和金钱。

预先设限的决定因人而异，客户应根据个人情况设定限制。

6.2 零售客户

我们提倡并鼓励所有零售客户通过我们在TAB场所展示的关于如何设定和遵从限制的标牌来设定时间和资金限额。

请访问TAB更安全博彩网站（请访问responsiblegambling.tab.com.au）以了解更多信息。

如何做出预先设限决定

在进行零售博彩交易时，您可以通过以下方式做出预先设限决定：

- 制定一个博彩计划 - 您将花多少钱投注，存多少赌资，以及在赌场逗留多久；
- 为您的博彩支出设定预算；
- 决定博彩产品 - 例如，您将只投注赛马；
- 提前计划如何投注。如果您只用现金投注，那么只带计划投注的金额，并将银行卡留在家中；
- 前往提供其他活动的TAB场所；或者
- 计划赢钱后如何保管资金。

您可以使用一些策略来记录您关于预先设限的决定：

- 在手机上记下预先设限的决定；
- 告诉同伴你已做出了预先设限的决定，并与他分享这些细节；
- 如果您已设定在TAB场所逗留的时间限制，则可在手机上设置闹铃，以便在TAB场所逗留时间即将超出所设限制时提醒您；
- 记下到达TAB场所时间，并时刻留意逗留时间；和
- 告诉TAB场所工作人员，您已做出了预先设限的决定。

如果您有TAB账户，您可以在TAB账户中设置预先设定的存款限额，并在TAB场所使用您的账户进行交易。您将无法存入超过您在账户中预先设置的存款限额的资金。

如何遵从预先设限的决定

在进行零售博彩交易时，您可以通过以下方式遵从预先设限的决定：

- 记录投注金额，包括使用投注单的金额；
- 使用TAB场所的时间标牌提醒自己时间的流逝；
- 如果您在手机上设置了闹铃，当闹铃响起时离开TAB场所或投注区；
- 告诉TAB工作人员您已达到预先设定的限额，他们将拒绝接受您的任何投注，并敦促您离开TAB场所或投注区；和
- 当您即将或已经达到预先设定的限额时，请离开TAB场所或投注区。

如果您拥有TAB帐户并设置了预先设限，则可以使用您的TAB帐户在TAB场所投注，博彩存款限额将以您预先设定的限额为准。

我们如何支持预先设限决定

TAB场所及其工作人员均经过培训，可帮助您做出预先设限的决定并遵从该决定。我们将与您积极沟通，帮助您作出并遵从预先设限的决定。我们的工作人员还会与关心您博彩行为的家人或朋友沟通。

我们为TAB场所及其工作人员提供培训，识别您可能超支或失控的潜在迹象，并且可能需要您做出或遵从预先设限的决定。我们寻找的潜在迹象包括：

- 每天都在赌博或在营业时间结束时难以停止赌博；
- 长时间赌博，即连续三个小时或更长时间不间断地赌博；
- 在正常用餐时间赌博；
- 赌博时避免与人接触，很少交流，对周围发生的事情几乎没有反应；
- 支出增加；
- 试图向TAB场所工作人员或其他客户借钱；
- 用赢得的大额赌金继续赌博；和
- 表现出痛苦或愤怒的迹象。

TAB场所工作人员发现客户表现出这些行为时，他们必须直接与客户沟通以评估客户的情况。为了帮助这些客户，TAB场所工作人员将：

1. 询问客户是否预先设定了限额；
2. 向客户提供有关预先设限以及如何设限的信息；
3. 鼓励客户设定时间和金钱限制；
4. 敦促客户离开TAB博彩区，参与场所的其他活动，享用茶点或午餐，停止赌博；
5. 敦促客户暂时离开场所，停止赌博；
6. 提供有关 TABCare（我们在维多利亚州的零售赌博自愿禁赌计划）的信息；
7. 提供有关博彩支持服务的信息，并在需要时协助客户获取此类服务。

如果客户通过设置时间和金额限制做出了预先设限决定，TAB 场所工作人员将通过以下方式支持客户遵守其预先设定的限制：

1. 鼓励客户遵守预先设限的决定；
2. 为客户提供遵守预先设限决定的策略；
3. 当客户告诉TAB场所工作人员他们已经超出了其设定的时间和金钱限制时，工作人员会拒绝提供博彩服务。

如果您有TAB账户，TAB场所工作人员将鼓励您使用TAB账户中提供的工具来设置和遵从预设的限制。

6.3 账户客户

我们提倡并鼓励所有账户客户预先设定存款限额。通过预先设定存款限额可以限制客户在指定时间段内向账户存入的最大金额。我们为您提供了不同时间段的选择。例如，设定每日、每周或每月的限额。您可以登录TAB应用程序或TAB网站并设置或更改预先设限的决定。请致电我们的TAB客户服务中心131 802，获得有关预先设限决定的帮助。

我们将通过以下方式协助您做出预先设限的决定：

- 在开立账户时，要求所有账户客户设定存款限额或选择不设定存款限额。
- 在TAB网站、TAB 应用程序和发送给您的电子邮件中积极推广设置存款限额；
- 让您能够随时登录TAB帐户设置存款限额；
- 建议您根据个人情况和能承受的赌注来设置存款限额 - 我们的客户服务中心和更安全博彩团队可协助您设置存款限额；
- 在审查被确定为可能遭受博彩损失的客户账户时，我们的TAB博彩团队将审查您过往存款记录、投注历史以及您是否设置了存款限额或使用过其他更安全博彩工具，以确定是否需要采取进一步的措施。这可能包括与您电话沟通，讨论您的具体行为和情况，并提供有关设置存款限额的建议；
- 在与经历博赌博伤害的客户交谈时，我们的TAB更安全博彩团队将鼓励您设置限额，并提供适当的限额设置建议。如果您同意，我们将为您设置限额；
- 我们的TAB 更安全博彩团队将监控客户存款限额的增加，以确定是否需要与客户电话沟通；以及
- 每年在您登录TAB帐户时提示您设置存款限额或更新存款限额(如果已经进行了设置)。您须先回应此提示，才能使用帐户上的其他功能。

如果您已做出预先设限的决定，我们将通过以下方式帮助您遵从相关决定：

- 当达到存款限额时，我们将阻止您往TAB帐户存款。
- 您可以随时登录TAB账户更改存款限额。任何降低限额的操作会立即生效，而任何增加限额的操作会在7天后生效。这为您提供了改变主意的时间——我们称之为“冷静期”。
- 我们会每年提醒您检查您的存款限额。

您可登录TAB账户或访问TAB更安全博彩（请访问responsiblegambling.tab.com.au），了解更多关于预先设置存款限额的信息，包括设置限额的好处和具体操作步骤。

7. 更安全博彩工具

除了预先设定存款限额外，还有其他更安全博彩工具供您选择，以帮助和支持您管理博彩和安全地博彩。我们在TAB网站、TAB应用程序和客户服务中心积极推广以下工具。

更安全博彩工具	描述
休息	您可以在某一时间段内暂停使用帐户。您可以选择在不同的时间段暂停使用该账户。在此期间，您将无法使用帐户或接收任何营销或促销材料。
借记卡/信用卡限额	您可以限制每天通过信用卡和/或借记卡存入账户的金额。
活动和博彩声明	我们为所有TAB账户客户提供月度活动报表，向他们汇报账户交易明细。活动报表将列出您当月的总存款、取款、支出、盈利和亏损，以及您当月的净盈利或净亏损情况。报表还会总结您过去六个月的净盈亏情况。我们还为您提供当月每笔交易的详细清单。 您可以随时登陆TAB网站和TAB应用程序或联系客户服务中心查看活动报表和交易历史记录。 您可以登录TAB网站、TAB应用程序或联系客户服务中心，查看最多7年的交易历史记录和活动报表。
退订营销资讯	您可以选择拒绝接收营销和促销电子邮件和消息。
关闭在线账户	您可以通过TAB网站、TAB应用程序或致电TAB 客户服务中心131 802轻松地在线关闭帐户。 一旦处理您的请求，我们将关闭您的帐户，并将退还剩余资金（待处理投注完成结算后）。

