

# Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## Responsible Gambling Code of Conduct



Approved 3 April 2014

## CONTENTS

Responsible Gambling Mission Statement .....	3
1. About Tabcorp .....	4
2. Tabcorp Wagering Responsible Gambling Code of Conduct.....	5
3. Our commitments.....	8
4. Providing you with information .....	15
5. Complaints .....	19
6. Responsible Gambling.....	20
7. Supporting Responsible Gambling.....	22
8. Definitions.....	25



## RESPONSIBLE GAMBLING MISSION STATEMENT

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd (“**Tabcorp Wagering Victoria**”) believes industry, government and the community have a shared responsibility to help prevent the development of gambling related problems, and to ensure that problem gambling support services are available for those individuals requiring assistance.

For the majority of people, gambling is a pleasurable leisure activity and an enjoyable form of entertainment. Tabcorp Wagering Victoria appreciates that a small proportion of people experience problems with their gambling. As a result Tabcorp Wagering Victoria has developed this Wagering Responsible Gambling Code of Conduct (“the Code”) which outlines practices adopted by us when providing services to our customers. Tabcorp’s Responsible Gambling message will be displayed where it is clearly visible to customers.

This Code reflects Tabcorp Wagering Victoria’s commitment to our customers. We welcome feedback on our ongoing commitment to our Responsible Gambling initiatives.

*David Attenborough*  
Managing Director  
Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## 1. ABOUT TABCORP

Tabcorp is Australia’s premier leisure, gambling and entertainment group and one of the largest publicly listed gambling companies in the world.

Tabcorp Wagering Victoria conducts wagering activities via the internet, telephone, oncourse at metropolitan and country race meetings, sports betting at major sporting events, and via a network of agencies, licensed hotels, and clubs.

Tabcorp Wagering Victoria endeavours to:

- Minimise the negative impact of gambling for customers, their families and the wider community.
- Provide information to our customers that enable them to make informed decisions about their gambling.
- Provide our customers who have an acknowledged gambling problem with access to our voluntary Self Exclusion Program (“BetCare”) and facilitate their access to appropriate support agencies and information.
- Promote a shared understanding between individuals, communities, the gambling industry, regulators and government of responsible gambling practices and the rights and responsibilities in accordance with those practices.

The Tabcorp Wagering Victoria Responsible Gambling Code of Conduct reflects Tabcorp’s commitment to delivering our wagering products with the highest levels of integrity and corporate responsibility and in accordance with all legislation across all Australian jurisdictions.

## 2. TABCORP WAGERING VICTORIA RESPONSIBLE GAMBLING CODE OF CONDUCT

### 2.1 Aim of the Code

A key aim of this Code is to provide a single document for all customers across Australia who use Tabcorp Wagering Victoria products and services.

It is designed to:

- set standards and requirements across our Wagering business to assist in the responsible delivery of gambling products across our operations and our retail network;
- ensure compliance with all Australian state and territory based legislative or regulatory obligations;
- reflect our underlying values, and our commitment to minimising the potential harm associated with gambling;
- align with the Victorian Responsible Gambling Ministerial directions.

The Tabcorp Wagering Victoria Code of Conduct must be approved by the Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation.

In some circumstances, there are some aspects of this Code that applies only to customers in certain states. Where this occurs, we will clearly note that the obligation is only applicable to customers in that state.

### 2.2 Objective of the Code

Tabcorp Wagering Victoria respects the rights of our customers to enjoy our products and services. Customers must take responsibility for their own conduct, but Tabcorp Wagering Victoria also acknowledges our own responsibility to our customers to provide them with appropriate information that may assist them to manage their gambling, if they require this support.

The primary objective of this Code is to ensure a standard framework is in place across Tabcorp Wagering Victoria that ensures:

- Customers make informed decisions about gambling;
- Where customers require assistance, to facilitate their access to gambling help services;
- The maintenance of meaningful relationships with our stakeholders in order to enhance our understanding of problem gambling through liaison with community groups, governments, problem gambling counsellors, our employees and industry groups.

### **2.3 What this Code includes**

- Our commitments to our customers in relation to responsible gambling;
- The information we will make available to inform our customers about our wagering products, responsible gambling and problem gambling counselling services;
- What we do to implement the responsible delivery of gambling across our retail network, in accordance with our commitment to the highest standards of customer care;
- How we support our customers in seeking assistance for a gambling related problem; and
- How this Code is administered.

### **2.4 The Code applies to:**

- Tabcorp Wagering Victoria, and our employees;
- Our retail network and all people employed by Agents in that network; and
- Gambling services or products that we provide, including those provided through electronic facilities, within Australia.

From time to time, we may revise this Code. The updated version of the Code must be approved by the Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation before its release. Following approval, the updated version of the Code will be available in our retail network on our Customer Information Terminals, where applicable; or on our website [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au). We will inform our customers when we update this Code via customer newsletters and on our website.

## **2.5 Compliance with laws and other industry regulations**

We will comply with all relevant laws within Australia relating to the provision of our wagering products and services including those relating to:

- Minors;
- The provision of credit;
- Betting Rules;
- Requirements of venues;
- The service of alcohol;
- Advertising and promotions;
- Online wagering;
- Privacy; and
- Responsible Gambling Codes of Conduct and/or Practice.

## **2.6 Conflict with Legislation and Codes of Conduct**

Where there is any conflict between this Code and any Commonwealth or State legislation or regulation, the higher standard will apply.

Furthermore, this Code is to be applied in conjunction with, and as deemed necessary, will be in addition to any other applicable industry responsible gambling codes of conduct and/or practice we adopt within local jurisdictions.

Throughout this Code, we make certain commitments to our customers. The nature of our business means that we rely on people employed in our retail network to fulfil such commitments. Outlets in our retail network are owned and operated independently of Tabcorp Wagering Victoria, and this includes TAB wagering facilities located within hotels, licensed clubs and other facilities, however Tabcorp Wagering Victoria remains responsible for providing the retail network with the tools and training to maximise compliance by these Agents with this Code.

*We will use our best endeavours and take all responsible steps to ensure there is a commitment to the requirements of this Code from our Agents in the retail network and all staff employed by those Agents in the retail network.*

### 3. OUR COMMITMENTS

Tabcorp Wagering Victoria is committed to making responsible gambling information available to our customers and employees so that our customers are able to make informed decisions regarding their entertainment choices.

#### 3.1 Communication of this Code

We will communicate and promote this Code throughout our corporate Wagering operations, on our websites and throughout the TAB retail network. The full Code is available throughout the TAB retail network on the Customer Information Terminals or TAB View. It is also available via our website, [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au). Hard copies of the Code can be provided to any customer who telephones the TAB call centre and requests to be sent a copy.

We will provide regular reminders of the existence of this Code in any contact we have with our customers via TAB or newsletters or any other means by which we may regularly contact our customers. Tabcorp Wagering Victoria has prominent messages on its websites that our operations are governed by a Responsible Gambling Code of Conduct and a Responsible Gambling message “*Gamble Responsibly*”.

Upon request we can make this Code available to our customers in Arabic, Chinese, Greek, Italian or Vietnamese. Requests for this Code to be made available in these other community languages should be made to Tabcorp Wagering via email at [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) or by contacting the Responsible Gambling and Compliance Manager, on 02 9218 1441.

#### 3.2 Review of this Code

A review of compliance with this Code (including compliance with this Code by our retail network) will be undertaken by the Tabcorp Regulatory team on an annual basis and any changes to this Code will be managed by the Regulatory team.

This process will incorporate engagement with our customers, employees, representatives from gambling industry groups, problem gambling counselling services and community groups.

We will also conduct a further assessment of this Code on an as needs basis where there are significant changes in the Responsible Gambling environment. We will consult with our customers, employees, representatives from the various sectors of our operations, and representatives from gambling industry groups, problem gambling counselling services and community groups prior to making changes to this Code.



### **3.3 Information on request to interested stakeholders**

We will provide information on request regarding this Code to interested stakeholders, including relevant community groups and agencies, governments, regulators, problem gambling counsellors and industry groups.

### **3.4 Tabcorp Wagering Victoria Policies and Procedures**

Tabcorp Wagering Victoria ensures that all employees and the Tabcorp retail network is provided with compliance tools, information and training that supports this Code, and the responsible delivery of our wagering products and services.

These include operational policies and processes, clear lines of accountability for compliance with the Code, reporting mechanisms to report breaches of the Code and follow-up procedures for dealing with responsible gambling issues. We will also monitor the implementation and ongoing management of this Code throughout Tabcorp Wagering Victoria and the Tabcorp retail network.

### **3.5 Training**

Tabcorp Wagering Victoria requires all employees, Agents and their employees to understand the commitments and provisions of this Code and applicable regulations. We aim to ensure that all employees, Agents and their employees:

- Are equipped to deliver our wagering products and services to customers in accordance with this Code;
- Understand the possible behavioural indicators of problem gambling;
- Are equipped to maintain appropriate records of incidents occurring within their outlet; and
- Have the skills to deal with customers sensitively.

We require all Tabcorp employees, Agents and their employees to be trained in Responsible Gambling or take part in a Communications Program regarding our wagering products and services. The training and the Communications Program includes information on Responsible Gambling matters, including our Self Exclusion Programs and requires employees to understand the gambling support and counselling services available to customers, including applicable contact details.

All employees are trained in Responsible Gambling matters, this Code and the Tabcorp Wagering Self Exclusion Program via the Tabcorp Wagering Induction Program. Some employees involved in selling our gambling products undertake further targeted Responsible Gambling training.

Tabcorp Wagering Victoria provides refresher training to all staff at least once every 12 months and includes responsible gambling material in employee newsletters and magazines and displays responsible gambling material in the workplace to remind staff of Responsible Gambling policies and their responsibilities.

Agents and their employees are required to attend TAB Accreditation training. Tabcorp Wagering manages TAB Operator and TAB Licensed Venue Manager Accreditation Training Programs. Training in Responsible Gambling matters, this Code and the Tabcorp Wagering Self Exclusion Program forms an integral component of these training programs.

### **3.6 Key Performance Indicators**

In the retail network, the Agency agreement between the Agent and Tabcorp Wagering Victoria requires a commitment to Responsible Gambling measures. Responsible Gambling breaches have a zero tolerance approach and Agency agreements can be terminated for breach of Responsible Gambling obligations.

### **3.7 Indicators of Problem Gambling by employees or customers**

Tabcorp Wagering Victoria employees, Agents and their employees are trained in identifying behaviours that may indicate a customer has a problem with their gambling. Where an employee, Agent, their employee or customers are exhibiting or displaying observable signs of distress, or behaviour indicating a problem with their gambling, we:

- Ensure that they are provided with information on access to support services;
- Provide information to them Tabcorp Wagering’s self exclusion program BetCare;
- Consider involuntary exclusion from our products and services;
- In the case of employees, Agents, and their employees, provide them with access to our Employee Assistance Line, managed by an external and independent professional counselling service;
- Support them in a sensitive and appropriate manner.

Signs that an employee, Agent, their employee or a customer requires assistance may include:

- Requests for self-exclusion, or self disclosure of a gambling related problem;
- Aggressive and anti-social behaviour, such as physical or verbal abuse; and
- Requests to borrow money for gambling related purposes.

Employees, Agents and their employees are not trained to make assessments as to whether an individual is or is not a problem gambler, but must be aware of and respond to such indicators of distress in a sensitive manner.

We require that action taken in such circumstances be recorded by employees in the retail network in an appropriately maintained Responsible Gambling incident register.

### **3.8 Tabcorp Employee Gambling policy**

All employees or contractors of Tabcorp Wagering Victoria are required to comply with the Tabcorp Gambling Employee Policy. Adherence to this policy is a strict requirement of employment or contract

with Tabcorp. Non-compliance is treated as a serious breach of a key policy, providing the MD Wagering with the power to discipline the employee, terminate the employment of the employee or terminate the contract of the contractor.

The policy places a range of restrictions on the ability of our employees to participate or otherwise engage in wagering activities operated by us whether on or off duty. This includes not permitting our employees to take part in totalisator betting whilst on-duty (unless authorised by the MD Wagering under the Tabcorp Wagering Exception Process as part of an employees’ official duties). Each member of the Senior Management Group must request members of their immediate family not to gamble on Tabcorp products (other than Tabcorp’s totalisators) at any time.

All employees in the retail network, including Agents are prohibited from gambling with Tabcorp, or any other provider while on duty (including rostered breaks) or at any time on their premises.

Licensed venues owned and operated independently of Tabcorp have policies that strictly prohibit gambling by employees whilst on duty (including rostered breaks). We encourage these venues to also have in place policies relating to the participation of employees in gambling products at their venue during off-duty periods.

### **3.9 Emerging technology and new products**

Prior to the introduction of relevant new wagering products or services, including those which make use of emerging technology, Tabcorp Wagering Victoria will assess their likely impact on gambling behaviours in accordance with our commitment to Responsible Gambling.

All new wagering products and services, all marketing and all advertising is assessed by Tabcorp Wagering Victoria for Responsible Gambling impact, prior to release to the market.

### **3.10 Advertising, Marketing and Promotions**

In compliance with the Tabcorp Wagering Victoria Marketing Sign off Program, Tabcorp Wagering Victoria ensures that any advertising, marketing or promotion:

- Complies with all applicable Commonwealth and State laws, regulations and codes relating to the advertising or promotion of wagering products, including the advertising code of ethics adopted by the Australian Association of National Advertisers;
- Are in good taste (given prevailing community standards) and are not offensive or indecent;
- Are factually correct, accurate and truthful;
- Are not false, misleading or deceptive, and do not misrepresent the probability of winning or financial gain;
- Is not intentionally directed, expressly or indirectly, to vulnerable or disadvantaged groups and minors;

- Will not be aimed at or designed to appeal to minors and do not appear in conjunction with an offer, event or facility advertisement that pertains to minors;
- Do not promote the consumption of alcohol while gambling and does not associate gambling with alcohol;
- Do not offer any rewards, inducement or vouchers that encourage customers to bet more frequently;
- Have the consent of any person identified as winning a prize prior to publication;
- Is socially responsible;
- Does not promote gambling as a means of funding routine household purchases or costs of living or for relieving financial or personal difficulties;
- Does not create an impression that gambling is a reasonable strategy for financial betterment;
- Does not promote gambling as a means of enhancing social standing or employment, social or sexual prospects;
- Does not make claims related to winning or prizes that can be won that are not based on fact, are unable to be proven or are exaggerated;
- Does not state or imply that a player’s skill can influence the outcome of a gambling activity;
- Does not exaggerate the connection between the gambling activity and the use to which the gambler’s profits may be put.

In South Australia, Tabcorp Wagering Victoria has specific obligations to South Australian customers when advertising and marketing our products and services. In that State, all advertising and marketing will include either the South Australian condensed or expanded warning message. The condensed warning message is *Gamble Responsibly*.

The expanded warning messages are

- Know when to stop. Don’t go over the top. Gamble responsibly
- Think of the people who need your support. Gamble responsibly
- Don’t chase your losses. Walk away. Gamble responsibly
- Don’t let the game play you. Stay in control. Gamble responsibly
- Stay in control. Leave before you lose it. Gamble responsibly
- You know the score. Stay in control. Gamble responsibly

Where the expanded warning messages are used, they will be used for at least 6 months and then rotated.

In South Australia, we will not advertise our products or services on radio between 6am and 8.30am Monday to Friday and on television between 4pm and 7.30pm Monday to Friday.

In Queensland Tabcorp Wagering Victoria have specific obligations to Queensland customers when advertising and marketing our products and services. In that state, we will ensure that positive

responsible gambling messages are incorporated in our advertising and promotions and the Queensland Gambling Helpline Logo and telephone number is displayed.

The positive responsible gambling message is *Gamble Responsibly*.

In Western Australia Tabcorp Wagering Victoria have specific obligations to Western Australian customers when advertising and marketing our products and services. In that state, we will ensure our advertisements include:

- The telephone number for the national problem gambling helpline; and
- Details of the national on-line counselling website.

In New South Wales Tabcorp Wagering Victoria have specific obligations to New South Wales customers when advertising and marketing our products and services. In that State, we will ensure our advertisements include:

- Gambling information and Warnings - Think! About your choices Call Gambling Help;
- The telephone number for Gambling Help; and
- The Gambling help website address.