8. 自愿禁赌计划

8.1 什么是自愿禁赌

自愿禁赌是客户用来帮助自己停止赌博的一种工具。我们的零售和线上渠道都提供自愿禁赌功能。客户可以利用自愿禁赌功能禁止自己登录TAB帐户或/及前往TAB场所交易。

8.2 零售

我们在维多利亚州运营和管理一个名为TABCare的零售自愿禁赌计划。客户可以利用TABCare禁止自己前往特定场所参与赌博和在线赌博。参与该计划完全自愿并且是出于善意。

我们的TAB更安全博彩网站（请访问<https://responsiblegambling.tab.com.au/help>）上有一份TABCare手册，其中包含有关潜在博彩危害指标以及TABCare计划的信息，包括如何加入该计划。

您也可以联系TAB场所或致电客户服务中心131 802获取该信息。

您可以联系TABCare专属团队，以获取有关如何加入TABCare计划的更多信息，包括什么是自愿禁赌；如何申请加入自愿禁赌计划；自愿禁赌期间会发生什么；您必须提供哪些信息和文件以及用于博彩支持服务的联系信息。如果您希望加入自愿禁赌计划，TAB场所工作人员也会为您提供TABCare相关信息。

作为TABCare计划的一部分，我们制定了相关政策和程序，详细说明TABCare计划的运作。

TABCARE概述

1. 所有TAB机构和持牌场所都参与TABCare计划。
2. 您可以选择被维多利亚州多达15家博彩机构和15个持牌场所（“指定场所”）禁止参与博彩交易。
3. 您可以指定自愿禁赌期为 6、12、18或24个月。
4. 一旦收到您的申请，TABCare将与您联系，讨论您禁赌原因，审查您所选禁赌时限和地点，并向您提供博彩支持服务的联系方式。
5. 在指定场所工作的员工必须积极监控任何自愿禁赌的客户。工作人员会要求您离开博彩区。我们还要求参与自愿禁赌计划的客户在进入指定场所时向工作人员表明身份，以便工作人员帮助他们遵守自愿禁赌约定。
6. 如果客户违背自愿禁赌约定，相关场所必须向我们报告。
7. 您的帐户在您指定的自愿禁赌期内将无法使用。
8. TABCare 将在自愿禁赌期结束前与您联系，告知您自愿禁赌期结束时间并在您要求下提供有关延长自愿禁赌期的信息。如果您选择的自愿禁赌期超过6个月，则需要确认自愿禁赌期结束状态，否则我们将自愿禁赌期往后延长6个月并在该期限结束时再次提醒您。
9. 我们将每两年向您索取一张新照片，以确保工作人员使用最新的照片监控任何加入自愿禁赌计划的客户。
10. 一旦您选择自愿禁赌，我们将不会向您发送任何广告或营销信息。
11. 如果您在自愿禁赌期内要求退出该计划，您必须向我们提供维多利亚州或新南威尔士州博彩咨询服务机构评估信，证明您已就赌博成瘾寻求帮助。

通过以下方式获得有关TABCare的更多信息：

电话：1800 882 876

电子邮件：TABcare@tabcorp.com.au

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

线下：任何TAB场所

8.3 帐户

您可以通过TAB网站、TAB应用程序或致电客户服务中心 131 802 自行申请关闭帐户。处理完毕后，我们将关闭您的帐户并退还剩余资金（待处理投注完成结算后）。

一旦您的帐户因自愿禁赌而关闭，您的详细信息将被屏蔽，以防止再次使用这些信息开设帐户。我们还会检查是否有人利用与自愿禁赌客户相似的信息开设账户。

一旦选择自愿禁赌，我们将不会向您发送任何广告或营销信息。

如果您要求撤销在线自愿禁赌计划，则必须向我们提供维多利亚州或新南威尔士州博彩咨询服务机构评估信，证明您已就赌博成瘾寻求帮助。

如果您希望禁止自己参与任何澳大利亚在线投注服务，您还可以在 BetStop-全国自愿禁赌平台注册登记，请访问www.betstop.gov.au或致电1800 238 786。

9. 与客户和相关人员互动

我们提供的服务和产品可能造成伤害，所以我们采取了一系列措施，力求最大限度降低对客户造成伤害的潜在风险。

这包括劝阻客户参与有风险的投注交易，设法识别客户可能面临或正在遭受伤害的风险，然后采取适当的行动。

我们将确保我们的员工、TAB场所及其工作人员具备识别客户可能面临的风险以及进行适当干预所需的支持、知识和技能。

9.1 与零售客户互动

TAB场所工作人员定期接受培训，以识别可能表明您难以管控或遭受博彩危害的行为或言论。

这可能包括：

失控

- 在正常用餐时间赌博；
- 在营业时间结束时难以停止赌博；
- 在场所营业时开始赌博或仅在场所结束营业时停止赌博；
- 即使朋友已经离开，仍继续赌博；或
- 向我们表达可能表明严重超支的言论。

筹钱

- 借钱赌博；
- 离开场所寻找资金以便继续赌博；
- 继续用赢来的钱投注而不是支取赢到的钱款；
- 离开场所时已身无分文；或
- 向我们表达对损失和支出的担忧。

赌博强度和持续时间

- 长时间赌博，没有适当的休息；
- 支出显著增加；
- 在场所营业的大部分时间内赌博；
- 赌博时对场所内发生的事情没有反应；或
- 告诉我们您需要停止赌博。

情绪反应

- 表现出痛苦的迹象，包括哭泣；
- 表现出愤怒的迹象，包括咒骂、对工作人员发火；或
- 告诉我们您对赌博感到内疚或懊悔。

社交行为

- 避免与他人接触或交谈；
- 避免与工作人员互动；
- 个人仪容仪表不佳或改变；或
- 反复向我们表示您遇到了家庭问题。

顾客也可能直接告诉工作人员他们正在遭受赌博带来的伤害。

我们如何帮助您

当TAB场所工作人员发现有这些行为的客户或您向TAB场所工作人员询问或表示需要帮助时，我们的工作人员将直接与顾客交谈以评估其状况，并采取一系列行动：

1. 鼓励您停止赌博并离开TAB博彩区，参加场所内其他活动或享用茶点或午餐；
2. 鼓励您停止赌博并离开TAB场所，或前往远离TAB博彩区的其他活动区域；
3. 为您提供有关我们更安全博彩工具和服务的信息，包括预先设限；
4. 为您提供获取博彩支持服务的信息，并在需要时协助您使用这些服务；以及
5. 向您提供有关TABCare（我们在维多利亚州的零售自愿禁赌计划）的信息。

TAB 场所工作人员为您提供帮助和支持时，会注重您的隐私并严格保密，但我们的工作人员没有接受过提供咨询的培训。TAB场所工作人员与您互动时会尊重您的隐私，确保其他客户不会听到任何谈话。

如果TAB场所工作人员认为您表现出任何不适，则必须拒绝为您服务，包括投注或支付赌注。

TAB场所及其工作人员不得：

- 鼓励或认同客户对赌博的迷信；
- 鼓励过度赌博或诱唆继续赌博；
- 鼓励或诱导客户过度或长时间不间断地赌博；
- 鼓励或诱导客户提取现金用于赌博；
- 当客户表现出一种或多种与赌博危害相关的行为时，鼓励或诱导客户继续投注；
- 劝阻客户使其无法离开场所并停止赌博；和
- 劝阻客户使其无法获得赌博支持服务的帮助。

我们会定期评估和维护TAB网站和TAB更安全博彩网站上公开的信息，以确保我们的客户、其家人、社区或其他人所需的信息和支持是最新的且可以获得。

9.2 与帐户客户互动

我们使用系统和工具积极监控您的帐户存款和博彩行为，以识别可能遭受赌博危害风险的客户。

可能表明赌博危害的行为示例包括：

- 存款行为的变化——存款频率、金额及存款金额不断增加；
- 投注行为的变化——平均投注大小、频率、投注次数；
- 赌博模式的变化，例如投注不同博彩项目，在不同时间投注；
- 长时间赌博；
- 承认醉酒或受药物影响；
- 表现出哭泣或愤怒等痛苦迹象；
- 对赌博感到内疚或悔恨；
- 发表可能表明严重超支的言论；
- 反复谈论家庭问题；
- 对损失和支出表示担忧；
- 表示他们需要停止赌博；
- 频繁关闭和重新恢复账户；
- 透露他们正遭受赌博伤害。