Tabcorp Wagering Victoria ensures that we comply with our obligations for responsible advertising and promotions by:

- Assessing each Australian jurisdiction’s requirements when advertising our products and services and produce Advertising Checklists to be used by Tabcorp Wagering Victoria employees;
- We communicate information to our employees regarding our responsible advertising and promotions obligations;
- We train all Tabcorp Wagering Victoria employees in our responsible advertising and promotions obligations through both our induction training and ongoing Marketing training;
- We will use all best endeavours to ensure that our self-excluded patrons do not receive correspondence or promotional material relating to our products or services;
- We operate in accordance with the Tabcorp Wagering Victoria Marketing Sign off Program that has measures in place to ensure that our advertising and promotions comply with these commitments. All advertising and marketing must be signed off by the General Manager Marketing; and a member of the Tabcorp Wagering Legal Team before it is released to market.

### **3.11 Privacy**

Tabcorp Wagering Victoria is bound by the Privacy Act 1988 and acts in accordance with this Act. Tabcorp Wagering Victoria has systems and processes in place that ensure our compliance with the National Privacy Principles.

Tabcorp Wagering Victoria respect and protect the privacy of our customers. The Tabcorp Wagering Privacy Policy is available on our website [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).

---

## **4. PROVIDING OUR CUSTOMERS WITH INFORMATION**

#### **4.1 Information available to customers to assist their understanding of our products:**

- This Code;
- Betting Rules;
- Our Products and Services and accompanying explanatory material, such as our “Racing Guides” (available from [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au));
- Our Self-Exclusion Programs; and
- Complaint Resolution Mechanisms.

#### **4.2 Product and Service Information**

The decision to gamble lies with the individual and represents a choice. However, to make that choice responsibly, our customers need the opportunity to be informed about our wagering products and services.

We will make available information on our wagering products and services so that customers are able to make informed decisions and choose whether to gamble or not, consistent with their personal preferences and individual circumstances.

Customers can locate information on Tabcorp Wagering products and services via [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) or by calling the Tabcorp Wagering Call Centre.

#### **4.3 Purchasing Bets and Payment of winnings**

In compliance with applicable legislation, all bets must be paid for at the time of purchase.

All winnings are paid by Tabcorp Wagering Victoria in accordance with applicable regulations, industry codes or policies and our Betting Rules. Tabcorp Wagering Victoria recommends that customers in TAB outlets collect large winnings by cheque.

Payments for winning bets placed with us through an electronic wagering facility (for example, your TAB account) will be credited to the customers betting account as soon as the result is confirmed.

#### **4.4 Information available when you place a bet**

Each TAB outlet has a copy of the betting rules relating to racing, sports betting and our Trackside Product that is available to customers. These Betting Rules are also available on the Customer Information Terminals and/ or TAB View found within each outlet in the retail network. Alternatively, they are available at [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) or if customers prefer, they can call the TAB Call Centre and a copy of the Betting Rules can be posted to customers.

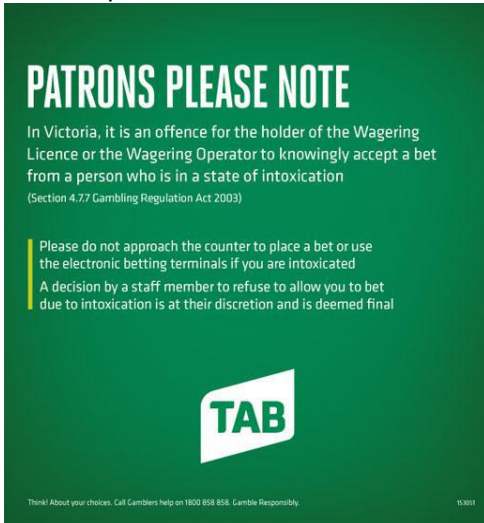
Upon request we can provide Tabcorp Wagering Victoria customers with an account statement that provides them with information related to their wagering account history, including winnings and losses. Information relating to a customer’s account history is available for a period of up to 90 days from the date of the original transaction, customers can access a statement by logging in to “My Account” via either [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au), or if customers prefer, they can call the Tabcorp Wagering Call Centre and make this request.

For South Australian customers we will provide a statement every calendar month where fifty or more gambling transactions are made.

Tabcorp Wagering Victoria has specific obligations to South Australian customers when they request an account statement and these are detailed below at clause 4.6.

#### 4.5 Intoxication

Tabcorp Wagering Victoria takes all reasonable steps to ensure that our products and services are not available to intoxicated customers. All customer facing employees, including those in the retail network, have been trained in their obligations not to provide service to intoxicated customers. Our retail network also carries signs stating that Tabcorp Wagering Victoria will not provide service to intoxicated patrons.





#### 4.6 Gambling limits

Tabcorp Wagering Victoria provides access in its retail network, on the internet and via our call centre to information that assists customers to identify the triggers that can lead to overspending on gambling.

These include:

- Gambling to avoid dealing with problems or disappointments
- Skipping work or study to gamble
- Spending more time gambling than with family and friends
- Thinking about gambling every day
- Gambling to win money, not just for fun
- Gambling to win back money lost by gambling
- Feeling depressed because of gambling
- Lying or keeping secrets about gambling
- Borrowing money to gamble
- Arguing with family and friends about gambling
- Gambling for longer periods of time than originally planned
- Gambling until every dollar is gone
- Losing sleep due to thinking about gambling
- Not paying bills and using the money for gambling instead
- Trying to stop gambling, but can't.
- Becoming moody when trying to stop or cut down on gambling
- Trying to increase the excitement of gambling by placing bigger bets
- Breaking the law to get money to gamble

Tabcorp Wagering Victoria encourages any customers displaying these signs to contact Gamblers Help Free Call 1800 858 858 or take steps to join BetCare Tabcorp's Self Exclusion Program.

In supporting Tabcorp Wagering Victoria's commitment to Responsible Gambling and our desire to assist customers to make a pre-commitment decision, Tabcorp Wagering's retail outlets and venues have dedicated Responsible Gambling Officers who:

- are present during business operations
- can assist customers to manage their gambling spend
- facilitate customers to access gambling support services or
- Tabcorp Wagering's voluntary self exclusion program BetCare

Tabcorp Wagering Victoria has options available to customers to manage their gambling spend, for example customers have ready and easy access to betting statements that record:

- all bets
- all winning dividends
- account balance
- deposits made and where made (for example, retail outlet, Australia Post, online)
- method of bet placed (for example, telephone, online, retail outlet)
- method of withdrawal

In accordance with South Australian legislative requirements Tabcorp Wagering Victoria offers South Australian account customers the ability to apply gambling limits on their accounts.

Furthermore, Tabcorp Wagering Victoria is in the position to offer all account customers in other Australian jurisdictions the ability to set gambling limits on their accounts.

#### **4.7 Information available to South Australian customers when opening an account or requesting an account statement**

For South Australian customers, during the account establishment process or when requesting an account statement, Tabcorp Wagering Victoria will state to South Australian customers that:

- Our operations are governed by a Code of Conduct;
- An expanded warning message rotated every 6 months; and,
- Provide verbal information on how to access our Responsible Gambling materials.

## 5. COMPLAINTS

### 5.1 Complaints and Resolution Mechanism

If customers have a concern with Tabcorp Wagering Victoria’s Responsible Gambling Code of Conduct, and wishes to raise a complaint we encourage our customers to tell us. We have a formal Complaint Management Policy in place to ensure that our customer’s complaints are addressed appropriately.

In accordance with the following Complaint Resolution Policy complaints should be addressed to the Responsible Gambling and Compliance Manager, either:

In writing: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001  
Via email: [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)  
Via phone: 02 9218 1441

The Responsible Gambling and Compliance Manager will:

- If customers make their complaint in writing or by email, acknowledge the customer’s complaint in writing or by email within 5 working days of its receipt.
- If customers make the complaint via the telephone, acknowledge the customer’s complaint at the time they make the complaint.
- Investigate the customer’s complaint and advise the customer of the outcome of their complaint within twenty working days.
- If a customer’s complaint cannot be resolved within 14 working days, the customer will be informed of the new timeframe for resolution.
- Ensure either Tabcorp Wagering’s Responsible Gambling Complaint Register is updated.

We will provide customers with the outcome of their complaint in the most appropriate manner, taking into account how they first contacted us or how the customer wishes to be contacted. For instance, if a customer contacted us by telephone, we will provide information to the customer regarding the outcome of their complaint by telephoning them.

If a customer is not satisfied with the Responsible Gambling and Compliance Manager’s decision regarding their complaint, they can appeal the decision in writing to:

Managing Director, Wagering  
Tabcorp Holdings  
GPO Box 4168  
SYDNEY NSW 2001

The scope of complaints should be limited to alleged breaches of this Code.

In the event that the customer remains dissatisfied with Tabcorp Wagering Victoria’s decision regarding their complaint, an independent review of the decisions made by Tabcorp Wagering Victoria will be undertaken at Tabcorp Wagering Victoria’s expense.

## 6. RESPONSIBLE GAMBLING

### 6.1 Minors

Our services are designed to be used by adults, defined as people aged 18 or over. It is illegal for minors to gamble with us, have an account with us or to be registered on our online wagering websites. We strictly prohibit minors from gambling.

Tabcorp Wagering Victoria will take all reasonable steps to ensure that minors cannot use our services. Before opening an account with us, customers must provide a date of birth and assert that they are over the age of 18.

The Tabcorp Wagering Victoria retail network must display signage stating that minors are not permitted to gamble.

We also have appropriate warnings on our websites stating that minors are not allowed to wager online and cannot be registered with us.

Our terms and conditions state that minors cannot bet with us and place obligations on our customers not to allow minors to bet via their accounts or disclose their security details.

The retail network has processes in place for checking the identification of persons seeking to purchase bets or collect dividends, to ensure that only persons 18 years participate in wagering activities. All TAB outlets carry “minors” signage at all places where bets are placed and, if applicable, where ATM or EFTPOS machines are situated. There is no general prohibition on minors entering a TAB outlet.

If we determine that a customer has opened an account with Tabcorp Wagering Victoria and they are under the age of 18, or that a person is allowing a minor to bet using their account, we will immediately close those accounts and report the matter to the Tabcorp’s Risk and Compliance Committee.

Tabcorp Wagering Victoria will report any breaches of our policies regarding minors betting with us to the applicable state regulator where the alleged breach occurred.

If you have an account with Tabcorp Wagering Victoria and your children have access to the computer you use to access the [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) website, we encourage customers to download and install one of the popular child protection software packages, such as Net Nanny or Cyber Patrol. This software will help prevent our websites being accessed by children.



## 6.2 The Gambling Environment

Tabcorp Wagering Victoria Retail outlets have in place television screens that allow customers to view televised races. These races are scheduled throughout the day. Customers can use these scheduled races to ensure that they are aware of the passing of time.

In addition, Agents and their employees are provided with quarterly reminders of their obligations to ensure that they manage and monitor their environment for customers who have been in their outlet for lengthy periods of time. Agents and their employees are encouraged to speak directly with such customers to ensure they are aware of the passage of time.

## 7. SUPPORTING RESPONSIBLE GAMBLING

### 7.1 Working with the community

In pursuit of the highest standards of customer care, and to strengthen our understanding of problem gambling, we liaise formally on a quarterly basis, or more often as required, with problem gambling related support services, community groups, and all relevant tiers of government and industry groups.

The process through which we liaise with the problem gambling counsellors is as follows:

- Informal and ongoing telephone and e-mail contact to seek their advice and feedback in reference to our self exclusion program, referral program and Responsible Gambling Code;
- Formal telephone and email contact to seek advice and feedback regarding our Responsible Gambling Code (as per our obligation to undertake an Annual Review of our Responsible Gambling Code.  
*Note that these Victorian Problem Gambling organisations include but are not limited to Gamblers Help, Salvation Army and other organisations that may fall under the umbrella of problem gambling counsellors.*
- Tabcorp Wagering’s Responsible Gambling Manager attends, presents and liaises at problem gambling counselling forums across Victoria throughout the year and also attends the National Association for Gambling Studies (NAGS) conference on an annual basis.

### 7.2 Support services

Within the retail network, we require a senior employee (preferably the Agent) to act as a contact point for information on problem gambling support services and matters related to responsible gambling.

The Tabcorp Wagering Victoria retail network displays responsible gambling messages and makes available information for gambling support services for individuals and/or their families as to where to obtain assistance to manage a gambling problem. Some of these signs are required by law, and some are created by Tabcorp Wagering Victoria and displayed voluntarily within the retail network. The information and messages available will be reviewed and if required updated on an -annual basis.

Responsible Gambling signage is displayed at all points where bets are accepted and, if the outlet has an ATM or EFT POS facility, Responsible Gambling signage will be displayed at that point.

We make available on [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) information on responsible gambling and where and how to seek assistance with a gambling related problem.



### 7.3 Tabcorp Wagering Victoria's Voluntary Self-Exclusion program - BetCare

Tabcorp Wagering Victoria manages a voluntary self-exclusion program, BetCare. BetCare is a key component of Tabcorp Wagering Victoria's Responsible Gambling strategy. All outlets (including all licensed venues) in the TAB retail network must participate in the BetCare program

BetCare is a voluntary scheme managed by Tabcorp Wagering Victoria and is designed to assist customers who have an acknowledged gambling problem.

Customers can be excluded from up to 15 TAB Agencies and licensed venues in Victoria. The initial period of self-exclusion is a minimum of six months to an indefinite period of time.

Tabcorp Wagering Victoria makes available, upon request:

- Information on how to access the self exclusion program, including what is involved with self-exclusion, how to apply, what procedures are involved, what information and documents customers must provide, and contact information for problem gambling support services;
- Upon request we will also enable customers to exclude themselves from our products and services via our telephone and Internet facilities.

Tabcorp Wagering Victoria also removes self excluded people from our promotional mailing databases.

Tabcorp Wagering Victoria ensures that every approach by a customer about self-exclusion over the telephone or Internet is responded to within 24 hours of an approach being made.

BetCare allows for the provision for immediate referral of any customer that requests it to their state-based counseling service.

Where a customer requests revocation of their self excluded status, customers are required to assert that they have taken steps to seek assistance for their gambling problem. Where a customer has requested an indefinite exclusion and later wishes to revoke their “indefinite status”, these customers must present to Tabcorp Wagering Victoria a notice from a registered gambling counselling facility stating that the person may re-commence to hold an account with Tabcorp Wagering Victoria. Other customers must either present this notice from a registered gambling counselling facility or sign a Deed of Release acknowledging that they have sought assistance for their gambling problem.

Tabcorp Wagering Victoria has comprehensive policies and procedures in place for BetCare, such as, incident reporting (that is, if a customer breaches their self exclusion status, employees in the retail network are obliged to report this to Tabcorp Wagering), storage of data and the identification and management of self excluded patrons.

Tabcorp Wagering’s Regulatory team reviews the operation of BetCare on an annual basis.



Information regarding BetCare can be obtained:

- By telephone: BetCare 1800 882 876
- By email: [betcare@tabcorp.com.au](mailto:betcare@tabcorp.com.au)
- By internet: [www.tab.com.au/](http://www.tab.com.au/) and select Responsible Gambling or Self Exclusion
- At retail outlets: All TAB outlets can assist customers with information

Tabcorp Wagering Victoria is committed to its Responsible Gambling Code.  
For more information see our website  
[www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) or email [RGWagering@tabcorp.com.au](mailto:RGWagering@tabcorp.com.au)

Gamblers Help can be reached by calling 1800 858 858



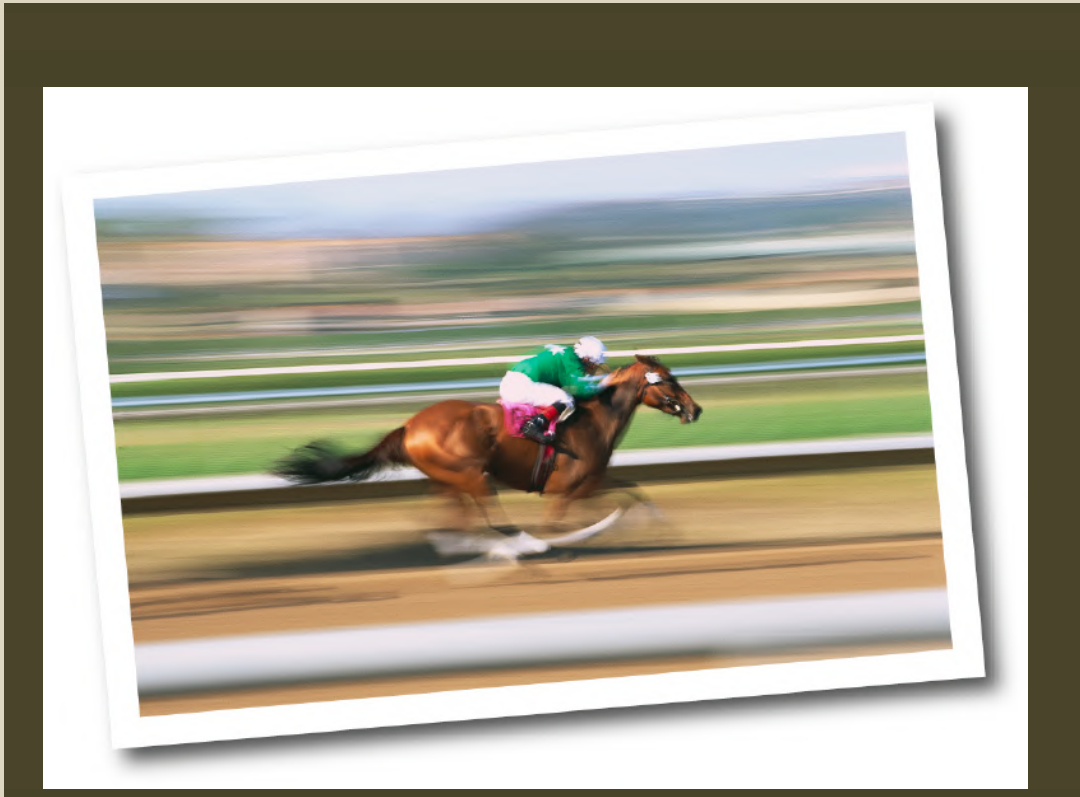
## 8. DEFINITIONS

<b>Code</b>	<b>Code</b> means this Tabcorp Wagering Victoria Responsible Gambling Code as adopted by us on the Commencement Date.
<b>Commencement date</b>	<b>Commencement date</b> is the date from which we formally announce we have adopted this Code and, in relation to any subsequent amendments made to this Code, means the date from which we publicly announce we have adopted those amendments.
<b>Electronic facility</b>	<b>Electronic facility</b> is a facility through which we offer our wagering products and services electronically, including through the Internet or telephone.
<b>Gambling</b>	<b>Gambling</b> involves staking money on wagering products and services including online, wagering facilities.
<b>Gambling Account</b>	<b>Gambling account</b> is an account set up with us to conduct online or telephone wagering.
<b>Minor</b>	<b>Minor</b> - person under the age of 18 years.
<b>Odds</b>	<b>Odds</b> - the theoretical likelihood of a particular outcome or event occurring.
<b>Online wagering website</b>	<b>Online wagering website</b> - a website we own, manage or operate, through which our wagering products and services are offered including <a href="http://www.tab.com.au">www.tab.com.au</a>
<b>Problem gambling</b>	<p><b>Problem gambling</b> occurs when people have difficulties in managing their gambling activities, particularly the scope and frequency of gambling and the amount of recreational time spent gambling.</p> <p>The negative impacts may include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Extreme financial losses relative to their sources of income;</li> <li>▪ Adverse personal affect on the customer, his or her family and friends;</li> <li>▪ Adverse affect on employers and work performance.</li> </ul>
<b>Problem gambling support services</b>	<b>Problem gambling support services</b> refers to trained professionals, such as psychologists, counsellors and social workers, who provide confidential counselling to individuals and/or their families in relation to a gambling related problem. Such services may include Gambler’s Help, Lifeline and other related agencies.

<b>Responsible gambling</b>	<b>Responsible gambling</b> occurs in a regulated environment where the potential for harm associated with gambling is minimised and people make informed decisions about their participation in gambling. Responsible gambling occurs as a result of the collective actions and shared ownership of individuals, communities, the gambling industry and the government to achieve outcomes that are socially responsible and responsive to the concerns of the broader community.
<b>Retail Network</b>	<b>Venue</b> - a venue or outlet (whether or not owned, operated or managed by us) through which our wagering products and/or services are offered or distributed including: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hotels, licensed clubs; and agencies;</li><li>▪ On course wagering distribution channels; and</li><li>▪ TAB outlets.</li></ul>
<b>Voluntary self exclusion</b>	<b>Voluntary self-exclusion</b> - a customer initiated prohibition from specific gambling products, services or venues.
<b>Wagering product or service</b>	<b>Wagering product or service</b> - any gambling activity or scheme authorised under a wagering law.
<b>Wager or wagering</b>	<b>Wager or wagering</b> - placing a bet on the outcome of a racing, sporting or other event at a venue or through an electronic facility.
<b>We, us and our</b>	<b>We, us and our</b> refers to Tabcorp Wagering Victoria.
<b>Winnings</b>	<b>Winnings</b> - the amount of money won on a wagering product or service.
<b>You and your</b>	<b>You and your</b> - a person to whom we provide a wagering product.

# شركة تابكورب (الفكتورية) للمراهات ذ.م.م.

مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة



Approved 3 April 2014

## المحتويات

3	بيان أهداف المقامرة المسؤولة .....
4	1. لمحة عن شركة تابكورب .....
5	2. مدونة تابكورب للمراهات لقواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة .....
8	3. التزاماتنا .....
15	4. مدك بالمعلومات .....
19	5. الشكاوى .....
20	6. المقامرة المسؤولة .....
22	7. دعم المقامرة المسؤولة .....
25	8. التعريفات .....



### بيان أهداف المقامرة المسؤولة

تعتقد تابكورب للمراهات (الفكتورية) ذ.م.م. ("تابكورب للمراهات فيكتوريا") بأن على القطاع والحكومة والمجتمع تحمل المسؤولية المشتركة لمنع تطور المشكلات الناجمة عن المقامرة وضمان إتاحة خدمات الدعم للأفراد الذين يحتاجونها.

تشكل المقامرة بالنسبة لغالبية الأشخاص نشاطا لطيفا يمارسونه أثناء أوقات فراغهم كشكل ممتع من أشكال الترفيه. تقدر تابكورب للمراهات فيكتوريا أن نسبة صغيرة من الناس تعاني من إدمان لعب الميسر. ونتيجة لذلك قامت بوضع مدونة القواعد الخاصة بسلوك المقامرة المسؤولة ("مدونة القواعد") التي تضع الخطوط العريضة لبعض الممارسات التي ننبأها عند تقديم الخدمات لعملائنا. سيتم عرض رسائل تابكورب عن المقامرة المسؤولة حيث يستطيع العملاء مشاهدتها بسهولة.

تعكس هذه المدونة التزام تابكورب للمراهات فيكتوريا أمام عملائها. نرحب بالتعليقات عن التزامنا المستمر بمبادرة المقامرة المسؤولة.

ديفيد أتنبورو  
المدير الإداري  
تابكورب للمراهات (الفكتورية) ذ.م.م.

1. لمحة عن شركة تابكورب

تابكورب هي مجموعة التسلية والقمار والترفيه الرئيسية في أستراليا، وواحدة من أكبر شركات القمار المساهمة العامة المدرجة على البورصة في العالم.

وتمارس تابكورب للمراهنة فيكتوريا نشاطات المراهنة عبر الإنترنت، والهاتف، وفي مواقع تجمعات السباق في العاصمة والأقاليم، ومراهنة الرياضة أثناء الفعاليات الرياضية الكبرى، وعن طريق شبكة من الوكالات والفنادق المرخصة، والنوادي.

تسعى تابكورب للمراهنة فيكتوريا إلى :

- تقليل الآثار السلبية الناجمة عن لعب الميسر على العملاء وأسرةهم والمجتمع عموماً.
- تزويد عملائنا بالمعلومات التي تمكنهم من اتخاذ قرارات مدروسة بشأن ممارساتهم للعب الميسر.
- توفير برنامج الإقضاء الذاتي (BetCare) لعملائنا الذين يعرف عنهم إدمانهم للقمار وتسهيل حصولهم على المعلومات ووصولهم إلى خدمات الدعم المناسبة.
- تشجيع تفاهم متبادل بين الأفراد والمجتمعات المحلية وقطاع المقامرة والمنظمين لقوانينها والحكومة بشأن ممارسات لعب الميسر المسؤولة والحقوق والمسؤوليات التي تنطوي عليها تلك الممارسات.

تعكس مدونة القواعد الخاصة بسلوك المقامرة المسؤولة التي أصدرتها تابكورب للمراهنة فيكتوريا التزام الشركة بتقديم منتجات المراهنة الخاصة بنا على أعلى مستويات النزاهة والمسؤولية التجارية وبما يتفق مع كافة التشريعات في جميع الولايات القضائية في أستراليا.

## 2. تابكوروب للمراهنات فيكتوريا للقواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة

### 1-2 الهدف من المدونة

الهدف الرئيسي من المدونة هو إتاحة وثيقة موحدة لجميع العملاء في أستراليا الذين يستعملون منتجات وخدمات تابكوروب للمراهنات فيكتوريا.

وهي مصممة بحيث

- تعين المعايير والشروط لنشاط المراهنات التجارية في شركتنا بغرض المساعدة في تقديم منتجات مقامرة مسؤولة في كافة عملياتنا وشبكة محلات البيع التابعة لنا؛
- تضمن الامتثال لكافة التشريعات والواجبات التنظيمية في ولايات أستراليا وإقليمها؛
- تعكس قيمنا الأساسية والتزامنا بالتقليل من أي ضرر محتمل قد ينتج عن لعب الميسر؛
- تتماشى مع التوجيهات الوزارية في فيكتوريا الخاصة بالمقامرة المسؤولة.

يجب أن تعتمد مفوضية ولاية فيكتوريا لتنظيم المقامرة والخمور مدونة السلوك الخاصة بشركة تابكوروب للمراهنات فيكتوريا.

في بعض الحالات، لا تنطبق بعض أوجه هذه المدونة إلا على العملاء في ولايات محددة. وسوف نشير بوضوح إلى أن الواجب ينطبق على عملاء تلك الولاية فقط لا غير متى كان ذلك هو الوضع.

### 2-2 الهدف من المدونة

تحتزم تابكوروب للمراهنات فيكتوريا حقوق عملائنا في التمتع بمنتجاتنا وخدماتنا. يجب أن يتحمل العملاء مسؤوليتهم عن سلوكهم بأنفسهم، إلا أن تابكوروب للمراهنات فيكتوريا تقر أيضا بمسؤوليتنا تجاه عملائنا عن توفير المعلومات المناسبة لهم التي من شأنها مساعدتهم في إدارة لعبهم الميسر، متى ما احتاجوا إلى هذا الدعم.

الهدف الرئيسي من هذه المدونة هو ضمان وجود إطار معياري في كل شركة تابكوروب للمراهنات فيكتوريا يضمن التالي:

- اتخاذ العملاء لقرارات مطلعة بشأن لعب الميسر؛
- تسهيل حصولهم على خدمات مساعدة المقامرين إذا ما احتاجوا إلى دعم؛
- الحفاظ على علاقة ذات مغزى مع أصحاب المصالح بحيث تحسن من فهمنا لمشكلة إدمان الميسر من خلال التواصل مع الجمعيات الأهلية والحكومات ومرشدي إدمان الميسر وموظفينا والقطاع.

### 3-2 ما تشمله هذه المدونة

- التزامنا أمام عملائنا فيما يتعلق بالمقامرة المسؤولة؛
- المعلومات التي سنقدمها لإبلاغ عملائنا عن منتجات المراهنات الخاصة بنا، المقامرة المسؤولة، وخدمات إرشاد مدمني الميسر.
- ما علينا القيام به حتى نطبق التقديم المسؤول للميسر عبر منافذ البيع بالتجزئة الخاصة بنا، وفقا لالتزامنا بأعلى معايير خدمة العملاء؛
- كيف ندعم عملاءنا في الحصول على دعم لمشكلة إدمانهم الميسر؛ و
- كيف يتم تطبيق هذه المدونة.

### 4-2 تطبيق المدونة على التالي:

- تابكوروب للمراهنات فيكتوريا والعاملين بها؛
  - شبكة منافذ البيع بالتجزئة وكل العاملين لدى الوكلاء ضمن تلك الشبكة؛ بالإضافة إلى
  - خدمات أو منتجات المراهنات التي نقدمها داخل أستراليا، بما فيها تلك المقدمة من خلال المرافق الإلكترونية.
- يجوز لنا تعديل هذه المدونة من وقت لآخر. يجب أن تعتمد لائحة مفوضية ولاية فيكتوريا لتنظيم المقامرة والخمور أي نسخة محدثة من هذه المدونة قبل إصدارها. وبعد الموافقة عليها، ستتاح النسخة المحدثة من المدونة على شاشات معلومات العملاء في منافذ البيع الخاصة بنا، وعلى موقعنا [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au) سوف نقوم بإبلاغ عملائنا عن قيامنا بتحديث المدونة وذلك عبر نشرة العملاء الإخبارية وموقعنا على الإنترنت.



## 5-2 للقوانين وغيرها من لوائح القطاع التنظيمية

سوف نمثل لجميع القوانين الأسترالية ذات الصلة بتقديم منتجات وخدمات المراهنات الخاصة بنا، بما في ذلك تلك المتعلقة بالتالي:

- الأشخاص القصر؛
- منح القروض؛
- قواعد المراهنات؛
- متطلبات المرافق؛
- تقديم المشروبات الكحولية؛
- الإعلان والترويج؛
- المراهنات على الإنترنت؛
- الخصوصية؛
- ومدونات قواعد السلوك أو/و ممارسة المقامرة المسؤولة.

## 6-2 التضارب مع التشريعات ومدونات السلوك

حيثما كان هناك تضارب بين هذه المدونة وأي من تشريعات أو لوائح الكومنولث أو الولاية، سيتم العمل بالمعيار الأعلى.

علاوة على ذلك، سيتم تطبيق هذه المدونة باقتران مع أي مدونات السلوك أو ممارسات المقامرة المسؤولة الأخرى في القطاع التي نعتمدها في الاختصاصات القضائية المحلية، ومتى دعت الحاجة إلى ذلك، بالإضافة إلى تلك المدونات.

نحن نتخذ التزامات معينة تجاه عملائنا في كل جزء من المدونة. تعني طبيعة أعمالنا أننا نعتمد على الأشخاص العاملين في منافذ البيع بالتجزئة للوفاء بهذه الالتزامات. هذه المنافذ يملكها ويديرها أشخاص مستقلون عن تابكورب للمراهنات فيكتوريا، ويشمل ذلك مرافق TAB للمراهنات داخل الفنادق والنوادي المرخصة وغيرها، إلا أن شركة تابكورب للمراهنات فيكتوريا تبقى هي المسؤولة عن تقديم الأدوات والتدريب لشبكة تجار التجزئة هذه حتى يبلغ هؤلاء الوكلاء الحد الأقصى من الامتثال بمدونة القواعد هذه.

سوف نسعى بقدر المستطاع لاتخاذ كافة الخطوات المسؤولة لضمان التزام وكلاتنا في شبكة البيع بالتجزئة وموظفيهم بشروط هذه المدونة.

3. التزاماتنا

تلتزم تابكوروب للمراهات فيكتوريا بإتاحة المعلومات عن المقامرة المسؤولة لعملائنا وموظفينا حتى يستطيع عملاؤنا اتخاذ القرارات المطلعة بشأن ما يختارونه من ترفيه.

1-3 إبلاغ هذه المدونة

سنقوم بإبلاغ هذه المدونة والترويج لها عبر عمليات المراهات التجارية للشركة وعلى مواقعنا الإلكترونية وعبر شبكة TAB للبيع بالتجزئة. المدونة الكاملة متاحة عبر شبكة TAB للبيع بالتجزئة على شاشات معلومات العملاء أو TAB View وهي متاحة أيضا على موقعنا [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) يمكن توفير النسخ الورقية من المدونة لأي عميل يتصل هاتفيا بمركز استعلامات TAB ويطلب إرسالها إليه.

سوف نقوم بالتذكير بالمسودة بانتظام في أي اتصال لنا مع العملاء عبر TAB أو النشرات الإخبارية أو أي وسيلة أخرى نتصل بها بعملائنا بصورة منتظمة. تعرض تابكوروب للمراهات فيكتوريا رسائل بارزة على موقعها الإلكتروني تشير إلى أن عملياتنا محكومة بمدونة قواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة، بالإضافة إلى رسالة عن المقامرة المسؤولة نصها "قامر بشكل مسؤول".