我们的更安全博彩团队在发现这些行为时会采取一系列干预措施。

更安全博彩团队的干预方式取决于您的行为和情况。团队可能采取的措施包括：

1. 向您发送包含更安全博彩工具信息（包括自愿禁赌）的电子邮件和/或短信；
2. 向您发送包含博彩支持服务信息的电子邮件和/或短信；
3. 审查您的帐户，评估是否需要采取进一步行动。这包括查看过往的互动、投注活动、存款活动、取款活动以及您以前是否使用过我们的更安全博彩工具；
4. 致电给您 - 通话内容将根据您的情况调整，并将讨论我们观察到的情况，包括赌博危害的潜在指标，了解您的个人情况并提供有关更安全博彩工具的信息，包括预先设定存款限额、自愿禁赌和博彩支持服务；
5. 如果我们无法联系到您以进行更安全赌博的通话，我们将主动冻结您的帐户；和
6. 主动关闭您的帐户。

如果您告诉我们您正因赌博遭受严重的伤害，我们将立即关闭您的帐户。当我们关闭您的账户时，我们的系统将阻止您在今后使用相同的详细信息开设账户。我们还会使用与关闭账户的客户类似的详细信息以检查开设账户的位置。

我们为直接与客户互动的员工提供培训，帮助他们识别与赌博危害相关的客户行为。一旦发现这些迹象，我们训练有素的员工了解如何妥善应对客户，并将问题上报给我们的更安全博彩团队。

我们的客户、其家人、他们的社区或任何其他人都可以联系我们的更安全博彩团队：

电子邮件：RGwagering@tabcorp.com.au

电话：02 9218 1111

我们定期评估和维护TAB网站和TAB应用程序上的信息，以确保您能够获取最新的信息和支持。

9.3 如果您担心某人，应该联系谁

若您担心家人或朋友存在赌博问题，则可通过以下方式联系我们：

- 我们的更安全博彩团队：

电子邮件：RGwagering@tabcorp.com.au

电话：02 9218 1111

- 致电客户服务中心：131 802；或
- 前往我们的任何TAB场所。

我们的更安全博彩团队会告知您他们如何提供帮助，并向您提供相关支持服务的信息。

10. 与员工互动

我们承认，从事赌博行业工作的人可能面临更高的赌博危害风险。我们也知道，在工作中从事赌博会给员工和我们的企业造成诚信风险。

出于这些原因，我们制定了员工赌博政策，所有员工、我们的 TAB 场所及其员工都必须遵守该政策。

10.1 员工赌博政策

所有员工或承包商都必须遵守我们的员工赌博政策。这是对我们的员工和承包商的严格要求。违反政策规定是一种严重违规行为，可能导致员工受到纪律处分或遭到解雇，以及与承包商解除合同。

该政策对团队成员参与或以其他方式参与Tabcorp经营的博彩活动设立了一系列限制。

10.2 维多利亚州场所博彩政策

TAB代理机构：禁止所有员工（包括代理商及其员工）在其受雇的代理机构或在岗期间的任何时间和地点赌博，包括轮班、带薪和无薪休息时间。

TAB持牌场所：TAB场所的所有持牌人只允许在场所内通过数字渠道赌博，并且仅限在下班后赌博。

TAB持牌场所工作人员：所有员工在在岗期间均禁止在任何地点赌博，包括轮班、带薪和无薪休息时间。独立拥有和运营的持牌场所可能会对其员工在其场所赌博施加额外限制。

10.3 向员工提供信息和帮助

如果员工（包括场所工作人员）表现出或显示可观察到的痛苦迹象或表现出难以控制的赌博行为，我们将提供以下信息：

- 更安全博彩工具和服务；
- 如何获得博彩支持服务并在需要时帮助其获得此类服务；和
- TABCare。

我们在为员工提供帮助与支持时，会尊重员工隐私并严格保密。我们与员工互动过程中会尊重其隐私权，例如采取措施确保所有对话都得到妥善处理。

11. 更安全博彩培训

为了确保我们的员工以更安全的方式提供我们的产品和服务，并能够识别客户可能因赌博遭受伤害，我们要求所有员工、TAB场所及其员工接受强制合规培训。

所有公司员工——在开始工作时接受更安全博彩培训，该培训是我们年度强制合规培训计划的一部分。

直接与客户互动的公司员工——接受额外的更安全博彩专业培训，包括：

- 如何识别赌博危害的潜在指标；
- 如何干预和解决已确定的赌博危害指标，包括提供有关我们更安全博彩工具和服务的信息、提供有关在线和零售自愿禁赌计划的信息、提供有关赌博帮助服务的信息以及主动暂停或关闭帐户；和
- 如何向更安全博彩团队报告赌博危害问题。

TAB场所员工——在他们开始履行TAB职责时接受更安全博彩培训，该培训是强制年度合规培训的一部分。培训包括：

- 如何识别零售客户潜在的赌博危害；
- 如何干预和解决已确认的赌博危害，包括提供有关我们更安全博彩工具和服务的信息、提供有关在线和零售自愿禁赌计划的信息以及有关戒赌帮助服务的信息；
- 有关醉酒和禁止未成年人赌博的要求；以及
- 如何向TAB报告相关问题。

TAB 场所会定期收到更安全博彩义务的提醒，以及更安全博彩手册。

12. 戒赌支持服务

12.1 我们如何与服务机构互动

为了履行我们对更安全博彩的承诺并增进我们对赌博危害的认识，我们至少每季度一次联系戒赌相关的支持服务和利益相关者。

这些组织可能包括 Lifeline、Gambler's Help、Gamble Aware、Relationships Australia、Financial Counselling Australia 和其他支持服务机构。

我们通过以下方式与戒赌相关的支持服务和利益相关者联系：

- 非正式和持续的电话和电子邮件沟通，以寻求他们的建议和反馈，例如我们的更安全博彩改进计划、自愿禁赌计划和准则；
- 正式电话和电子邮件沟通，获取关于准则有效性的反馈，该反馈是我们定期审查工作的一部分；和
- 参加全国赌博研究协会年度会议。

我们还尽可能全年参加维多利亚州各地的赌博危害咨询论坛，并在论坛上发言和进行联络。

我们在TAB场所和其他数字出版内容中积极宣传维多利亚州赌博危害意识周。

12.2 戒赌支持服务

我们向需要支持的客户提供有关以下博彩支持服务的信息。

我们的客户、其家人、社区或任何其他人都可以获得这些服务。

- 全国戒赌帮助热线 1800 858 858（每周7天、每天24小时提供服务）
- 戒赌帮助热线 1800 858 858，或访问<https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- 25岁以下青年戒赌热线 1800 262 376
- 戒赌帮助热线口译服务 131 450
- 匿名戒赌互助协会，或访问<https://gaaustralia.org.au/>
- 澳大利亚人际关系协会 1300 364 277，或访问<https://relationships.org.au/>
- 生命热线 13 11 14，或访问<https://www.lifeline.org.au/>

我们还可以为您转介至独立支持服务。

如果您联系相关服务机构，他们可以为您提供免费的信息、建议和支持。他们还可以根据您的具体情况为您推荐最佳服务机构。

13. 未成年人

我们致力于确保禁止未成年人在网上或前往TAB场所赌博。

我们严禁18岁以下人士赌博，并采取一切合理措施确保未成年人无法使用我们的博彩产品和服务，包括设立TAB账户。

13.1 零售

我们要求TAB场所及其工作人员确保未成年人无法购买我们的博彩产品和服务：

1. 张贴告示，说明禁止未成年人赌博。
2. 如果您看起来不到25岁，TAB场所工作人员将要求您提供年龄证明。该规定适用于所有博彩交易（柜台或通过自助服务终端交易），包括收取赢资。如果您无法提供相关证明，我们将拒绝提供服务，并要求您离开代理机构或TAB博彩区。工作人员不得将任何领款券退还给未成年人或疑似未成年人。
3. 借助监控自助服务终端（通过直接视线或连续的闭路电视录像），确保未成年人无法使用它们。
4. 如果知道有人代表未成年人赌博，则拒绝接受投注或禁止其收取赢资。
5. 我们的自助服务终端距离所有出入口至少2米，以确保有效监控。此外，任何距离博彩交易处5米以上的自助服务终端只能接受代金券。
6. 客户必须确认自己年满18周岁，然后才能使用我们的自助服务终端投注。
7. 如果TAB场所工作人员发现滥用自助服务终端的情况，例如未成年人滥用自助服务终端，他们会使用操作员终端远程禁用自助服务终端。
8. TAB场所工作人员需将所有潜在的未成年人投注事件上报TAB。