يمكننا اتاحة هذه المدونة عند الطلب بالعربية، الصينية، اليونانية، الإيطالية أو الفيتنامية. يمكن التقدم بطلب الحصول على هذه المدونة بلغات الجاليات أعلاه إلى تابكوروب للمراهات عن طريق البريد الإلكتروني إلى [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) أو من خلال الاتصال بمدير المقامرة المسؤولة والامتثال هاتفيا على الرقم 02 9218 1441.

2-3 مراجعة هذه المدونة

سيقوم فريق الرقابة في تابكوروب بمراجعة الامتثال بهذه المدونة (بما في ذلك الامتثال بها في شبكة البيع بالتجزئة) سنويا، حيث سيقوم هذا الفريق بإضفاء أي تغييرات على المدونة. ستتضمن هذه العملية التواصل مع عملائنا، موظفينا، ممثلي قطاع المقامرة، خدمات إرشاد مدمني الميسر والجماعات الأهلية.

كما سنقوم أيضا بتقييم هذه المدونة وفق الحاجة في حال حدوث تغييرات هامة على بيئة المقامرة المسؤولة. سوف نتشاور مع عملائنا، موظفينا، ممثلي قطاعات العمليات المختلفة وممثلي مجموعات قطاع المقامرة، خدمات إرشاد مدمني الميسر والجمعيات الأهلية قبل إضفاء تغييرات على هذه المدونة.

### 3-3 معلومات حسب الطلب لأصحاب المصالح الراغبين فيها

نحن نقدم معلومات حسب الطلب عن هذه المدونة لأصحاب المصالح الراغبين في الحصول عليها، بما في ذلك الوكالات والجمعيات الأهلية ذات الصلة، الحكومات والجهات الرقابية، مرشدو مدمني الميسر ومجموعات قطاع المقامرة.

### 3-4 سياسات وإجراءات تابكورب للمراهات فيكتوريا

تؤكد تابكورب للمراهات فيكتوريا على حصول كل موظفيها وشبكة البيع بالتجزئة على أدوات ومعلومات وتدريب حول الامتثال يدعم هذه المدونة ويساعد على التقديم المسؤول لمنتجات وخدمات المراهات الخاصة بنا.

وتشمل هذه المواد السياسات والعمليات التشغيلية، خطوط المسألة عن الامتثال للمدونة، آليات التبليغ عن الانتهاكات وإجراءات المتابعة للتعامل مع قضايا المقامرة المسؤولة. كما وسنقوم برصد تطبيق وإدارة هذه المدونة في كافة أنحاء شركة تابكورب للمراهات فيكتوريا وشبكة تابكورب للبيع بالتجزئة.

### 3-5 التدريب

تطالب تابكورب للمراهات فيكتوريا كل موظفيها ووكلائها وموظفيهم بفهم التزامات وأحكام هذه المدونة واللوائح المعمول بها. نحن نهدف إلى التأكد من أن كل الموظفين والوكلاء وموظفيهم :

- مجهزون لتقديم منتجات وخدمات المراهات الخاصة بنا إلى عملائهم فيما يتفق مع هذه المدونة؛
- يفهمون المؤشرات السلوكية المحتملة لإدمان الميسر؛
- مجهزون للاحتفاظ بسجلات ملائمة لأي وقائع تحدث في منفذهم؛
- لديهم المهارات اللازمة للتعامل مع العملاء بحس مرهف.

من متطلباتنا أن يحصل كل موظفي تابكورب، ووكلائها وموظفيهم على تدريب حول المقامرة المسؤولة أو أن يشاركون في برنامج تواصل عن منتجات وخدمات المراهات الخاصة بنا. يشمل التدريب وبرنامج التواصل على معلومات حول المقامرة المسؤولة بما في ذلك برنامج الإقصاء الذاتي، ويتطلب منهم أن يفهموا خدمات دعم المقامرين وخدمات الإرشاد المتاحة لمساعدة العملاء، بما فيه تفاصيل الاتصال بالجهات المطلوبة.

يتم تدريب كل الموظفين من خلال برنامج تابكورب التمهيدي عن أمور المقامرة المسؤولة، هذه المدونة وبرنامج تابكورب للإقصاء الذاتي. ويقوم بعض الموظفين القائمين ببيع منتجات المقامرة الخاصة بنا بتدريب إضافي يستهدف المقامرة المسؤولة.

تقدم تابكورب للمراهات فيكتوريا دورات تدريب تشيئية لكل موظفيها على الأقل مرة كل 12 شهرا، وتشتمل نشرات الموظفين الإخبارية والمجلات على مواد تتعلق بالمقامرة المسؤولة، كما تقوم الشركة بعرض مواد عن المقامرة المسؤولة في أماكن العمل لتذكير الموظفين بسياسات المقامرة المسؤولة ومسؤولياتهم تجاهها.

يطلب من الوكلاء وموظفيهم حضور تدريب TAB الخاص بالتصديقات. تدير تابكورب للمراهات برامج التدريب الخاصة باعتماد مشغلي TAB ومدراء مرافق TAB المرخصة. يشكل التدريب المتعلق بأمور المقامرة المسؤولة، وهذه المدونة وبرنامج تابكورب للإقصاء الذاتي جزءاً لا يتجزأ من برامج التدريب هذه.

### 6-3 مؤشرات الأداء الرئيسية

تتطلب اتفاقية الوكالة بين الوكيل وتابكورب للمراهات فيكتوريا الالتزام بتدابير المقامرة المسؤولة في شبكة منافذ البيع بالتجزئة. لا يسمح بأي انتهاكات للمقامرة المسؤولة بتاتا ويجوز فض اتفاقيات الوكالة لإخلالها بواجباتها تجاه المقامرة المسؤولة.

### 7-3 مؤشرات إدمان لعب الميسر من قبل الموظفين أو العملاء

يتم تدريب موظفي تابكورب للمراهات فيكتوريا، ووكلائها وموظفيهم على تعريف السلوكيات التي تشير إلى إدمان أحد العملاء للميسر. إذا بدت على أحد الموظفين، الوكلاء أو أحد موظفيهم أو عملائهم أعراض الكرب أو السلوك الذي يشير إلى إدمانهم للميسر، فإننا:

- نضمن مدهم بالمعلومات عن كيفية الوصول إلى خدمات الدعم؛
- نقدم معلومات عن برنامج تابكورب للإقصاء الذاتي (BetCare)؛
- ننظر في إقصائهم إجبارياً من الحصول على منتجاتنا وخدماتنا؛
- في حالة كان الشخص من موظفينا أو وكلائنا أو موظفيهم، نوصلهم بخط مساعدة المستخدمين الذي تديره خدمة إرشاد مخترفة خارجية ومستقلة عنا؛
- نقدم لهم الدعم بطريقة حساسة ومناسبة.

من مؤشرات احتياج موظف أو وكيل أو أحد موظفيه أو عميل ما إلى المساعدة تشمل :

- طلبات الإقصاء الذاتي، أو الإفصاح عن مشكلات تتعلق بإدمان الميسر؛
- السلوك العدواني وغير المقبول اجتماعياً، مثل الإساءة بالألفاظ أو العنف البدني؛
- وطلبات اقتراض المال لغرض لعب الميسر.

بالرغم من أن الموظفين والوكلاء وموظفيهم لا يتم تدريبهم على تقييم كون أحد الأفراد مدمناً للميسر أو لا، إلا أن عليهم الانتباه إلى مؤشرات الكرب هذه والاستجابة لها بطريقة تتسم بالحس المرهف.

من متطلباتنا أن يقوم موظفو منافذ البيع بالتجزئة بتسجيل التصرف المتخذ في مثل تلك الظروف في سجل وقائع المقامرة المسؤولة الذي يتم الحفاظ عليه بصورة مناسبة.

### 8-3 سياسة تابكورب بشأن لعب الموظفين للميسر

يطلب من كل موظفي تابكورب للمراهات فيكتوريا أو وكلائها الامتنال لسياسة لعب الموظفين للميسر. فالتقيد بهذه السياسة من الشروط الصارمة للاستمرار في العمل أو التعاقد مع تابكورب. سوف يعامل عدم الامتنال لها كانتهاك خطير لسياسة أساسية مما يمنح المدير التنفيذي للمراهات الصلاحية في تأديب الموظف، إنهاء التعاقد معه أو إنهاء التعاقد مع الوكيل.

تفرض السياسة مجموعة من القيود على قدرة موظفينا المشاركة أو الانخراط في المراهات التي نقوم بتشغيلها سواء أثناء عملهم أو خارجه. وهذا يشمل عدم السماح لموظفينا بأن يشاركون في المراهة على ماكينات الرهان المشتركة أثناء ساعات عملهم (ما لم يكن هذا جزءاً من واجباتهم الرسمية ومعتمداً من قبل المدير التنفيذي للمراهات تحت بند استثناءات مراهات تابكوروب). يجب على كل عضو في مجموعة الإدارة العليا أن يطلب من أفراد أسرهم المقربين عدم المقامرة مطلقاً بمنتجات تابكوروب (باستثناء ماكينات الرهان المشتركة الخاصة بتابكوروب).

يحظر على جميع العاملين في شبكة البيع بالتجزئة، بما في ذلك الوكلاء، لعب القمار بمنتجات تابكوروب أو غيرها من الشركات أثناء ساعات العمل (بما في ذلك أثناء فترات الراحة المحددة لهم) أو في أي وقت في أماكن عملهم.

لأماكن المرخصة التي لا تملكها تابكوروب والتي تعمل بشكل مستقل عنها سياسات تحظر بشدة ممارسة الموظفين للقمار أثناء ساعات العمل (بما في ذلك أثناء فترات الراحة المحددة لهم). ونحن نشجع هذه الأماكن أيضاً على وضع سياسات تتعلق بممارسة الموظفين للقمار في مكان عملهم بعد الانتهاء من عملهم.

### 9-3 التكنولوجيا الناشئة والمنتجات الجديدة

سوف تقوم تابكوروب للمراهات فيكتوريا بتقييم أي منتجات أو خدمات مراهات جديدة ذات الصلة، بما فيها تلك التي تستخدم التكنولوجيا الناشئة، لمعرفة تأثيرها المحتمل على سلوكيات المقامرة وفق التزامنا بالمقامرة المسؤولة.

كما وتقوم تابكوروب للمراهات فيكتوريا بتقييم كل منتجات وخدمات المراهات وكافة وسائل الإعلان عنها لمعرفة تأثيرها على المقامرة المسؤولة وذلك قبل إنزالها إلى السوق.

### 10-3 الدعاية والتسويق والترويج

امتثالاً لبرنامج التصديق على المواد التسويقية الذي تعمل به تابكوروب للمراهات فيكتوريا، فإن الشركة تتأكد من الأمور التالية:

- أنها تمتثل لكل قوانين الكومنولث والولاية ولوائحهما والمدونات المتعلقة بالإعلان أو الترويج لمنتجات المراهات، شاملة شروط مدونة قواعد سلوك الإعلان التي تتبناها الجمعية الوطنية الأسترالية للمعلنين.
- مقبولة ذوقياً (وفق معايير المجتمع السائدة)، وليست مسيئة أو غير لائقة؛
- تذكر الوقائع الصحيحة وتتمتع بالدقة والصدق؛
- ليست كاذبة أو مضللة أو خادعة، ولا تحرف من احتمالات الكسب المالي أو الفوز؛
- ليست موجهة عمداً أو بطريقة غير مباشرة، إلى المجموعات المستضعفة أو الأشخاص القصر.
- لم تصمم أو تهدف إلى جذب انتباه القصر، ولا تظهر بالتزامن مع عروض أو فعاليات أو في مرافق عامة تتعلق بالقصر.

- لا تروج لاستهلاك المشروبات الكحولية أثناء لعب الميسر ولا تربط بينه وبين الخمر؛
- لا تقدم أي مكافآت أو حوافز أو قسائم تشجع العملاء على المراهنات بشكل أكثر تكرارا؛
- تشتمل على موافقة أي شخص يتم تعريف هويته على أنه فائز بجائزة قبل نشرها.
- مسؤولية اجتماعيا؛
- لا تروج للقمار كأسلوب لتمويل المشتريات المنزلية الروتينية أو تكاليف المعيشة أو التخفيف من الصعوبات المالية والشخصية؛
- لا تخلق انطبعا بأن الميسر استراتيجية منطقية لتحسين وضع الشخص المالي؛
- لا تروج للقمار كأسلوب لتحسين الوضع الاجتماعي أو المهني، أو الفرص الاجتماعية أو الجنسية؛
- لا تدعي شيئا بشأن الفوز أو الجوائز التي يمكن كسبها ما لم يكن مبنيا على الوقائع، إذا ما كان من المستحيل إثباته أو بولغ في وصفه؛
- لا تذكر أو تعني ضمنا بأن مهارة اللاعب من شأنها أن تؤثر على نتيجة المقامرة؛
- لا تبالغ بشأن العلاقة ما بين ممارسة القمار واستعمالات الأرباح التي جناها اللاعب منها.

في جنوب أستراليا، لدى تابكورب للمراهنات فيكتوريا التزامات محددة تجاه عملائها في تلك الولاية عند الترويج لمنتجاتها وخدماتها وتسويقها. ففي جنوب أستراليا ستشمل كل المواد الإعلانية والتسويقية إما الرسالة التحذيرية المختصرة أو الكاملة التي نصت عليها الولاية. تقول الرسالة التحذيرية المختصرة قامر بشكل مسؤول.

أما الرسائل التحذيرية الكاملة فتقول

- اعرف حدودك، ولا تتعدها. قامر بشكل مسؤول.
  - فكر في من يعتمدون عليك. قامر بشكل مسؤول.
  - لا تطارد خسائرك. اتركها. قامر بشكل مسؤول.
  - لا تدع اللعبة تلعبك. أبق متحكما في الأمر. قامر بشكل مسؤول.
  - أبق متحكما في الأمر. غادر قبل أن تفقد كل شيء. قامر بشكل مسؤول.
  - أنت تعرف النتيجة. أبق متحكما في الأمر. قامر بشكل مسؤول.
- في حالة الرسائل التحذيرية الكاملة، سيتم استخدامها لفترة 6 أشهر ثم تبديلها.

لن نقوم بالإعلان عن منتجاتنا وخدماتنا في إذاعات ولاية جنوب أستراليا ما بين الساعة 6 و8:30 صباحا أيام الاثنين إلى الجمعة، وعلى تلفزيون تلك الولاية ما بين 4 و7:30 مساء أيام الاثنين إلى الجمعة.

لدى تابكورب للمراهنات فيكتوريا التزامات خاصة تجاه سكان ولاية كوينزلاند عند الدعاية لمنتجاتنا وخدماتنا وتسويقها. في تلك الولاية، سنؤكد على تضمين رسائل إيجابية عن المقامرة المسؤولة وعرض علامة ورقم هاتف الخط الكوينزلاندي لمساعدة المقامرين على كل إعلاناتنا ودعايتنا.

الرسالة الإيجابية عن المقامرة المسؤولة تقول قامر بشكل مسؤول.

في غرب أستراليا، لدى تابكوروب للمراهات فيكتوريا التزامات محددة تجاه عملائها في تلك الولاية عند الترويج عن منتجاتها وخدماتها وتسويقها. في تلك الولاية سنضمن تضمين التالي في إعلاناتنا:

- رقم هاتف خط المساعدة الوطني لمدمني القمار؛
- وتفاصيل موقع الإرشاد الوطني على الإنترنت.

لدى تابكوروب للمراهات فيكتوريا التزامات خاصة تجاه سكان ولاية كوينزلاند نيو ساوث ويلز عند الدعاية لمنتجاتنا وخدماتنا وتسويقها. في تلك الولاية سنضمن تضمين التالي في إعلاناتنا:

- معلومات وتحذيرات عن المقامرة - فكر في خياراتك، اتصل بخط مساعدة المقامرين؛
- رقم هاتف مساعدة المقامرين؛
- وعنوان موقع مساعدة المقامرين.

تابكوروب للمراهات فيكتوريا تضمن أمثالها لالتزاماتنا بخصوص الدعاية والترويج المسؤول من خلال :

- تقييم متطلبات كل ولاية أستراليا قضائية عند الإعلان عن منتجاتنا وخدماتنا وإصدار قوائم الإعلان المرجعية لاستخدامها من قبل موظفي تابكوروب للمراهات فيكتوريا؛
- تبليغ موظفينا بالمعلومات المتعلقة بالالتزاماتنا تجاه الإعلان والترويج المسؤول؛
- تدريب كل موظفي تابكوروب للمراهات فيكتوريا على التزاماتنا تجاه الإعلان والترويج المسؤول من خلال التدريب التمهيدي والتدريب المستمر على التسويق؛
- نسعى بقدر استطاعتنا لضمان عدم حصول عملائنا الذين اختاروا الإقضاء الذاتي على مراسلات أو مواد إعلانية تتعلق بمنتجاتنا أو خدماتنا؛
- نحن نعمل وفق برنامج تابكوروب للمراهات فيكتوريا للتصديق على المواد الإعلانية وهو البرنامج المشتمل على تدابير تضمن أمثال إعلاناتنا ودعايتنا بهذه الالتزامات. يجب أن يقوم المدير العام للتسويق وأحد أعضاء الفريق القانوني في تابكوروب بالتصديق على كل المواد الإعلانية والتسويقية قبل إنزالها إلى السوق.

### 11-3 الخصوصية

تابكوروب للمراهات فيكتوريا ملزمة بقانون الخصوصية لعام 1988 وتتصرف وفق أحكامه. لدى تابكوروب للمراهات فيكتوريا نظم وإجراءات تلتزم ومبادئ الخصوصية الوطنية.

تابكوروب للمراهات فيكتوريا تحترم خصوصية عملائنا وتحافظ عليها سياسة الخصوصية الخاصة بتابكوروب للمراهات موجودة على موقعنا [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).

#### 4. تزويد عملائنا بالمعلومات

##### 1-4 المعلومات المتاحة لعملائنا لمساعدتهم على فهم منتجاتنا:

- هذه المدونة؛
- قواعد المراهنات؛
- مواد تشرح منتجاتنا وخدماتنا ومرققة بها، مثلًا "دلائل السباق" التي ننشرها (يمكن تنزيلها من [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au))؛
- برامجنا للإقضاء الذاتي؛
- ونظم حل الشكاوى.

##### 2-4 معلومات عن المنتجات والخدمات:

يقع قرار ممارسة الميسر على عاتق الفرد ويمثل خيارا حرا. ولكن حتى يتمكن عملاؤنا من اتخاذ هذا القرار بشكل مسؤول، يجب أن نتاح لهم فرصة التعرف على منتجاتنا وخدماتنا.

سنقوم بإتاحة المعلومات عن منتجات وخدمات المراهنات التي نقدمها حتى يتمكن العملاء من اتخاذ قرارات مطلعة بشأن ممارسة المقامرة أو الامتناع عنها بما يتفق مع تفضيلاتهم وظروفهم الشخصية.

يستطيع عملاء تابكورب أن يجدوا معلومات عن منتجات وخدمات تابكورب للمراهنات على موقعنا [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) أو من خلال الاتصال بمركز استعلامات تابكورب للمراهنات.

##### 3-4 شراء الرهانات ودفع الأرباح

امتنالا للتشريعات المعمول بها، يجب أن تدفع كل الرهانات عند شرائها.

تقوم تابكورب للمراهنات فيكتوريا بتسديد الأرباح وفقا للوائح المعمول بها، ومدونات أو سياسات سلوك قطاع المقامرة وقواعد المراهنات الخاصة بنا. توصي تابكورب للمراهنات فيكتوريا بأن يستلم عملاء منافذ TAB الشيكات عن أية مبالغ كبيرة ربحوها.

نقوم بتسديد الرهانات الرابحة التي تمت المراهنه عليها من خلال نظام مرهانات إلكتروني (كحسابك عند TAB مثلا) مباشرة إلى حساب مرهانات العميل فور التأكد من النتائج.



#### 4-4 المعلومات المتاحة عند المراهنة

لدى كل منفذ TAB نسخة متاحة للعملاء من قواعد الرهان المتعلقة بالسباق، والمراهنات الرياضية، ومنتج Trackside الخاص بنا. وتتاح أيضا قواعد المراهنة هذه على شاشات معلومات العملاء و/أو شاشة العرض TAB View الموجودة داخل كل منفذ بيع بالتجزئة. كما وتتاح أيضا على الموقع [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au)، أو بدلا من ذلك يمكن للعملاء الاتصال بمركز استعلامات TAB وطلب إرسال نسخة من قواعد المراهنات إليهم.

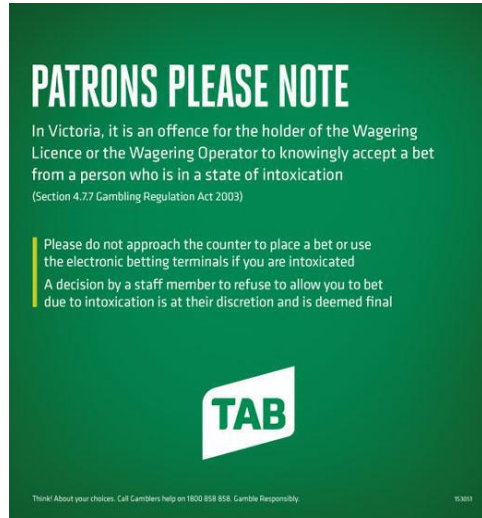
يمكننا أن نمد عملاء تابكوروب للمراهنات فيكتوريا بكشف حساب يبين معطيات سجل مراهناتهم، شاملا الأرباح والخسائر. تتاح المعلومات المتعلقة ببيان حساب العميل لفترة تصل حتى 90 يوما من تاريخ المعاملة الأصلية، ويمكن للعملاء الحصول على البيان عن طريق الدخول إلى "حسابي" إما عن طريق الموقع [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au)، أو إذا شاءوا من خلال الاتصال بمركز استعلامات تابكوروب للمراهنات وعمل هذا الطلب.

يحصل عملاؤنا في جنوب أستراليا على بيان حساب كل شهر متى ما راهنوا بخمسين صفقة أو أكثر.

في جنوب أستراليا، لدى تابكوروب للمراهنات فيكتوريا التزامات محددة تجاه عملائها في تلك الولاية عندما يطالبون ببيان حساباتهم، وتلك الالتزامات مدرجة في الفقرة 6-4.

#### 5-4 الثمالة

تتخذ تابكوروب للمراهنات فيكتوريا كافة الإجراءات المعقولة لضمان عدم توفر منتجات وخدمات المراهنات للعملاء المغمورين. تم تدريب كل الموظفين المتعاملين مع العملاء وجها لوجه، بما فيهم العاملون في منافذ البيع بالتجزئة، على واجبهم عدم تقديم الخدمات للعملاء المغمورين. كما تحمل منافذنا للبيع بالتجزئة إعلانات تنبه إلى أن تابكوروب للمراهنات فيكتوريا لن تقدم خدماتها إلى عملائها إذا كانوا مغمورين.



#### 6-4 حدود لعب الميسر

توفر تابكوروب للمراهنات فيكتوريا المعلومات في كافة منافذها للبيع بالتجزئة وعلى الإنترنت وعبر مركز الاستعلامات الهاتفي الخاص بها لمساعدة عملائها على التعرف على العوامل التي من شأنها أو تؤدي إلى الصرف المفرط أثناء لعب الميسر.

ومنها :

- لعب الميسر لتجنب التعامل مع المشاكل أو خيبات الأمل
- الهروب من العمل أو الدراسة للعب الميسر
- قضاء وقت أطول في لعب الميسر من ذلك الذي تقضيه مع أسرته أو أصدقائك
- التفكير في لعب الميسر كل يوم
- المقامرة لكسب المال، وليس فقط للترفيه
- المقامرة لاستعادة مال خسرت بسببها
- الشعور بالاكتئاب بسبب القمار
- الكذب أو الاحتفاظ بمقامرتك سرا
- اقتراض المال للعب الميسر
- التخاصم مع أفراد أسرته وأصدقائك حول موضوع لعب الميسر
- لعب الميسر لفترات أطول مما خططت لها في البداية
- لعب الميسر حتى تخسر كل أموالك
- عدم النوم بسبب تفكيرك في لعب الميسر
- عدم دفع الفواتير، واستخدام المال للعب الميسر بدلاً من ذلك
- الفشل في محاولات التوقف عن لعب الميسر.
- تعكر مزاجك عند محاولة التوقف عن لعب الميسر أو التقليل منه
- المقامرة بمبالغ أكبر في محاولة لزيادة الإثارة
- خرق القانون للحصول على مال للعب الميسر

تشجع تابكوروب للمراهنات فيكتوريا أيًا من عملائها ممن تظهر عليهم هذه الأعراض على الاتصال بخط مساعدة مدمني المقامرة المجاني على الرقم 1800 858 858 أو اتخاذ خطوات للانضمام إلى برنامج تابكوروب للاستبعاد الذاتي (BetCare).

دعماً لالتزامها بالمقامرة المسؤولة ورغبتنا في مساعدة عملائنا على اتخاذ قرار التزام مسبق، فإن لدى تابكوروب للمراهنات فيكتوريا موظف المقامرة المسؤولة مكرس في كل مواقعها ومنافذها للبيع بالتجزئة، وهو:

- يتواجد بالموقع أثناء ساعات الدوام
- يمكن أن يساعد العملاء في تدبير مصروفاتهم على لعب الميسر
- يسهل على العملاء الحصول على خدمات دعم مدمني الميسر أو
- برنامج تابكوروب الطوعي للاستبعاد الذاتي (BetCare).

لدى تابكورب للمراهات فيكتوريا خيارات متاحة للعملاء للتحكم فيما يصرفونه على لعب الميسر، مثلا، يمكن للعميل أن يحصل بسهولة على بيان مرآهاته يفصل

- كافة المراهات
- كل الأرباح المدفوعة
- الرصيد
- المبالغ المدفوعة وأين تم إيداعها (مثلا، منفذ بيع بالتجزئة، مكتب بريد، على الإنترنت)
- طريقة وضع الرهان (مثلا، هاتفيا، على الإنترنت، في منفذ بيع بالتجزئة)
- طريقة السحب

وفقا لشروط قوانين ولاية جنوب أستراليا، تقدم تابكورب للمراهات فيكتوريا لعملائها في تلك الولاية إمكانية وضع حد للمقامرة على حساباتهم.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لتابكورب للمراهات فيكتوريا أن تقدم لكل عملائها في جميع الاختصاصات القضائية الأخرى في أستراليا ممن لهم حسابات مع تابكورب إمكانية وضع حد للمقامرة على حساباتهم.

#### 7-4 المعلومات المتاحة لعملائنا في جنوب أستراليا عند فتحهم حسابا معنا أو طلبهم لبيان حسابهم

بالنسبة لعملائنا في جنوب أستراليا، أثناء عملية فتح حساب أو عند طلب بيان بالحساب، سنتص تابكورب للمراهات فيكتوريا للعميل في تلك الولاية على المعلومات التالية:

- عملياتنا محكمة بمدونة السلوك المهني؛
- رسالة تحذيرية مطولة يتم تغييرها كل 6 أشهر؛
- ومعلومات مقدمة شفهيًا عن كيفية الحصول على موادنا بشأن المقامرة المسؤولة.

#### 5. الشكاوى

##### 1-5 الشكاوى وآليات حلها

نشجع تابكورب للمراهات فيكتوريا أي عميل يشعر بأن هناك ما يقلقه بشأن مدونة تابكورب للقواعد الخاصة بالمقامرة المسؤولة، على التقدم بشكاوى إذا ما رغب في ذلك. لدينا سياسة رسمية لإدارة الشكاوى لضمان التعامل مع شكاوى العملاء بالطريقة المناسبة.

ووفق سياسة حل الشكاوى هذه، يجب إرسال كافة الشكاوى إلى مدير المقامرة المسؤولة والامتثال، إما:

كتابة إلى GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

بالبريد الإلكتروني: [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

هاتفيا 02 9218 1441

سيقوم مدير المقامرة المسؤولة والامتثال بالتالي:

- الإقرار باستلام الشكوى كتابة أو عبر البريد الإلكتروني خلال 5 أيام من استلامه لها، إذا قام العميل بإرسال الشكوى خطيا أو عبر البريد الإلكتروني.
  - إذا تقدم العميل بالشكوى هاتفيا، الإقرار باستلامها في حينه.
  - التحقيق في شكوى العميل وإبلاغه بنتيجتها خلال عشرين يوم دوام.
  - إذا لم يكن في الإمكان حل شكوى العميل خلال 14 يوم دوام، سيتم إبلاغه بمواعيد الحل الجديدة.
  - التأكد من تحديث المعلومات في سجل شكاوى تابكورب الخاص بالمقامرة المسؤولة.
- سوف نقدم للعميل نتيجة التحقيق بأكثر الأشكال ملاءمة مع الأخذ في الاعتبار بطريقة اتصال العميل بنا مبدئيا أو الطريقة التي يود أن يتصل به. مثلا، إذا قام العميل بالاتصال بنا هاتفيا، فسوف نبليغه بالمعلومات المتعلقة بنتيجة شكواه من خلال الاتصال به هاتفيا.
- إذا أبدى العميل عدم رضاه عن قرار مدير المقامرة المسؤولة والامتثال بشأن شكواه، يمكنه استئناف القرار بالكتابة إلى:

المدير الإداري للمراهات  
Tabcorp Holdings  
GPO Box 4168  
SYDNEY NSW 2001

ينبغي أن يكون نطاق الشكاوى محصورا في الانتهاكات المزعومة لهذه المدونة.

في حال ظل العميل غير راض عن قرار تابكورب للمراهات فيكتوريا بشأن الشكوى التي تقدم بها، ستقوم جهة مستقلة بإعادة النظر في قرار تابكورب للمراهات فيكتوريا على أن تتحمل تابكورب للمراهات فيكتوريا تكلفة ذلك.

## 6. المقامرة المسؤولة

### 1-6 الأشخاص القصر

خدماتنا مصممة للراشدين، أي من بلغت أعمارهم 18 عاما فأكثر. مقامرة الأشخاص القصر عندنا أو فتحهم لحساب بطرفنا أو التسجيل على مواقعنا للمراهات على الإنترنت أمر مخالف للقانون. ونحن نحظر على القصر لعب الميسر على الإطلاق.

سوف نتخذ تابكورب للمراهات فيكتوريا كافة الخطوات المعقولة لضمان عدم استطاعة الأشخاص القصر استعمال خدماتنا. على العملاء أن يسجلوا تاريخ ميلادهم ويقروا بأن سنهم تجاوز الثامنة عشر قبل فتح حساب بطرفنا.

السيطرة لك. غادر قبل أن تخسرها. قامر بشكل مسؤول..2016 January.

يجب أن تعرض منافذ البيع بالتجزئة التابعة لتابكورب للمراهنات فيكتوريا علامات تنبه إلى حظر القاصرين من لعب الميسر. كما لدينا تحذيرات مناسبة على مواقعنا تقول بأن الأشخاص القصر محظور عليهم المراهنة على الإنترنت ويمنع تسجيلهم معنا. تتص بنودنا وشروطنا على منع الأشخاص القصر من المراهنة عندنا وتضع التزاما على عملائنا بعدم السماح للقصر المراهنة عبر حساباتهم أو الإفصاح عن تفاصيلهم السرية للقاصرين.

لدى شبكة البيع بالتجزئة تدابير للتأكد من هوية الأشخاص الراغبين في شراء الرهانات أو تحصيل الأرباح، لضمان عدم مشاركة من هم أقل من 18 عاما في المراهنة. توجد بكل منافذ TAB إعلانات عن القاصرين في الأماكن التي تتم فيها المراهنة، وأيضا بجوار ماكينات صرف النقود الآلية أو أجهزة الدفع الإلكترونية، إذا كان ذلك ملائما. ليس هناك حظر على دخول الأشخاص القصر إلى منافذ TAB.

إذا حددنا بأن أحد العملاء الذين فتحوا حسابا بطرف تابكورب للمراهنات فيكتوريا لم يبلغ سن الثامنة عشر، أو أنه يسمح لشخص قاصر بالمراهنة مستعملا حسابه، فسنقوم فورا بإغلاق ذلك الحساب والتبليغ عن الأمر إلى لجنة المخاطرة والامتثال في تابكورب.

سنقوم تابكورب للمراهنات فيكتوريا بالإبلاغ عن أي إخلال بسياساتنا المتعلقة بمراهنة القاصرين إلى الجهة الرقابية ذات الصلة في الولاية التي وقع فيها الإخلال.

إذا كنت تملك حسابا بطرف تابكورب للمراهنات فيكتوريا ويستطيع أطفالك الوصول إلى جهاز الحاسوب الخاص بك الذي تستعمله لدخول موقع [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au)، فنحن نشجعك على إنزال أحد برامج حماية الأطفال المشهورة من أمثال Net Nanny أو Cyber Patrol وتركيبه على الجهاز. يساعد هذا البرنامج في منع أطفالك من الوصول إلى موقعنا.