我们要求所有未成年人必须在父母或监护人陪同下进入代理场所或TAB博彩区。如果TAB场地工作人员在投注设施附近发现无人陪同的未成年人，他们将要求该未成年人离开相关区域。

13.2 帐户

我们将采取措施确保未成年人无法开设TAB帐户。这些措施包括但不限于：

1. 我们要求开设帐户的客户确认其身份，并且确认已年满18岁。未按照监管时限核实的帐户将被自动冻结并无法交易。
2. 我们在TAB网站和TAB应用程序上发布适当警告，禁止未成年人开设帐户或参与赌博。
3. 我们的帐户条款和条件规定未成年人不能参与赌博，并要求我们的客户不得允许未成年人通过其帐户投注或向未成年人透露其安全信息。

如果我们确定某人在我们平台开设账户而其未满18岁，或者发现有人允许未成年人使用其账户投注，我们将立即关闭该账户。

我们会向维多利亚州博彩监管机构报告任何未成年人投注的情况。

13.3 如果您担心未成年人赌博，该怎么办

如果您担心18岁以下人士参与赌博，您可以前往TAB场所或联系我们的更安全博彩团队（[请访问RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)，电话（02）9218 1111），或致电我们的客户服务中心 131 802。

14. 博彩环境

14.1 零售

我们知道，有时客户在TAB场所投注时会忘记时间。这可能会导致他们花费更多时间或金钱参与赌博，从而超出自己的预期。

我们致力于让您在TAB 场所参与赌博时明确感知时间的流逝。为此，我们制定了以下措施：

1. 客户可以通过多种方式查看时间：
 - o TAB场所的电子TAB信息显示屏会显示时间；
 - o 自助终端显示比赛和其他赛事时间；以及
 - o 询问TAB场所工作人员以查看时间。
2. 在自助终端上投注的客户可通过自助终端上的信息（如赛事时间）判断时间的流逝。
3. 当TAB场所工作人员操作终端为客户提供投注服务时，客户可以利用这些互动来判断时间的流逝。TAB场所工作人员将积极监控客户是否长时间在场所逗留；长时间使用投注终端和/或长时间且频繁参与赌博。例如，如果您已经长时间参与赌博，即连续三个小时或更长时间而没有休息。
4. 所有投注票及券上均印有购买或发放时间。

如果我们发现您表现出遭受潜在赌博危害的迹象（详细的迹象说明请参考9.1节），TAB场地工作人员将劝阻您不要长时间及高强度参与赌博，包括：

1. 直接与您交谈，让您意识到时间的流逝；
2. 鼓励您停止赌博；
3. 为您提供相关戒赌支持服务信息。

如果TAB场地工作人员认为您因赌博而饱受困扰，他们将拒绝为您提供博彩产品服务。

14.2 帐户

我们还致力于确保我们的在线客户能够意识到时间的流逝。为此，我们采取以下措施：

- TAB 网站和TAB应用程序包含有关即将举行的赛马和体育赛事的信息。您可以使用这些信息确保您意识到时间的流逝。
 - 我们使用多种系统和工具积极监控投注行为，以识别长时间和高强度参与赌博的客户。例如，您是否长时间参与博彩交易。
- 如果我们发现您表现出长时间和高强度参与赌博的迹象（详细的迹象说明请参考9.2节），我们的更安全博彩团队将进行干预并采取行动，这些行动可能包括但不限于：
1. 向您发送关于更安全博彩工具（包括自愿禁赌）的电子邮件和/或短信；
 2. 为您提供有关戒赌支持服务的信息；
 3. 审查您的账户以确定是否需要额外干预 - 包括审查以前的互动、投注活动、存款活动、取款活动以及客户之前是否使用过更安全博彩工具；
 4. 给您打电话；
 5. 主动冻结您的账户；和
 6. 主动关闭您的账户。

当我们依照更安全博彩团队的建议冻结或关闭您的账户时，您将不再收到营销材料。如果我们因更安全博彩要求关闭您的账户，我们将设置阻拦措施，以防止您使用相同的详细信息在我们这里继续开设账户。我们还会使用与关闭账户的客户类似的详细信息以检查开设账户的位置。

15. 醉酒

如果我们发现您醉酒或受到毒品影响，我们将禁止您使用我们的投注产品和服务。所有直接服务客户的员工（包括TAB场所员工）都接受过培训，他们能够识别醉酒或受毒品影响迹象并拒绝为此类客户提供服务，其中包括主动冻结客户的TAB账户。

16. 金钱交易

您必须自行支付赌注。我们无法为赌博提供信贷或借款。

我们不接受客户支票付款，也不允许您兑现支票。如果您出示支票，我们会告知您有关此限制。

根据相关适用法规、行业规范或政策以及我们的博彩规则，所有奖金均以现金、支票、博彩券或将奖金存入TAB账户或使用EFTPOS借记卡方式支付（由TAB场所自行决定）。博彩规则可在TAB网站和全部TAB场所获得。

一旦正式确认，我们将尽最大合理努力将您赢得的赌资支付到您的投注账户。

17. 更安全广告和促销

17.1 广告、营销和促销

根据《2003年博彩交易监管法》（维多利亚州）规定，我们确保与博彩相关的广告和促销将：

- 博彩产品广告或促销均将遵守所有适用的联邦和州法律、法规和相准则，包括澳大利亚全国广告商协会采用的广告道德规范；
- 不得虚假宣传、误导或欺骗赔率、奖金或中奖概率，不得误导中奖概率或收益；
- 不得对中奖或奖品做出非基于事实、无法证明或夸大其词的声明；
- 不得声明或暗示玩家的技能可以影响博彩结果，除非有事实证据；
- 提供正确、准确和真实的信息；
- 在公布获奖者姓名之前必须征得其同意；
- 品位高雅（基于普遍的社区标准），无冒犯性或不雅性质；
- 具有社会责任感；
- 不得误导公众使其认为博彩是改善财务状况的合理策略；
- 不得将赌博宣传为日常家庭购物、生活开销或缓解财务或个人困难的一种手段；
- 不宣传在参与赌博时饮酒，不得将赌博与酒精联系起来；
- 不得直接或间接吸引弱势、易受伤害群体和未成年人参与赌博；
- 不得吸引或尝试吸引未成年人，不得与涉及未成年人的优惠、活动或场地广告同时出现；
- 不得提供任何奖励、诱惑或代金券以唆使客户更频繁投注；
- 不得将赌博宣传为提高社会地位、促进就业、改善社会前景或性吸引力的手段；和
- 不得夸大博彩活动与博彩赢利的联系。

17.2 我们如何遵守广告要求

为确保我们的广告、营销和促销符合相关要求，并且不会唆使客户过度赌博或超出其能力范围：

- 我们确保所有广告和营销都包含符合相关法律法规的更安全博彩信息。
- 当我们向您发送直销信息时，我们会提供如何选择拒收直接营销信息的选择。
- 我们内部营销指导会记录更安全广告和促销义务，并向负责营销和广告的所有团队成员提供该指导。
- 所有营销团队成员入职时都接受有关更安全广告和促销义务的培训，我们还配有强制年度复训。
- 我们将所有自愿禁赌和使用“休息”功能的客户单独列出，以确保他们不会收到任何营销和广告。
- 我们有向公众发布前审查广告和营销材料的流程。这包括由高级营销经理以及我们的法律和更安全博彩团队（如适用）审查广告和营销。
- 我们的营销团队每月评估及保证质量，以确保营销团队成员遵守我们的营销流程。
- 我们的风险团队每年评估营销控制的有效性。

在发布新产品或更改现有产品之前，我们会评估他们对易受赌博伤害客户的潜在影响。我们的更安全博彩团队将评估所有新产品或服务，以确保他们不会：

- 吸引未成年人；
- 让未成年人参与赌博；
- 鼓励客户比平时更频繁地投注；
- 鼓励客户花费更多时间投注；
- 鼓励客户花费更多金钱投注；
- 鼓励客户超出自己能力投注；
- 增加作出冲动决定的几率；和
- 促进赌博正常化。