**PATRONS PLEASE NOTE**

**UNDER 18**

**A MINOR MUST NOT**

**VICTORIA**  
Make a bet on a Totalisator or approved betting competition;  
or buy a ticket in a Totalisator or approved betting competition  
Maximum Penalty - 20 Penalty units (section 10.7.3 Gambling Regulation Act 2003)

**NSW**  
Make a bet on a Totalisator, this includes approved betting activity  
Maximum Penalty - 20 Penalty units (section 84 - Totalisator Act 1997)

**CREDIT BETTING**  
Betting on credit is prohibited. The bet must be paid for at the time it is made  
Victoria - Maximum Penalty - 60 Penalty units (section 4.7.6 - Gambling Regulation Act 2003)  
NSW - Maximum Penalty - 20 Penalty units (section 84 - Totalisator Act 1997)

**CHECK PRINTED DETAILS ON YOUR BETTING TICKET**  
Bets may only be cancelled or changed in accordance with the betting rules applicable to that state.

**CHECK YOUR CHANGE OR TAB VOUCHER BALANCE CAREFULLY**  
TAB accepts no responsibility for customer errors or for customer funds left in the terminal

**TAB**

VIC: Think About your choices. Call Gamblers help on 1800 858 858. Gamble Responsibly. NSW: Think About your choices. Call Gambling help on 1800 858 858 or visit [www.gamblinghelp.nsw.gov.au](http://www.gamblinghelp.nsw.gov.au). Gamble Responsibly. 1800

## 2-6 بيئة لعب الميسر

في منافذ نابكوروب للمراهنات فيكتوريا للبيع بالتجزئة شاشات تلفزيون تسمح للعملاء بمشاهدة السباقات المتلفزة. تتم جدولة هذه السباقات طوال اليوم. يستطيع العملاء استخدام هذه السباقات المجدولة للتأكد من أنهم مدركون لمرور الزمن.

بالإضافة إلى ذلك، يتم تذكير الوكلاء وموظفيهم كل ثلاثة أشهر بواجباتهم لضمان مراقبتهم في مواقعهم للعملاء الذين يقضون وقتاً طويلاً لديهم وإدارتهم. نشجع العملاء وموظفيهم على التحدث مباشرة مع هؤلاء العملاء للتأكد من أنهم مدركون لمرور الوقت.

## 7. دعم المقامرة المسؤولة

### 1-7 العمل مع المجتمعات المحلية

سعيًا لتحقيق أعلى معايير رعاية العملاء والتعمق في فهمنا لإدمان الميسر، فإننا نتواصل رسميًا كل ثلاثة أشهر أو أقل كما يستدعي الأمر مع خدمات دعم مدمني لعب الميسر، والمجموعات الأهلية وجهات الحكومة ذات الصلة ومجموعات قطاع المقامرة.

تشمل الطريقة التي نتواصل بها مع مرشدي إدمان الميسر التالي:

- الاتصالات الهاتفية والمراسلة الودية عبر البريد الإلكتروني للحصول على النصح والتعليقات بشأن برنامج الإقضاء الذاتي، وبرنامج الإحالات ومدونة القواعد الخاصة بالمقامرة المسؤولة.
- اتصالات هاتفية ومراسلات عبر البريد الإلكتروني لها طابع رسمي للحصول على النصح والتعليقات بشأن مدونة القواعد الخاصة بالمقامرة المسؤولة (وفق التزامنا بإجراء مراجعة سنوية لمدونة القواعد الخاصة بالمقامرة المسؤولة.)
- الرجاء الملاحظة بأن منظمات إدمان لعب الميسر في فيكتوريا تشمل، للذكر وليس للحصر، كلا من جيش الخلاص ومساعدة المقامرين وغيرها من المنظمات الأخرى التي يمكن أن تقع ضمن إطار إرشاد مدمني لعب الميسر.
- يحضر مدير المقامرة المسؤولة في تابكورب للمراهنات منتديات إرشاد مدمني الميسر في كافة فيكتوريا ويتواصل معها ويقدم أثناءها الدراسات، كما يحضر أيضًا مؤتمر الجمعية الوطنية لدراسات المقامرة (NAGS) سنويًا.

### 2-7 خدمات الدعم

من شروطنا في شبكة البيع بالتجزئة قيام أحد كبار الموظفين (يفضل أن يكون الوكيل شخصيًا) بدور نقطة الاتصال بشأن المعلومات عن خدمات دعم مدمني الميسر والقضايا المرتبطة بالمقامرة المسؤولة.

تعرض منافذ البيع بالتجزئة الخاصة بتابكورب للمراهنات فيكتوريا رسائل عن المقامرة المسؤولة وتتيح المعلومات عن خدمات دعم المقامرين للأفراد و/أو أسرهم توضح أين يمكنهم الحصول على المساعدة لمعالجة مشكلة إدمان الميسر. بعض هذه الرسائل يقتضيها القانون، والبعض الآخر وضعتها تابكورب للمراهنات فيكتوريا وتعرضها طواعية في منافذ البيع بالتجزئة. تتم مراجعة المعلومات والرسائل المتاحة وتحديثها سنويًا إذا دعا الأمر.

تعرض علامات المقامرة المسؤولة في كافة المواقع التي يتم فيها قبول الرهانات، بالإضافة إلى عرضها بجوار ماكينات صرف النقود الآلية وأجهزة الدفع الإلكترونية إذا كانت موجودة في الموقع.

نتيح على موقعنا [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) معلومات بشأن المقامرة المسؤولة وأين يمكن السعي للحصول على المساعدة بشأن مشكلات إدمان الميسر.



### 3-7 برنامج تابكورب للمراهات فيكتوريا الطوعي للاستبعاد الذاتي (BetCare).

تدير تابكورب للمراهات فيكتوريا برنامجا طوعيا للإقضاء الذاتي يدعى (BetCare). يعتبر برنامج BetCare من المكونات الرئيسية لاستراتيجية تابكورب للمراهات فيكتوريا المتعلقة بالمقامرة المسؤولة. يجب أن تشارك جميع منافذ شبكة TAB للبيع بالتجزئة (بما في ذلك كل المواقع المرخصة) في برنامج BetCare.

BetCare خطة طوعية تقوم على إدارتها تابكورب للمراهات فيكتوريا وصممت لمساعدة العملاء الذين يعانون من إدمان للميسر معترف به. يمكن استبعاد العملاء من ما يصل إلى 15 وكالة وموقع TAB مرخص في فيكتوريا. تبلغ الفترة الأولية من الإقضاء الذاتي 6 أشهر على الأقل وقد تصل إلى أجل غير محدد. تتيج تابكورب للمراهات فيكتوريا عند الطلب:

- معلومات حول كيفية الانضمام إلى برنامج الإقضاء الذاتي، شاملة ما الذي ينطوي الإقضاء الذاتي عليه، وكيفية التقدم بطلب الانضمام، والإجراءات المطلوبة، ونوع المعلومات والوثائق التي يجب على العملاء توفيرها، ومعلومات عن الاتصال بخدمات دعم مدمني الميسر.
- يمكننا أيضا عند الطلب تمكين عملائنا من إقضاء أنفسهم عن منتجاتنا وخدماتنا هاتفيا أو على الإنترنت.

كما وتزيل تابكورب للمراهات فيكتوريا كافة الأشخاص الذين أقصوا أنفسهم من قوائم عناوين المراسلات الترويجية. تؤكد تابكورب للمراهات فيكتوريا على الاستجابة لكافة استفسارات العملاء بشأن الإقضاء الذاتي يقومون بها هاتفيا أو على الإنترنت في خلال 24 ساعة من الاتصال.



يسمح برنامج BetCare بتوفير الإحالة الفورية إلى خدمات الإرشاد في الولاية لأي عميل يطلبها. إذا طلب أحد عملائنا إبطال وضع الإقصاء الذاتي، سيطالب بإثبات اتخاذه لخطوات التماس المساعدة لمعالجة إدمان الميسر الذي يعانون منه. إذا طلب العميل إقصاءه إلى أجل غير محدد، ثم رغب فيما بعد في إبطال" الوضع المستمر إلى أجل غير مسمى"، سيتعين عليه عرض خطاب من مرفق إرشاد مدمني الميسر إلى تابكورب للمراهنات فيكتوريا يسمح لحامله إعادة فتح حساب بطرف تابكورب للمراهنات فيكتوريا. أما بقية العملاء المقصين فعليهم إما إبراز رسالة مماثلة من مرفق إرشاد مدمني الميسر، أو التوقيع على إقرار قانوني يعترف بأنهم سعوا للحصول على المساعدة لمعالجة إدمانهم الميسر.

بدأت تابكورب للمراهنات فيكتوريا سياسات وإجراءات شاملة لبرنامج BetCare، منها التبليغ عن الوقائع (مثلا عندما يخرق العميل وضع الإقصاء الذاتي يتعين على موظفي البيع بالتجزئة التبليغ عن ذلك إلى تابكورب للمراهنات)، وحفظ البيانات وتعريف العملاء المستبعدين وإدارتهم.

يقوم فريق الرقابة في تابكورب للمراهنات بمراجعة عمليات BetCare سنويا.



يمكن الحصول على المعلومات بشأن: BetCare

- هاتفيا BetCare: على الرقم 1800 882 876
- بالبريد الإلكتروني [betcare@tabcorp.com.au](mailto:betcare@tabcorp.com.au) :
- على الإنترنت [www.tab.com.au/](http://www.tab.com.au/); ثم اختر المقامرة المسؤولة أو الإقصاء الذاتي
- في منافذ البيع بالتجزئة: يمكن أن تمتد كافة منافذ TAB عملاءها بالمعلومات

تابكورب للمراهنات فيكتوريا ملتزمة بمدونة القواعد الخاصة بالمقامرة المسؤولة.  
للمزيد من المعلومات راجع الموقع:

أو ابعث رسالة إلكترونية إلى [RGWagering@tabcorp.com.au](mailto:RGWagering@tabcorp.com.au)

[www.tab.com.au](http://www.tab.com.au)

يمكن بلوغ خط مساعدة مدمني الميسر على الرقم 1800 858 858

8. تعريفات

مدونة	المدونة تشير إلى مدونة تايكوب للرهانات فيكتوريا للقواعد الخاصة بالمقامرة المسؤولة التي تبنتها الشركة في تاريخ البدء بالعمل بها.
تاريخ البدء	تاريخ البدء هو التاريخ الذي نعلن فيه رسمياً أننا قد اعتمدنا هذه المدونة، وفيما يتعلق بأي تعديلات لاحقة أدخلت على هذه المدونة، يعني التاريخ الذي نصرح فيه علانية اعتمادنا لتلك التعديلات.
مرفق إلكتروني	المرفق الإلكتروني هو المرفق الذي نقدم من خلاله منتجات وخدمات المراهنات إلكترونياً، ويشمل ذلك الإنترنت أو الهاتف.
المقامرة	المقامرة تشمل المراهنات بالمال على منتجات وخدمات مراهنات وتشمل القيام بذلك في مرافق مراهنات على الإنترنت.
حساب لعب الميسر	حساب لعب الميسر هو حساب فتح بطرفنا للقيام بالمراهنات على الإنترنت أو هاتفياً.
شخص قاصر	شخص قاصر - أي شخص لم يبلغ 18 من العمر.
احتمالات الفوز	احتمالات الفوز - الاحتمال النظري لحدوث نتيجة أو واقعة معينة.
موقع المراهنات الإلكتروني	موقع المراهنات الإلكتروني - موقع نملكه على الإنترنت، أو نديره أو نقوم بتشغيله، ونعرض من خلاله منتجات وخدمات المراهنات الخاصة بنا، ويشمل <a href="http://www.tab.com.au">www.tab.com.au</a> .
إدمان لعب الميسر	إدمان لعب الميسر أمر يقع عندما يجد اللاعبون صعوبة في التحكم في نشاط المقامرة وخاصة فيما يتعلق بحجم وتكرار لعب الميسر وكمية وقت الفراغ الذي يقضونه في المقامرة. من التأثيرات السلبية لذلك : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ خسائر مالية بالغة مقارنة بمصدر الدخل؛</li> <li>▪ تأثير ضار على العمل، أو أسرته (أ) أو أصدقائه (أ)؛</li> <li>▪ تأثير ضار على أصحاب العمل ومكان أدائه.</li> </ul>
خدمات دعم مدمني لعب الميسر	خدمات دعم مدمني لعب الميسر تشير إلى أخصائيين مدربين من أمثال الأطباء النفسانيين، المرشدين والعمال الاجتماعيين الذين يقدمون خدمات دعم خصوصية لأفراد و/أو أسرهم فيما يتعلق بمشكلة إدمان الميسر. يمكن أن تشمل مثل هذه الخدمات جيش الخلاص، ودعم المقامر وغيرهم من الوكالات ذات الصلة.

المقامرة المسؤولة	المقامرة المسؤولة أمر يحدث في بيئة منظمة بطريقة تقلل من احتمال حدوث الضرر المرتبط بالمقامرة، وحيث يقوم الأفراد باتخاذ قرارات مطلعة بشأن مشاركتهم في لعب الميسر. تحدث المقامرة المسؤولة نتيجة تصرفات جماعية وتشارك الأفراد والمجتمعات المحلية وقطاع المقامرة والحكومة في المسؤولية سعياً لبلوغ نتائج تتسم بالمسؤولية الاجتماعية والاستجابة لاهتمام المجتمع الأوسع.
شبكة البيع بالتجزئة	الموقع - الموقع أو المنفذ (إن كان مملوكاً لنا أم مشغلاً أو مداراً من قبلنا أو لا) الذي يتم من خلاله عرض المنتجات أو/و الخدمات أو توزيعها، ويمكن أن يكون: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ فندقاً، نادياً مرصفاً ووكالة؛</li> <li>▪ قنوات التوزيع العاملة في حلب السباقات؛</li> <li>▪ ومنافذ TAB .</li> </ul>
الإقصاء الذاتي الطوعي	الإقصاء الذاتي الطوعي هو استبعاد ببدوه العميل من منتجات وخدمات مرهانات محددة أو من مواقع لعب الميسر.
منتج أو خدمة مرهنة	منتج أو خدمة مرهنة - أي نشاط أو مشروع معتمد في إطار قانون المرهانات.
الرهان أو المرهنة	الرهان أو المرهنة - المرهنة على نتيجة سباق أو مباراة رياضة أو أي فعالية أخرى في موقع أو من خلال مرفق إلكتروني.
نحن، لنا	نحن ولنا تشير إلى تابكورب للمراهانات فيكتوريا.
المكاسب	المكاسب - مبالغ المال التي تم كسبها من منتج أو خدمة مرهنة.
أنت ولك	أنت ولك - الشخص الذي نمده بمنتج مرهنة.

“能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。。” January 2016

# Tabcorp 投注（维多利亚） 私人有限公司

## 负责任博彩行为规范



Approved 3 April 2014

1



## 目录

负责任博彩宗旨 .....	3
1. Tabcorp 简介 .....	4
2. Tabcorp 投注的负责任博彩行为规范 .....	5
3. 我们的承诺 .....	8
4. 为您提供信息 .....	14
5 投诉.....	17
6. 负责任博彩.....	18
7. 负责任博彩相关援助 .....	21
8. 定义 .....	23

“能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。。” January 2016



## 负责任博彩宗旨

Tabcorp 投注 (维多利亚)私人有限公司 (Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd, 简称“**Tabcorp 投注(维多利亚)**”)相信，行业、政府及社区均有责任协助防范博彩引起的相关问题，保证那些需要帮助的个人得到问题彩民援助服务。

对大多数人来说，博彩是一项愉快的娱乐休闲活动。Tabcorp 投注(维多利亚)认识到，小部分彩民会博彩成瘾。因此 Tabcorp 投注 (维多利亚)制定此投注的负责任博彩行为规范 (简称“规范”)，概述了我们为客户提供服务时所采取的做法。Tabcorp 的负责任博彩信息将张贴在客户清晰可见的地方。

本规范反映出 Tabcorp 投注 (维多利亚)对客户的承诺。我们将不断致力于负责任博彩的举措，欢迎大家提供反馈。

大卫·阿滕伯勒 (David Attenborough)

总裁

Tabcorp 投注 (维多利亚)私人有限公司



## 1. TABCORP 简介

Tabcorp 是澳大利亚首屈一指的休闲、博彩及娱乐集团，也是世界最大的博彩上市公司之一。

Tabcorp 投注(维多利亚)通过互联网、电话、比赛现场、或是由代理机构、持牌酒馆及会所组成的网络，为都市和乡村竞赛及重大体育赛事主办投注活动。

Tabcorp 投注(维多利亚)致力于以下：

- 把博彩对客户、其家人和广大社区的负面冲击减至最小。
- 为客户提供信息，使他们能对自己的博彩行为做出知情的决定。
- 向那些承认有博彩问题的客户提供我们基于自愿的“自我排除”计划（“BetCare”），并协助他们从相关机构取得恰当的支援服务及信息。
- 在个人、社区、博彩业、监管部门和政府之间宣传负责任的博彩做法及基于这些做法的权利与义务共识。

《Tabcorp 投注(维多利亚)负责任博彩行为规范》反映了 Tabcorp 致力于以最高水准的诚信和企业责任精神交付我们的投注产品，并遵守所有澳大利亚司法管辖区的一切法律。

## 2. TABCORP 投注（维多利亚）负责任博彩行为规范

### 2.1 本规范的目的

本规范的一个关键目的是为在澳大利亚使用 Tabcorp 投注(维多利亚)产品和服务的所有客户提供单一的文件。

它的目的是：

- 建立一套投注业务的标准和要求，以便在我们的运营场所和零售网点以负责任的方式交付博彩产品；
- 确保遵守所有澳大利亚各州和领地的法律和法规；
- 反映了我们的基本价值，以及我们要把博彩的潜在危害减至最小的承诺；
- 与维多利亚负责任博彩的部长级方针一致。

《Tabcorp 投注(维多利亚)行为规范》必须得到维多利亚博彩及酒类监管委员会（Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation）的批准。

在某些情况下，此行为规范的某些方面仅适用于某些州的客户。出现这种情况时，我们会清楚地注明，该义务仅适用于该州的客户。

### 2.2 该规范的目标

Tabcorp 投注(维多利亚)尊重客户享用我们的产品和服务的权利。客户必须为自己的行为负责，但同时 Tabcorp 投注(维多利亚)也认识到，在客户有需要的情况下，我们有责任向他们提供可协助其控制博彩行为的恰当信息。

本规范的基本目的是确保整个 Tabcorp 投注(维多利亚)拥有一个标准的框架，以确保：

- 客户做出知情的博彩决定；
- 在客户需要援助的情况下，协助他们取得博彩援助服务；
- 通过与社区团体、政府部门、博彩问题辅导员、员工和行业团体保持联系，及与利益相关者建立有意义的关系，加强我们对博彩成瘾的认识。



“能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。。” January 2016

### 2.3 本规范包括：

- 我们对客户有关负责任博彩的承诺；
- 我们将提供给客户的有关投注产品、负责任博彩及博彩成瘾辅导服务的信息；
- 如何遵守为顾客提供最高标准服务这一承诺，在我们的所有零售网点中实行负责任运营博彩业务；
- 我们如何帮助客户获取问题赌民援助服务；和
- 如何实行本规范。

### 2.4 本规范适用于：

- Tabcorp 投注(维多利亚)及我们的员工；
- 我们的零售网点以及网点代理雇用的所有员工；和
- 我们提供的博彩服务或产品，包括在澳大利亚境内通过电子设备提供的服务或产品。

我们会不时修订本规范。该规范的最新版本必须获得维多利亚博彩及酒类监管委员会批准后方可公布。该规范经批准后的新版本，将可在我们零售网点适用的客户信息终端（Customer Information Terminal）或者我们的网站 [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) 上获取。更新本规范时，我们将通过客户通讯和我们的网站告知客户。

“能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。。” January 2016

## 2.5 遵守法律及其他行业法规

我们将遵守有关提供博彩产品及服务的所有澳大利亚法律，包括以下方面的相关法律：

- 未成年人；
- 信贷提供；
- 《博彩规则》（Betting Rules）；
- 营业场所要求；
- 酒精出售；
- 广告与促销；
- 在线投注；
- 隐私；及
- 负责任博彩行为规范及/或实践

## 2.6 与法律及其他行为规范发生冲突

本规范与任何联邦或州的法律法规发生冲突时，将遵照更高一级的标准。

此外，本规范将与我们在司法管辖区采用的任何其他适用的当地行业负责任博彩行为规范及/或实践一并推行，并在有必要时作为对后者的补充。

我们在本规范中对客户作出某些承诺。我们的业务性质意味着我们依赖于零售网点中的雇员来履行这些承诺。我们的零售网点由独立于 Tabcorp 投注(维多利亚)的实体或个人拥有和经营，包括位于酒店、持牌会所及其他设施内的 TAB 投注设施，但 Tabcorp 投注(维多利亚)仍负责向零售网点提供工具和培训，以保证这些代理最大限度地遵守本规范。

*我们将尽最大努力并采取一切负责的措施，以确保我们的零售网点代理及其所有雇员遵守本规范的要求。*

### 3. 我们的承诺

Tabcorp 投注(维多利亚)致力于向我们的客户和员工提供负责任博彩的信息，使我们的客户能够在他们的娱乐选择上作出知情的决定。

#### 3.1 本规范的宣传

我们将在企业投注业务的运营中、网站和整个 TAB 零售网络宣传和推广本规范。规范的全文可在零售网点的客户信息终端或 TAB View 查看及通过我们的网站 [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) 浏览。客户可以致电 TAB 客服中心，索取该规范的纸本。

我们将通过 TAB、业务通讯或任何其他方式的定期客户沟通中，提醒客户本规范的存在。Tabcorp 投注(维多利亚)在其网站上显眼的地方发表我们的运营以《负责任博彩行为规范》为准则以及“要赌就要有责任心” (*Gamble Responsibly*) 的信息。

客户可以向我们索取本规范的阿拉伯文、中文、希腊文、意大利文和越南文译本。要得到这些社区语言的《规范》译文文本，请电邮 [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) 联络 TAB 投注，或拨打 02 9218 1441 联系负责任博彩及合规经理 (Responsible Gambling and Compliance Manager)。

#### 3.2 本规范的复核

TAB 监管团队将每年对本规范进行一次合规复核 (包括评估我们零售网点遵守本规范的情况)，并负责本规范的任何修订。

我们在这个过程中将咨询客户、员工及博彩业团体、博彩成瘾辅导服务和社区团体代表的意见。

我们也会在“负责任博彩”环境发生显著改变的情况下根据需要对本规范作出进一步评估。我们将在更改本规范前，与我们的客户、员工、各业务部门、博彩业团体、博彩成瘾辅导服务和社区团体的代表进行咨询。

### 3.3 根据利益相关者的要求提供信息

我们将因应要求，向包括相关社区团体和机构、政府、监管机构、博彩成瘾辅导员和行业团体等利益相关者，提供有关本规范的信息。

### 3.4 Tabcorp 投注(维多利亚)的政策和程序

Tabcorp 投注(维多利亚)确保所有员工和 Tabcorp 零售网点都获得本规范和负责任提供博彩产品和服务的辅助合规工具、信息和培训。

这些辅助内容包括营运政策和流程、明确的合规问责、违规行为报告机制和负责任博彩问题的后续处理流程。我们还将监督本规范在 Tabcorp 投注(维多利亚)和 Tabcorp 零售网点的实施和持续管理。

### 3.5 培训

Tabcorp 投注(维多利亚)要求所有员工、代理及代理员工理解本规范的承诺和条文及适用的规定。我们旨在确保所有的雇员、代理及代理员工都能做到以下：

- 具备按照本规范提供我们的投注产品和服务的能力；
- 理解博彩成瘾者的可能行为特征；
- 具备恰当地记录其门店内发生事件的能力；和
- 具备以体恤的方式应对客户的技能。

我们要求所有 Tabcorp 的员工、代理及其员工接受负责任博彩的培训或参加一个关于我们的投注产品和服务的宣传活动。培训与宣传活动，覆盖了包括我们的自我排除计划在内的负责任博彩信息，并要求员工了解可提供给客户的博彩问题援助和辅导服务，包括适用的联系资料。

所有员工都通过 Tabcorp 投注上岗课程得到有关负责任博彩、本规范和 Tabcorp 投注自我排除计划的培训。我们的一些博彩产品销售职员还得到有关负责任博彩的更有针对性的进一步培训。

Tabcorp 投注(维多利亚)至少每 12 个月就为所有工作人员提供一次温习进修，并在员工通讯和杂志、工作场所登载或张贴负责任博彩的资料，以提醒员工有关负责任博彩的政策及自身职责。

“能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。。” January 2016

代理及其雇员须参加 TAB 认证培训。Tabcorp 投注负责管理 TAB 营运商和 TAB 许可场地经理的认证培训课程。负责任博彩事项、本规范和 Tabcorp 投注的自我排除计划是这些培训课程不可缺少的组成部分。

### 3.6 主要绩效指标

零售网点的代理和 Tabcorp 投注(维多利亚)之间签署的代理协议中，设有致力于负责任博彩措施的要求。对负责任博彩的违规行为采取零容忍的态度，代理协议可以因不履行负责任博彩的义务而被终止。

### 3.7 员工或客户的博彩成瘾特征

Tabcorp 投注(维多利亚)的雇员、代理及其员工均接受培训以便能够根据客户行为辨认其可能存在博彩问题。凡雇员、代理、他们的员工或客户呈现或表现出明显的焦虑或博彩成瘾的行为迹象，我们将会：

- 确保他们得到如何获取援助服务的信息；
- 向他们提供有关 Tabcorp 投注自我排除计划 BetCare 的信息；
- 考虑非自愿性禁止使用我们的产品和服务；
- 如果是员工、代理及代理的员工出现此种情况，则为他们提供我们的员工协助专线服务（Employee Assistance Line），该服务由公司外部的独立专业辅导服务进行运作；
- 通过恰当、体恤的方式给予他们援助。

雇员、代理人及代理的员工或客户需要协助的迹象可包括以下：

- 要求自我排除或自行透露有与博彩有关联的问题；
- 挑衅和反社会行为，如殴打辱骂；和
- 出于与博彩有关联的目的而要求借钱。

雇员、代理和代理的员工没有受过评估一个人是否为问题赌徒的培训，但必须了解此种焦虑的迹象并以体恤的方式应对。

我们要求零售网点的员工把这种情况下采取的行动记载到记录保存良好的负责任博彩事件登记册中。

### 3.8 Tabcorp 员工博彩政策

Tabcorp 投注(维多利亚)的所有雇员或承包商都必须遵守 Tabcorp 的博彩员工政策。遵守这一政策是保持与 Tabcorp 的雇佣或合同关系的严格要求。违规行为会被视为严重违反其重要政策，投注总裁有权对此员工作出纪律处分，终止雇佣关系或承包合同。

“能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。。” January 2016

此政策对我们的员工在上班或下班时间参与或以其他方式参加我们经营的投注活动作出一系列的限制。这包括禁止我们的员工在当班时参与非固定赔率集体（totalisator）投注【除非这是在员工的职责范围内因而得到投注总裁根据《Tabcorp投注例外情况程序》（Tabcorp Wagering Exception Process）的授权】。高级管理小组的每个成员必须要求他们的直系亲属不得在任何时间去赌Tabcorp产品（Tabcorp非固定赔率集体投注产品除外）。

包括代理商在内的所有零售网点员工都禁止在工作时间（包括当班过程中的休息时间）参与Tabcorp 或任何其他供应商提供的博彩服务，或在任何时间在他们自己的工作场所参与这些服务。

由 Tabcorp 以外的个人或实体独立持有和经营的持牌场所设有严格禁止员工值班（包括当班过程中的休息时间）博彩的政策。我们鼓励这些经营场所也制订有关员工下班时间在他们自己的工作场所博彩的相关政策。

### 3.9 新技术和新产品

在推出相关的新投注产品或服务以前，包括那些使用新技术的产品和服务，Tabcorp 投注(维多利亚)将根据我们的负责任博彩承诺，就这些产品或服务对博彩行为可能产生的影响作出评估。

所有新的投注产品和服务及所有营销和广告宣传，都在推出市场以前由 Tabcorp 投注(维多利亚)就其在负责任博彩方面的影响作出评估。

### 3.10 广告与促销

Tabcorp 投注(维多利亚)遵守其营销审批程序（Marketing Sign off Program），确保任何广告、市场营销或促销都做到以下：

- 遵守投注产品广告或促销方面所有适用的联邦和州法律、法规和规范，包括澳大利亚全国广告商协会（Australian Association of National Advertisers）采用的广告职业道德规范；
- 内容得体（根据当时的社会标准），没有不雅或无礼的内容；
- 内容正确、准确和真实；
- 没有虚假、误导或欺骗性内容，且不歪曲中奖或获取经济收益的可能几率；
- 不直接或间接地有意针对易受诱惑的、弱势群体和未成年人；

“能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。。” January 2016

- 设计不针对未成年人，且不与以未成年人为对象的促销、活动或设施之类广告同时出现；
- 不提倡边博彩边饮酒，且不把博彩与饮酒挂钩；
- 不以奖品、奖券或其他奖励方式引诱和鼓励客户进行更频繁的投注；
- 在公布获奖名单之前首先征得得奖顾客的同意；
- 对社会负责；
- 不提倡通过博彩来满足日常家庭购物及生活消费方面的需要，或来缓解财务或个人困境；
- 不制造博彩是改善经济处境的正当手法这种印象；
- 不提倡把博彩作为提高社会地位、就业机会、社会或性关系前景的一种手段；
- 避免作出不基于事实、无法得到证实或被夸大的有关奖金或奖品的声称；
- 不声明或暗示玩家的技能可以影响一个博彩活动的结果；
- 不夸大博彩活动与博彩者盈利的可能用途之间的连系。

在南澳，Tabcorp 投注(维多利亚)向南澳客户宣传和推广我们的产品及服务时，负有特定的义务。在这个州，所有的广告和营销将包括南澳的简明版或详细版的警语。简明版警语是“要赌，就要有责任心”。

详细版警语是

- “适可而止，过犹不及。要赌，就要有责任心。”
- “他们还需要您的赡养和照顾... 要赌，就要有责任心。”
- “对输钱不要耿耿于怀 —— 退一步，海阔天空：要赌，就要有责任心。”
- “不要让自己成为博彩游戏的玩偶，稳操全盘：要赌，就要有责任心。”
- “能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。”
- “心中有数，稳操全盘：要赌，就要有责任心。”

详细版警语将至少展示 6 个月，然后轮换其他警语。

在南澳，我们不会在周一至周五的以下时段宣传我们的产品或服务：广播是早上 6 点至 8 点 30 分的时段，电视是下午 4 点至晚上 7 点 30 分的时段。

在昆士兰，Tabcorp 投注(维多利亚)向昆士兰客户宣传和推广我们的产品及服务时，负有特定的义务。在那个州，我们将确保广告和促销活动中纳入积极的负责任博彩信息，并显示昆士兰博彩援助热线（Queensland Gambling Helpline）的标志和电话号码。



“能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。。” January 2016

积极的负责任博彩信息是“要赌，就要有责任心”。

在西澳，Tabcorp投注(维多利亚)向西澳客户宣传和推广我们的产品及服务时，负有特定的义务。在这个州，我们将确保我们的广告包括以下内容：

- 全国博彩成瘾援助热线的电话号码；和
- 全国在线辅导网站的详情。

在新南威尔士州，Tabcorp投注(维多利亚)向新南威尔士州客户宣传和推广我们的产品及服务时，负有特定的义务。在这个州，我们将确保我们的广告包括以下内容：

- 博彩信息和警语 - “选择前，请三思！” 请拨打博彩援助服务（Gambling Help）了解您的选择；
- 博彩援助服务的电话号码；和
- 博彩援助服务的网址。

Tabcorp 投注(维多利亚)通过以下方式确保我们遵守负责任的广告与促销义务：

- 宣传我们的产品和服务时，评估每个澳大利亚司法管辖区的要求，并制作 Tabcorp 投注(维多利亚)员工可以使用的广告核查清单（Advertising Checklist）；
- 我们向员工传达我们的负责任广告和促销义务；
- 我们通过上岗培训和持续的市场营销培训，向所有 Tabcorp 投注(维多利亚)员工灌输我们在负责任广告促销方面的相关义务；
- 此外，我们将尽力确保自我排除客户不会得到有关我们产品或服务的信函或促销资料；
- 我们按照 Tabcorp 投注(维多利亚)的营销审批程序（Marketing Sign off Program）运作，采取措施以确保我们的广告和促销遵守这些承诺。所有的广告和营销必须由营销总经理签字批准；并在向市场推出前由 Tabcorp 投注法律团队的一员进行审查。