评估结果决定我们是否会发布相关产品或服务以及如何发布。

18. 客户忠诚度计划信息

我们会不时向客户发送和传达营销优惠和促销信息。这些优惠和促销信息可能包括奖金投注优惠、存款匹配优惠、竞赛和邀请参加赛事和赛马日等体验活动。我们不会向自愿禁赌或使用“休息”功能的客户发送优惠信息。

这些优惠和促销活动旨在吸引和留住客户、推广某些体育和赛事活动、推广新产品或某种产品（例如同注分彩赌博）。

一些优惠和促销活动将提供给所有客户，而其他优惠和促销活动将仅针对特定客户。我们考量诸多因素，包括客户的博彩历史、投注偏好、投注地点等，选择特定客户开展个性化优惠和促销活动。如果未在规定时间内使用优惠和促销，则可能会过期。

为确保客户清楚了解他们可享受的优惠和促销活动：

- 我们通过电子邮件、短信或口头方式向客户明确传达任何优惠或促销活动；
- 我们向客户提供与优惠或促销活动相关的任何条款和条件的信息。例如，是否有适用的时间段、是否有资格要求、是否有任何参赛条件、如何参赛等；
- 客户可随时在线登录TAB账户，获取有关可用优惠和促销活动的信息，包括可用的奖金投注；
- 客户可在TAB网站和应用程序上获取适用于我们促销活动的条款和条件；和
- 如果客户对我们的优惠和促销活动有任何疑问，可致电131 802 联系我们的客户服务中心。

您可以随时选择拒收我们的直接营销信息。

我们不提供用于跟踪个人在赌博产品上的支出并以奖金、忠诚度或奖励积分奖励该支出的系统。我们之前推出了一个与累积积分系统相关的TAB奖励计划。该计划目前尚未实施，我们也不提供结构化的客户忠诚度计划。

19. 投诉

19.1 一般投诉

您可以在线、致电客户服务中心131 802或使用邮寄方式向我们投诉。我们在TAB网站上详细说明了客户投诉流程，请访问 <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>。

如果投诉博彩相关的事宜，您可以直接向维多利亚州博彩监管机构投诉，该机构是负责调查和解决此类问题的独立机构，请访问 <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>。

19.2 关于准则合规性的投诉

您可以通过以下方式联系我们的更安全博彩团队，就本准则提出投诉：

电子邮件：RGwagering@tabcorp.com.au

邮寄地址：GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

电话：02 9218 1111

当您致电投诉时，我们可能会要求您以书面形式提供详细信息。

19.3 我们如何处理有关遵守和执行准则的投诉

我们制定了正式的投诉管理政策和流程，以确保客户投诉得到适当审查和处理。

当收到您的投诉时，我们的更安全博彩团队将：

1. 在收到投诉后的5个工作日内以书面或电子邮件形式确认投诉。
2. 审查和调查投诉。包括审查所提供的信息以及其他相关信息，例如您的投注历史或您之前与我们的互动情况。
3. 在21天内通知您审查结果。如果我们无法在21天内完成审查，我们将通知您新的审查时限。
4. 向您提供投诉处理结果。在适用情况下，投诉结果由复杂投诉委员会决定，该委员会由我们业务部门的高级代表组成。

如果问题得到解决，我们将不会采取进一步行动。

您可以访问complaintappeals@tabcorp.com.au并发送书面请求，要求我们内部审查该决定。投诉上诉委员会将审查该决定并作出最终裁定。最终裁定将在10个工作日内提供给您。

如果您要求对该决定进行独立审查，我们会将此案例提交给独立调解员小组，例如澳大利亚仲裁员和调解员协会。仲裁员根据提交的文件作出裁定或安排调解。

除非另有约定或仲裁员另有决定，否则我们将和您分摊此过程产生的费用。

19.4 记录保存

我们将投诉记录、所有投诉文件和决定保存在我们的“更安全博彩登记册”中，保存期限为七年。根据我们的记录保存义务，这些信息可供消费者事务、博彩和酒类监管部长或维多利亚州博彩监管机构依照规定检查，并允许维多利亚州博彩监管机构监督我们投诉流程的遵守情况。

20. 我们如何处理个人信息

我们致力于保护隐私、公开透明和维护信息安全。为了履行这一承诺，我们根据《1988年隐私法》（联邦）和澳大利亚隐私原则处理个人信息。我们的隐私政策规定了我们如何处理个人信息。您可以访问 <https://www.tabcorp.com.au/privacy> 获取我们的隐私政策副本。您也可以访问 privacy@tabcorp.com.au 咨询任何疑问或关切。



CÓDIGO DE CONDUCTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO

Versión 3 — 10 de mayo de 2024

Tabcorp VIC Pty Ltd

NUESTRO COMPROMISO PARA UN JUEGO MÁS SEGURO

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

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

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

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

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

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

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

Nuestra Promesa de Seguridad al Jugador

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

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

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

Nos comprometemos a:

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

1. INTRODUCCIÓN

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

Realizamos apuestas:

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

1.1 OBJETIVOS

Nuestro objetivo con el Código es:

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

1.2 APLICACIÓN DEL CÓDIGO

El Código se aplica a:

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

1.3 REVISIÓN DEL CÓDIGO

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

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

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

1.4 DEFINICIONES CLAVE

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

2. COMUNICACIÓN Y DISPONIBILIDAD DEL CÓDIGO

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

El Código está disponible en:

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

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

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

3. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO POR PARTE DEL COMERCIO MINORISTA

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

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

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

4. MENSAJES SOBRE UN JUEGO MÁS SEGURO

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

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

5. JUEGO MÁS SEGURO E INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS DE JUEGO

5.1 INFORMACIÓN DISPONIBLE

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

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

Esto incluye información sobre:

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

5.2 DÓNDE ENCONTRAR LA INFORMACIÓN

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

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

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

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

6. DECISIONES DE PRECOMPROMISO

6.1 ¿QUÉ ES EL PRECOMPROMISO?

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

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

6.2 CLIENTES MINORISTAS

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

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

Cómo tomar una decisión de precompromiso

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

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

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

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

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

Cómo mantener una decisión de precompromiso

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

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

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

Cómo apoyamos su decisión de precompromiso.

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

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

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

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

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

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

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

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

6.3 CLIENTES CON CUENTAS

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

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

Le ayudaremos a tomar una decisión de precompromiso:

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

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

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

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

7. HERRAMIENTAS PARA UN JUEGO MÁS SEGURO

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

HERRAMIENTA PARA UN JUEGO MÁS SEGURO	DESCRIPCIÓN
TÓMESE UN DESCANSO	Puede tomarse un descanso de su cuenta durante un periodo de tiempo determinado. Puede elegir entre diferentes periodos de tiempo. Durante este tiempo, no podrá acceder a su cuenta ni recibir material promocional o de marketing.
LÍMITES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO/DÉBITO	Puede limitar el importe diario que puede ingresar en su cuenta mediante tarjeta de crédito y/o débito.
EXTRACTOS DE ACTIVIDAD Y APUESTAS	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. 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. 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.
DARSE DE BAJA DEL MARKETING	Puede optar por no recibir mensajes y correos electrónicos promocionales y de marketing.
CIERRE DE LA CUENTA EN LÍNEA	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. Una vez procesada la solicitud, cerraremos su cuenta y se le devolverán los fondos restantes (una vez finalizadas las apuestas pendientes).

8. PROGRAMAS DE AUTOEXCLUSIÓN

8.1 ¿QUÉ ES LA AUTOEXCLUSIÓN?

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

8.2 COMERCIO MINORISTA

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

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

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

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

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

VISIÓN GENERAL DE TABCARE

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

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

Puede obtenerse más información sobre TABCare:

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

8.3 CUENTA

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

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

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

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

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

9. INTERACCIÓN CON NUESTROS CLIENTES Y PERSONAS AFECTADAS

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

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

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

9.1 INTERACCIONES EN EL COMERCIO MINORISTA

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

Estos pueden incluir:

Pérdida de control

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

Búsqueda de dinero

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

Intensidad y duración

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

Respuestas emocionales

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

Comportamiento social

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

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

Cómo podemos ayudarle

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

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

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

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

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

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

Los locales de TAB y su personal no deben:

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

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

9.2 INTERACCIONES DE LA CUENTA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

por correo electrónico: RGwagering@tabcorp.com.au

por teléfono: 02 9218 1111

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

9.3 A QUIÉN DIRIGIRSE SI ESTÁ PREOCUPADO POR ALGUIEN

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

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

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

10. INTERACCIÓN CON EL PERSONAL

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

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

10.1 POLÍTICA DE JUEGO PARA EMPLEADOS

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

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

10.2 POLÍTICA DE JUEGO DE LOS LOCALES DE VICTORIA

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

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

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

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

10.3 PROVISIÓN DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL PERSONAL

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

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

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

11. CAPACITACIÓN PARA UN JUEGO MÁS SEGURO

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

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

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

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

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

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

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

12. SERVICIOS DE APOYO AL JUEGO

12.1 CÓMO INTERACTUAMOS CON LOS SERVICIOS

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

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

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

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

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

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

12.2 SERVICIOS DE APOYO DISPONIBLES EN MATERIA DE JUEGO

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

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

- **National Gambling Helpline** 1800 858 858 (*disponible 24 horas al día, 7 días a la semana*)
- **Gambler's Help** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **Gambler's Help Youth Hotline for under 25s** 1800 262 376
- **Gambling Helpline Interpreting Service** 131 450 131 450
- **Gambler's Anonymous** <https://gaaustralia.org.au/>
- **Relationships Australia** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **Lifeline** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

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

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

13. MENORES DE EDAD

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

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

13.1 COMERCIO MINORISTA

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

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

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

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

13.2 CUENTA

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

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

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

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

13.3 QUÉ HACER SI LE PREOCUPA UN MENOR

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

14. EL ENTORNO DEL JUEGO

14.1 COMERCIO MINORISTA

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

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

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

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

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

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

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

14.2 CUENTA

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

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

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

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

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

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

15. INTOXICACIÓN

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

16. TRANSACCIONES FINANCIERAS

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

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

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

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

17. PUBLICIDAD Y PROMOCIONES MÁS SEGURAS

17.1 PUBLICIDAD, MARKETING Y PROMOCIONES

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

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

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

17.2 CÓMO CUMPLIMOS LOS REQUISITOS DE PUBLICIDAD

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

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

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

- no atraen a menores;
- no exponen a los menores al juego;
- no incitan a los clientes a apostar con más frecuencia de lo habitual;
- no incitan a los clientes a apostar durante 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 y cómo el producto o servicio se lanza al mercado.

18. INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE LEALTAD DE LOS CLIENTES

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

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

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

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

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

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

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

19. RECLAMACIONES

19.1 RECLAMACIONES GENERALES

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

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

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

19.2 RECLAMACIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

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

correo electrónico: RGwagering@tabcorp.com.au

correo postal: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

teléfono: 02 9218 1111

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

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

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

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

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

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

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

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

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

19.4 MANTENIMIENTO DE REGISTROS

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

20. CÓMO MANEJAMOS LA INFORMACIÓN PERSONAL

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



更安全博彩 行為準則

第三版 2024年5月10日

Tabcorp VIC Pty Ltd

關於更安全博彩的承諾

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

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

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

我們將與預防博彩危害的專家和服務機構合作，強化預防博彩危害的措施和效能。

我們將公平、有效率地處理客戶投訴。

本《更安全博彩行為準則》（「準則」）詳細闡述了我們關於更安全博彩的承諾。

我們的玩家安全承諾

關愛客戶是我們工作的重中之重。

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

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

我們承諾：

公開透明並加強宣傳

防止並儘量減少傷害

實施監控並建立安全網

不斷學習與求真務實

為社區作出貢獻和提供支援

1. 簡介

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

我們提供以下博彩投注方式：

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

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

1.1 目標

我們制定本準則旨在：

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

1.2 準則的適用

準則適用於：

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

1.3 準則審查

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

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

我們將在發布最新準則之前向維多利亞州博彩監管機構提供更新的準則副本。

1.4 關鍵定義

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

2. 準則的宣傳和獲取

我們積極宣傳並推廣本準則，請瀏覽TAB場所識別牌、TAB網站和TAB應用程式以獲取更多資訊。

通過以下方式取得本準則：

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

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

請致電我們的客戶服務中心131 802或前往TAB場所索取本準則印刷版本。

3. 零售業務合規

TAB 場所及其提供博弈服務的人員必須遵守本準則規定。

為確保TAB場所遵守本準則規定，我們還會：

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

4. 更安全博彩訊息

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

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

5. 更安全博彩和博彩產品資訊

5.1 信息

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

這包括以下資訊：

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

5.2 您可以在哪裡找到信息

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

TAB場所必須在所有提供賭博服務的地點展示更安全博奕識別。

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

您也可以致電我們的客戶服務中心 131 802 尋求協助。

6. 預先設限的決定

6.1 什麼是預先設限？

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

預先設限的決定因人而異，客戶應根據個人情況設定限制。

6.2 零售客戶

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

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

如何做出預先設限決定

在進行零售博奕交易時，您可以通過以下方式做出預先設限決定：

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

您可以使用一些策略來記錄您關於預先設限的決定：

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

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

如何遵從預先設限的決定

在進行零售博弈交易時，您可以通過以下方式遵從預先設限的決定：

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

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

我們如何支援預先設限決定

TAB場所及其工作人員均經過培訓，可協助您做出預先設限的決定並遵從該決定。我們將與您積極溝通，幫助您作出並遵從預先設限的決定。我們的工作人員也會與關心您博彩行為的家人或朋友溝通。

我們為TAB場所及其工作人員提供培訓，識別您可能超支或失控的潛在跡象，並可能需要您做出或遵守預先設限的決定。我們尋找的潛在跡象包括：

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

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

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

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

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

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

6.3 帳戶客戶

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

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

我們將通過以下方式協助您做出預先設限的決定：

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

如果您已做出預先設限的決定，我們將通過以下方式協助您遵從相關決定：

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

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

7. 更安全博彩工具

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

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

8. 自願禁賭計劃

8.1 什麼是自願禁賭

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

8.2 零售

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

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

您也可以聯絡TAB場所或致電客戶服務中心131 802以獲取資訊。

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

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

TABCARE概覽

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

通過以下方式獲得更多有關TABCare的資訊：

電話：1800 882 876

電子郵件：TABcare@tabcorp.com.au

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

線下：任何TAB場所

8.3 帳戶

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

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

一旦選擇自願禁賭，我們將不會向您發送任何廣告或行銷資訊。

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

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

9. 與客戶和相關人員互動

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

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

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

9.1 與零售客戶互動

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

這可能包括：

失控

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

籌錢

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

賭博強度與持續時間

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

情緒反應

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

社交行為

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

顧客也可能直接告訴工作人員他們正在遭受賭博帶來的傷害。

我們如何幫助您

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

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

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

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

TAB場所及其工作人員不得：

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

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

9.2 與帳戶客戶互動

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

可能表示賭博危害的行為範例包括：

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

我們的更安全博彩團隊在發現這些行為時會採取一系列幹預措施。

更安全博彩團隊的介入方式取決於您的行為和情況。團隊可能採取的措施包括：

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

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

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

我們的客戶、其家人、他們的社區或任何其他人都可以聯繫我們的更安全博彩團隊：

電子郵件：RGwagering@tabcorp.com.au

電話：02 9218 1111

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

9.3 如果您擔心某人，您應該聯絡誰

若您擔心家人或朋友有賭博問題，可通過以下方式與我們聯絡：

- 我們的更安全博彩團隊：

電子郵件：RGwagering@tabcorp.com.au

電話：02 9218 1111

- 致電客戶服務中心：131 802；或

- 前往我們的任何TAB場所。

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

10. 與員工互動

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

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

10.1 員工賭博政策

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

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

10.2 維多利亞州場所博彩政策

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

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

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

獨立擁有和營運的持牌場所可能會對其員工在其場所賭博施加額外限制。

10.3 提供員工資訊和協助

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

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

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

11. 更安全博彩培訓

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

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

直接與客戶互動的公司員工－接受額外的更安全博彩專業培訓，包括：

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

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

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

TAB場所會定期收到更安全博弈義務的提醒，以及更安全博弈手冊。

12. 戒賭支援服務

12.1 我們如何與服務機構互動

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

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

我們通過以下方式與戒賭相關的支援服務和利害關係人聯繫：

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

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

我們在TAB場所和其他數位出版內容中積極宣傳維多利亞州賭博危害意識週。

12.2 戒賭支援服務

我們向需要支援的客戶提供有關以下博彩支援服務的資訊。

我們的客戶、家人、社區或任何其他人都可以獲得這些服務。

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

我們也可以為您轉介至獨立支援服務。

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

13. 未成年人

我們致力於確保禁止未成年人在網路上或前往TAB場所賭博。

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

13.1 零售

我們要求TAB場所及其工作人員確保未成年人無法購買我們的博彩產品和服務：

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

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

13.2 帳戶

我們將採取措施確保未成年人無法開設TAB帳戶。這些措施包括但不限於：

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

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

我們會向維多利亞州博彩監管機構報告任何未成年人投注的情況。

13.3 如果您擔心未成年人賭博，該怎麼辦

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

14. 博彩環境

14.1 零售

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

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

1. 客戶可以通過多種方式查看時間：

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

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

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

4. 所有投注票及券上均印有購買或發放時間。

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

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

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

14.2 帳戶

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

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

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

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

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

15. 醉酒

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

16. 金錢交易

您必須自行支付賭注。我們無法為賭博提供信貸或借款。

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

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

一旦正式確認，我們將盡最大合理努力將您贏得的賭資支付到您的投注帳戶。

17. 更安全廣告和促銷

17.1 廣告、行銷和促銷

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

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

17.2 我們如何遵守廣告要求

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

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

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

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

評估結果決定我們是否會發布相關產品或服務以及如何發布。

18. 客戶忠誠度計劃資訊

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

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

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

為確保顧客清楚了解他們可享有的優惠和促銷活動：

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

您可以隨時選擇拒收我們的直接行銷資訊。

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

19. 投訴

19.1 一般投訴

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

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

19.2 關於準則合規性的投訴

您可以通過以下方式聯絡我們的更安全博彩團隊，就本準則提出申訴：

電子郵件：RGwagering@tabcorp.com.au

郵寄地址：GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

電話：02 9218 1111

當您致電投訴時，我們可能會要求您以書面形式提供詳細資訊。

19.3 我們如何處理有關遵守和執行準則的投訴

我們制定了正式的投訴管理政策和流程，以確保客戶投訴得到適當審查和處理。

當收到您的投訴時，我們的更安全博彩團隊將：

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

如果問題得到解決，我們將不會採取進一步行動。

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

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

除非另有約定或仲裁人另有決定，否則我們將和您平攤此過程產生的費用。

19.4 記錄保存

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

20. 我們如何處理個人資料

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

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



SORUMLU KUMAR OYNAMA YÖNETMELİĞİ

Sürüm 3 – 10 Mayıs 2024

Tabcorp VIC Pty Ltd

SORUMLU KUMAR OYNATMA TAAHHÜDÜMÜZ

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

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

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

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

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

Müşterilerimizin şikâyetlerine adil ve etkili bir şekilde yanıt vereceğiz.

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

Sorumlu Kumar Oynatma Taahhüdümüz

Müşterilerimize değer vermek, yaptığımız işin merkezinde yer alır.

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

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

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

1. GİRİŞ

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

Bahis oynamayı şu şekillerde yapıyoruz:

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

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

1.1 AMAÇLAR

Bu Yönetmelikle amacımız:

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

1.2 YÖNETMELİĞİN UYGULANMASI

Bu Yönetmelik aşağıdakilere uygulanır:

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

1.3 YÖNETMELİĞİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

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

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

Yayımlamadan önce güncellenen Yönetmeliğin bir kopyasını Victoria kumar düzenleyicisine sunacağız

1.4 ANA TANIMLAR

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

2. YÖNETMELİĞİN İLETİŞİMİ VE KULLANILABİLİRLİĞİ

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

Yönetmeliği şuralarda bulabilirsiniz:

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

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

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

3. PERAKENDE İŞLETMELERİN YÖNETMELİĞE UYUMU

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

TAB İşletmelerinin uyumunu sağlamak için:

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

4. SORUMLU KUMAR OYNAMAYLA İLGİLİ MESAJLAR

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

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

5. SORUMLU KUMAR OYNAMA VE KUMAR ÜRÜNÜ BİLGİLERİ

5.1 MEVCUT BİLGİLER

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

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

Bu bilgiler, aşağıdaki konuları da kapsar:

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

5.2 BU BİLGİLERİ BULABİLECEĞİNİZ YERLER

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

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

Ayrıca yardım için 131 802 numaralı Müşteri Hizmetleri Merkezimizi arayabilirsiniz.

6. ÖN-TAAHHÜT KARARLARI

6.1 ÖN-TAAHHÜT NEDİR?

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

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

6.2 PERAKENDE İŞLETMELERİN MÜŞTERİLERİ

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

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

responsiblegambling.tab.com.au.

Ön-taahhüt kararı nasıl alınır?

Perakende bahis oynarken ön-taahhüt kararını şu şekilde verebilirsiniz:

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

Ön-taahhüt kararınızı kaydetmek için kullanabileceğiniz bazı stratejiler şunlardır:

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

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

Ön-taahhüt kararına nasıl bağlı kalınır

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

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

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

Ön-taahhüt kararınızı nasıl destekliyoruz?

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

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

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

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

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

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

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

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

6.3 HESAP SAHİBİ MÜŞTERİLER

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

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

Ön-taahhüt kararınızı vermenize şu şekilde yardımcı oluyoruz:

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

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

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

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

7. SORUMLU KUMAR OYNAMA ARAÇLARI

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

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

8. KENDİNİ DIŞLAMA PROGRAMLARI

8.1 KENDİNİ DIŞLAMA NEDİR?

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

8.2 PERAKENDE İŞLETMELERİ

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

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

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

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

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

TABCARE'E GENEL BAKIŞ

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

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

TABCare hakkında daha fazla bilgiyi şuralardan alabilirsiniz:

telefonla: 1800 882 876

e-posta yoluyla: TABcare@tabcorp.com.au

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

Yüz yüze: Herhangi bir TAB İşletmesinde

8.3 HESAPLAR

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

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

Kendinizi dışladığınızda size hiçbir reklam veya pazarlama materyali göndermeyeceğiz.

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

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

9. MÜŞTERİLER VE İLGİLİ KİŞİLERLE ETKİLEŞİM

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

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

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

9.1 PERAKENDE İŞLETMELERLE ETKİLEŞİMLER

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

Bu davranışların bazıları şunlardır:

Kontrolü kaybetmek

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

Para bulmaya çalışmak

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

Yoğunluk ve süre

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

Duygusal tepkiler

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

Sosyal davranışlar

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

Size nasıl yardımcı oluyoruz

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

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

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

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

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

TAB İşletmeleri ve personeli şunları yapmamalıdır:

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

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

9.2 HESAP ETKİLEŞİMLERİ

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

Kumarın zararlarına işaret edebilecek davranış örnekleri şunlardır:

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

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

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

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

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

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

Sorumlu Kumar Oynama Ekibimize müşterilerimiz, aileleri, toplulukları veya herhangi bir kişi ulaşabilir:

e-postayla: RGwagering@tabcorp.com.au

telefonla: 02 9218 1111

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

9.3 BİRİ HAKKINDA ENDİŞELENİYORSANIZ KİME BAŞVURMALISINIZ

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

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

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

10. PERSONEL İLE ETKİLEŞİM

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

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

10.1 ÇALIŞANLARIN KUMAR OYNAMASINA İLİŞKİN POLİTİKALAR

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

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

10.2 VICTORIA'DA BULUNAN İŞLETMELER İÇİN KUMAR POLİTİKASI

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

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

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

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

10.3 PERSONELE BİLGİ VE YARDIM SAĞLAMA

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

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

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

11. SORUMLU KUMAR OYNAMA EĞİTİMİ

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

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

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

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

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

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

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

12. KUMAR DESTEK HİZMETLERİ

12.1 BU HİZMETLERLE NASIL ETKİLEŞİME GEÇİYORUZ

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

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

Kumarla ilgili destek hizmetleri ve paydaşlarla şu şekilde iletişim kuruyoruz:

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

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

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

12.2 MEVCUT KUMAR DESTEK HİZMETLERİ

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

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

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

Ayrıca çeşitli bağımsız destek hizmetlerine yönlendirmeler sunuyoruz.

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

13. REŞİT OLMAYAN KİŞİLER

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

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

13.1 PERAKENDE İŞLETMELER

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

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

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

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

13.2 HESAPLAR

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

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

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

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

13.3 REŞİT OLMAYAN BİR KİŞİYLE İLGİLİ ENDİŞELERİNİZ VARSA NE YAPMALISINIZ

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

14. KUMAR ORTAMI

14.1 PERAKENDE İŞLETMELER

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

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

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

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

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

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

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

14.2 HESAPLAR

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

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

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

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

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

15. ALKOLÜN ETKİSİ ALTINDA OLMAK

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

16. FİNANSAL İŞLEMLER

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

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

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

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

17. SORUMLU REKLAM VE PROMOSYONLAR

17.1 REKLAM, PAZARLAMA VE PROMOSYONLAR

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

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

- kumarı sosyal statüyü veya istihdamı, sosyal veya cinsel beklentileri artırma aracı olarak tanıtmamalıdır; ve

Kumar faaliyeti ile kumar oynayanın kazanımlarının nasıl kullanılacağı arasındaki bağlantıyı abartmamalıdır.

17.2 REKLAM GEREKLİLİKLERİNE NASIL UYUYORUZ

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

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

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

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

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

18. MÜŞTERİ SADAKAT PROGRAMI BİLGİLERİ

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

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

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

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

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

Bizden doğrudan pazarlama almaktan istediğiniz zaman vazgeçebilirsiniz.

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

19. ŞİKÂyetLER

19.1 GENEL ŞİKÂyetLER

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

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

19.2 YÖNETMELİĞE UYUM HAKKINDA ŞİKÂyetLER

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

e-posta:

RGwagering@tabcorp.com.au

posta: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

telefon: 02 9218 1111

Şikâyetle bulunmanız halinde, şikâyetinizin ayrıntılarını yazılı olarak isteyebiliriz.

19.3 YÖNETMELİĞE UYUM VE İŞLEYİŞİNE İLİŞKİN ŞİKÂyetLERİ NASIL YÖNETİYORUZ

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

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

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

Sorun çözüldüğü takdirde başka bir işlem yapılmaz.

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

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

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

19.4 KAYIT TUTMA

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

20. KİŞİSEL BİLGİLERİ NASIL MUHAFAZA EDİYORUZ

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

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



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

Phiên bản 3 – Ngày 10 tháng 5 năm 2024

Tabcorp VIC Pty Ltd

CAM KẾT CỦA CHÚNG TÔI VỀ CỜ BẠC AN TOÀN HƠN

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

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

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

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

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

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

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

Lời Hứa An Toàn Cho Người Chơi Của Chúng Tôi

Chăm sóc khách hàng là trọng tâm của chúng tôi.

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

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

Chúng tôi cam kết:

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

1. GIỚI THIỆU

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

Chúng tôi thực hiện đặt cược:

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

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

1.1 MỤC TIÊU

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

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

1.2 VIỆC ÁP DỤNG BỘ QUY TẮC

Bộ Quy tắc áp dụng cho:

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

1.3 TÁI THẨM ĐỊNH BỘ QUY TẮC

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

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

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

1.4 CÁC ĐỊNH NGHĨA CHÍNH

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

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

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

Bộ Quy tắc này có tại:

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

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

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

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

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

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

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

4. THÔNG ĐIỆP VỀ CỜ BẠC AN TOÀN HƠN

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

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

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

5.1 THÔNG TIN SẴN CÓ

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

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

Việc này bao gồm thông tin về:

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

5.2 NƠI QUÝ VỊ CÓ THỂ TÌM THÔNG TIN

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

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

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

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

6. QUYẾT ĐỊNH CAM KẾT TRƯỚC

6.1 CAM KẾT TRƯỚC LÀ GÌ?

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

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

6.2 KHÁCH HÀNG ĐẠI LÝ BÁN LẺ

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

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

Cách đặt ra quyết định cam kết trước

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

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

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

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

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

Cách giữ quyết định cam kết trước

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

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

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

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

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

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

Các dấu hiệu mà chúng tôi để ý bao gồm:

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

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

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

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

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

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

6.3 KHÁCH HÀNG CÓ TÀI KHOẢN

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

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

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

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

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

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

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

7. CÔNG CỤ CỜ BẠC AN TOÀN HƠN

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

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

8. CHƯƠNG TRÌNH TỰ CẤM

8.1 TỰ CẤM LÀ GÌ

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

8.2 ĐẠI LÝ BÁN LẺ

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

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

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

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

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

TỔNG QUAN VỀ TABCARE

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

Thông tin thêm về TABCare có thể có được:

qua điện thoại: 1800 882 876

qua email: TABcare@tabcorp.com.au

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

trực tiếp: Tại bất kỳ Địa điểm TAB nào

8.3 TÀI KHOẢN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.1 TƯƠNG TÁC TẠI ĐẠI LÝ BÁN LẺ

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

Chúng có thể bao gồm:

Mất kiểm soát

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

Tìm kiếm tiền

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

Cường độ và thời gian

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

Phản ứng cảm xúc

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

Hành vi xã hội

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

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

Cách chúng tôi giúp quý vị

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

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

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

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

Địa điểm TAB và nhân viên của họ không được:

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

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

9.2 TƯƠNG TÁC VỚI TÀI KHOẢN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

qua email: RGwagering@tabcorp.com.au

qua điện thoại: 02 9218 1111

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

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

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

- Đội Cờ bạc An toàn Hơn:

qua email: RGwagering@tabcorp.com.au

qua điện thoại: 02 9218 1111

- Trung tâm Dịch vụ Khách hàng qua số 131 802; hoặc
- tại bất kỳ Địa điểm TAB nào của chúng tôi.

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

10. TƯƠNG TÁC VỚI NHÂN VIÊN

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

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

10.1 CHÍNH SÁCH CỜ BẠC DÀNH CHO NHÂN VIÊN

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

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

10.2 CHÍNH SÁCH CỜ BẠC TẠI CÁC ĐỊA ĐIỂM Ở VICTORIA

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

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

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

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

10.3 CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ HỖ TRỢ CHO NHÂN VIÊN

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

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

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

11. ĐÀO TẠO VỀ CỜ BẠC AN TOÀN HƠN

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

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

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

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

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

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

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

12. DỊCH VỤ HỖ TRỢ LIÊN QUAN ĐẾN CỜ BẠC

12.1 CÁCH CHÚNG TÔI TƯƠNG TÁC VỚI CÁC DỊCH VỤ

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

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

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

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

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

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

12.2 DỊCH VỤ HỖ TRỢ CỜ BẠC SẴN CÓ

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

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

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

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

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

13. TRẺ VỊ THÀNH NIÊN

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

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

13.1 ĐẠI LÝ BÁN LẺ

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

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

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

13.2 TÀI KHOẢN

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

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

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

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

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

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

14. MÔI TRƯỜNG ĐÁNH BẠC

14.1 ĐẠI LÝ BÁN LẺ

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

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

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

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

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

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

14.2 TÀI KHOẢN

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

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

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

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

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

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

15. SAY XỈN

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

16. CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

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

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

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

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

17. QUẢNG CÁO VÀ KHUYẾN MÃI AN TOÀN HƠN

17.1 QUẢNG CÁO, TIẾP THỊ VÀ KHUYẾN MÃI

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

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

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

17.2 CÁCH CHÚNG TÔI TUÂN THỦ YÊU CẦU QUẢNG CÁO

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

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

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

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

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

18. THÔNG TIN CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

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

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

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

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

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

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

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

19. KHIẾU NẠI

19.1 KHIẾU NẠI NÓI CHUNG

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

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

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

19.2 KHIẾU NẠI VỀ VIỆC TUÂN THỦ BỘ QUY TẮC

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

email: RGwagering@tabcorp.com.au

bưu điện: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

điện thoại: 02 9218 1111

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

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

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

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

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

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

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

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

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

19.4 LƯU GIỮ HỒ SƠ

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

20. CÁCH CHÚNG TÔI XỬ LÝ THÔNG TIN CÁ NHÂN

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