### 3.11 隐私

Tabcorp 投注(维多利亚)受到《1988 年隐私法》（Privacy Act 1988）的制约并根据此法营运。Tabcorp 投注(维多利亚)建立的系统和流程能确保我们遵守国家隐私原则（National Privacy Principles）。

Tabcorp 投注(维多利亚)尊重和保护我们客户的隐私。该《Tabcorp 投注隐私政策》（Tabcorp Wagering Privacy Policy）可在我们的网站 [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) 获得。





## 4. 向客户提供信息

### 4.1 客户可以得到的有助他们了解本公司产品的信息包括：

- 本规范；
- 《博彩规则》（Betting Rules）；
- 我们的产品和服务及附带的说明材料，如我们的《动物竞赛指南》（Racing Guides）（可从 [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) 获得）；
- 我们的“自愿排除计划”；及
- 投诉解决机制。

### 4.2 产品与服务信息

从事博彩活动的决定权掌握在个人手中，代表的是一种选择。但是，为了使我们的客户能够做出负责任的选择，我们需要为他们提供机会了解我们的投注产品和服务。

我们将提供有关我们投注产品和服务的信息，使客户能够根据他们的个人喜好和处境，作出知情的决定，选择是否要进行博彩。

客户可以浏览网站 [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) 或致电 Tabcorp 的投注客服中心，获得有关 Tabcorp 投注产品和服务的信息。

### 4.3 赌注购买及奖金支付

所有投注必须依法在购买时付款。

所有奖金都是由 Tabcorp 投注(维多利亚)根据适用法规、行业规范或政策及我们的博彩规则进行支付。Tabcorp 投注(维多利亚)建议客户在 TAB 网点以支票的形式提取大额奖金。

透过电子投注设备（例如您的 TAB 帐户）向我们投注时，中奖人的奖金将会在结果确认后尽快地转入客户的投注帐户。

“能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。。” January 2016

#### 4.4 您投注时可得到的信息

客户可以在每个 TAB 门店获得有关动物竞赛、体育博彩和我们的 Trackside 产品的投注规则。顾客也可以在每家零售网点的客户信息终端和/或 TAB View 上找到这些博彩规则。顾客也可以浏览 [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) 阅读《博彩规则》，或者致电 TAB 客服中心，索取邮寄件。

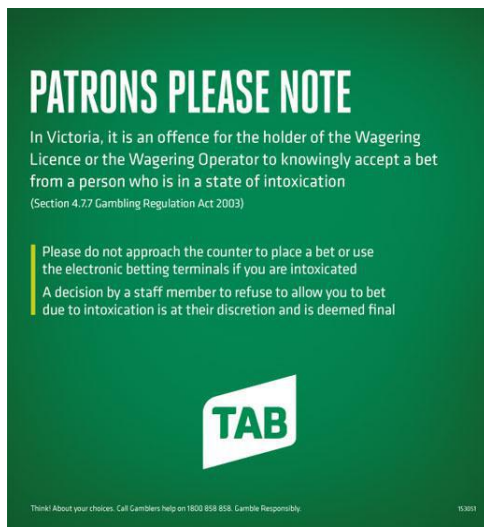
我们可以根据客户要求，提供给 Tabcorp 投注(维多利亚)的客户包括奖金和损失在内的有关他们投注帐户过往记录的帐户结单。客户的帐户历史包含自原交易日起 90 天内的交易信息记录，客户可以通过登录网站 [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) 进入“我的帐户”（My Account）得到结单，或者致电 Tabcorp 投注客服中心，索取结单。

我们会向博彩交易量在 50 笔或以上的南澳客户提供月结单。

Tabcorp 投注(维多利亚)对于索取账户结单的南澳客户负有特定的义务，详见以下第 4.6 条。

#### 4.5 醉酒

Tabcorp 投注(维多利亚)采取一切合理步骤，以确保我们的产品和服务不提供给醉酒的客户。接待客户的员工，包括那些零售网点的员工，已经得到培训，了解他们负有向醉酒客户提供服务的义务。我们的零售网点也张贴标识，说明 Tabcorp 投注(维多利亚)不会向醉酒顾客提供服务。



“能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。。” January 2016

#### 4.6 博彩的限制

Tabcorp 投注(维多利亚)通过其零售网点、互联网、我们的客服中心向客户提供信息，协助他们识别可导致超支博彩的触发因素。

这些因素包括：

- 为了避免处理问题或失望而进行博彩
- 为了博彩而旷工或旷课
- 在博彩上花的时间比与家人和朋友共处的时间还要多
- 每天都想着博彩
- 博彩是为了赢钱而不只是为了好玩
- 博彩是为了赢回赌输的钱
- 因为博彩而感到抑郁
- 隐瞒博彩行为或说谎
- 借钱博彩
- 因为博彩与家人和朋友吵架
- 博彩时间超出原计划的时间
- 直到把钱都输光才停止博彩
- 由于惦记博彩而失眠
- 把支付账单的钱用来博彩
- 尝试停止博彩却不成功。
- 在试图停止或减少博彩时变得喜怒无常
- 试图通过下更大的赌注以增加博彩的兴奋度
- 用违法所得去博彩

Tabcorp 投注(维多利亚)鼓励任何显露这些迹象的客户拨打博彩者援助 (Gamblers Help) 免费电话 1800 858 858，或采取行动加入 Tabcorp 的自我排除计划 BetCare。

为了支持 Tabcorp 投注 (维多利亚) 对负责任博彩的承诺以及协助客户做出预先承诺这一决定，Tabcorp 投注的零售门店和经营场所设有负责任博彩的专职人员：

- 在运营时间内值班
- 可以帮助客户控制他们的博彩支出
- 协助客户获取博彩成瘾的支援服务或
- Tabcorp 投注基于自愿的自我排除计划 BetCare

“能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。。” January 2016

Tabcorp 投注(维多利亚)为客户提供可供选择的方法，协助他们控制自己的博彩支出，例如客户可以轻松地获取记录以下信息的现成投注结单：

- 所有赌注
- 所有奖金
- 账户余额
- 存入款额及存入地点（例如，通过零售店、澳大利亚邮政或网上转账）
- 投注方式（如通过电话、网上或零售店）
- 取款方式

根据南澳的法律要求，Tabcorp 投注(维多利亚)向南澳客户提供为他们的帐户设定博彩限额的服务选项。

此外，Tabcorp 投注(维多利亚)可以为其他澳大利亚司法辖区内的所有客户帐户提供帐户限额设限的功能。

#### 4.7 我们在南澳客户开立账户或索取账户结单时可提供的信息

南澳客户在建立账户或索取对账单时，Tabcorp 投注(维多利亚)将向南澳客户申明：

- 我们的业务受到行为规范的监管；
- 详细版的警语每 6 个月轮换一次；且
- 提供有关如何获取我们的负责任博彩资料的口头信息。

## 5. 投诉

### 5.1 投诉及其解决机制

如果客户对《Tabcorp 投注（维多利亚）负责任博彩行为规范》产生疑虑，并希望提出投诉，我们鼓励客户告知我们。我们有一套正规的《投诉管理政策》（Complaint Management Policy），保证我们客户的投诉得到恰当的处理。

投诉应按照以下《投诉解决政策》（Complaint Resolution Policy）向负责任博彩及合规经理提出：

邮寄：GPO BOX 4168, Sydney NSW 2001

电邮：[RGwagering @ tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

电话：02 9218 1441

“能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。。” January 2016

负责任博彩与合规经理会采取以下行动：

- 如果客户通过寄信或电邮的方式提交投诉，在收到后的 5 个工作日内通过寄信或电邮的方式告知已收到投诉。
- 如果客户通过电话提出投诉，在提出投诉时就确认收到投诉。
- 我们会在 20 个工作日内调查客户投诉并告知调查结果。
- 如果客户的投诉无法在 14 个工作日内得到解决，我们将会告知客户新的解决时间表。
- 确保 Tabcorp 投注更新《负责任博彩投诉记录册》中的信息。

我们将根据客户第一次联系我们或客户偏好的联络方式，以最恰当的方法向客户告知其投诉的结果。例如，如果一个客户通过电话联系我们，我们将致电他/她告知投诉的处理结果。

如果客户不满意负责任博彩及合规经理对他们的投诉所作出的决定，可通过书面形式上诉至：

投注总裁（Managing Director, Wagering）  
Tabcorp 集团（Tabcorp Holdings）  
GPO Box 4168  
SYDNEY NSW 2001

投诉的范围应仅限于涉及违反本规范的行为。

如该客户仍然不满意 Tabcorp 投注(维多利亚)关于他们的投诉所作出的决定，Tabcorp 投注(维多利亚)将负担对其决定进行独立复审的费用。

## 6. 负责任博彩

### 6.1 未成年人

我们的服务是为 18 岁或以上的成年人设计的。未成年人参与我们提供的博彩服务、与我们开户或在我们的博彩网站上注册，都属于违法行为。我们严格禁止未成年人参与博彩活动。

Tabcorp 投注(维多利亚)将采取一切合理的措施，保证未成年人无法使用我们的服务。在跟我们开户前，客户必须告知其出生日期及申明其年龄是在 18 岁以上。

“能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。。” January 2016

Tabcorp 投注(维多利亚)的零售网点必须展示禁止未成年人博彩的标牌。

我们的网站也设有适当的警告，说明未成年人不允许在网上投注，也不能与我们注册。

我们的条款声明，未成年人不能参与我们的博彩活动，同时我们的客户负有不让未成年人通过其帐户博彩及不透露其安全信息的义务。

零售网点设有检查投注或领取彩金人士身份的程序，以确保只有 18 岁以上人士才能参与博彩活动。所有 TAB 网点都在投注的地方及适用的 ATM 提款机或 EFTPOS 刷卡机处，展示有关“未成年人”的标识。TAB 门店没有禁止未成年人进入的规定。

如果我们确定客户已开设 Tabcorp 投注(维多利亚)帐户且年龄在 18 岁以下，或者有人允许未成年人使用他们的帐户博彩，我们将立即关闭这些帐户并将事件向 Tabcorp 的风险及合规委员会（Risk and Compliance Committee）报告。

Tabcorp投注(维多利亚)将向发生违规事件的相关州监管机构报告任何未成年人违反我们的政策进行博彩的行为。

如果您跟 Tabcorp 投注(维多利亚)开户，而您的孩子可以使用您登录 [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) 网站的电脑，我们鼓励客户下载并安装一个诸如 [Net Nanny](#) 或 [Cyber Patrol](#) 的大众型儿童保护软件包。此软件将有助于防止儿童进入我们的网站。



“能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。。” *January 2016*

## 6.2 博彩环境

Tabcorp 投注(维多利亚)的零售网点设有能让客户观看转播赛事的电视屏幕。这些比赛定在一天里的不同时间进行。这些定时的比赛，可以帮助客户意识到时间的流逝。

此外，代理商及其员工每个季度也收到有关其义务的提醒，确保其管理和监控长时间逗留在营业场所内的客户。我们鼓励代理及其员工直接与该等客户交谈，以确保他们意识到时间的流逝。



## 7. 负责任博彩的相关援助

### 7.1 与社区合作

为了提供最高标准的客户服务并加强我们对博彩成瘾的认识，我们与博彩问题的相关援助服务、社团、各级政府及行业团体进行正式的季度座谈，或根据需要进行更频繁的接触。

我们通过以下方式与博彩辅导员联络：

- 通过持续的非正式电话和邮件联系，征求他们对我们的自我排除计划、转介计划和《负责任博彩行为规范》的意见和反馈；
- 通过正式的电话和电子邮件，征求对我们的《负责任博彩行为规范》（根据我们对规范进行年度复核的义务）的建议和反馈。  
*请注意，这些维多利亚博彩成瘾援助组织包括但不限于博彩者援助热线（Gamblers Help）、救世军（Salvation Army）及其他可能被归为博彩成瘾辅导服务的组织。*
- Tabcorp 投注的负责任博彩经理终年出席维多利亚州内跨地区的博彩辅导论坛并作报告及担任联络人的角色，也参加全国博彩研究协会（National Association for Gambling Studies，简称 NAGS）的年会。

### 7.2 援助服务

我们要求零售网点指派一个高级雇员（最好是代理本人）来充当博彩成瘾支援服务信息和相关负责任博彩问题的联络人。

Tabcorp 投注(维多利亚)的零售网点展示负责任博彩的信息，并为个人及/或其家人提供有关到哪里可以获得博彩成瘾支援服务的信息。其中有些标示是法律规定的，有些是由 Tabcorp 投注(维多利亚)制作并在零售网点内自愿张贴。我们每年对现有的资料和信息复核一次，并在有需要时更新。

负责任博彩的标牌在所有投注点及设有提款机或 EFTPOS 刷卡机的门店均有展示。

我们在网站 [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) 上刊登有关负责任博彩、从哪里及如何获取博彩相关问题援助服务的信息。



“能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。。” January 2016



### 7.3 Tabcorp 投注（维多利亚）基于自愿的自我排除计划 BetCare

Tabcorp投注（维多利亚）管理一个出于自愿的名为BetCare的自我排除计划。BetCare是Tabcorp投注（维多利亚）的负责任博彩战略的一个关键组成部分。所有TAB零售网点（包括所有持牌场所）都必须参与BetCare计划。

BetCare是由Tabcorp投注(维多利亚)管理的自愿计划，旨在帮助承认自己有博彩问题的客户。

客户可以被禁止进入最多15家维多利亚州的TAB机构及持牌场所。初期的自我排除时间最短是六个月，最长可以是无限期。

Tabcorp 投注(维多利亚)可根据要求提供以下信息：

- 有关如何参与自我排除计划的信息，包括自我排除涉及的内容、如何申请、涉及哪些程序、客户必须提供哪些信息和文件及博彩成瘾支援服务的联系信息；
- 我们也可以根据要求，禁止客户通过我们的电话和互联网设施获取我们的产品和服务。

Tabcorp 投注(维多利亚)也把自我排除者从我们的促销邮件数据库中删除。

Tabcorp 投注(维多利亚)保证在客户通过电话或互联网进行咨询或表示希望加入自我排除之后的 24 小时内作出回应。

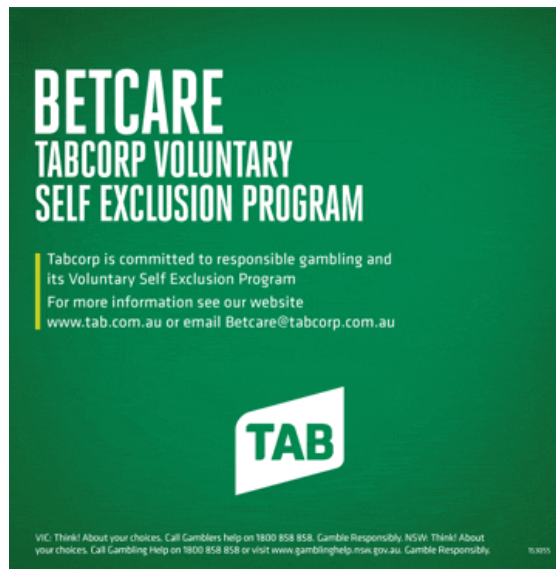
“能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。。” January 2016

对于要求立即转介的客户，BetCare 会把他们立即转介给他们所属州的辅导服务。

如果客户要求撤销他们的自我排除状态，客户须申明他们已经采取措施寻求对博彩问题的援助。如果客户已提出无限期排除的要求，后来却希望撤销他们的“无限期状态”，这些客户必须向 Tabcorp 投注(维多利亚)出示由一家注册的博彩辅导机构出具的通知书，申明此人可以重新与 Tabcorp 投注(维多利亚)开立账户。其他客户则必须出示此由注册的博彩辅导机构发出的通知书，或签署一份确认他们已经寻求博彩问题援助的解除责任契约。

Tabcorp 投注(维多利亚)已为 BetCare 计划制定了全面的政策和程序，例如事件报告（也就是，如果客户违反他们的自我排除状态，零售网点的员工有责任向 Tabcorp 投注报告）、数据存储及自我排除客户的识别和管理。

Tabcorp 投注的监管团队对 BetCare 的运作进行每年一次的复核。



有关BetCare的信息可以通过以下方式获取：

- 电话：BetCare 1800 882 876
- 电邮： [betcare@tabcorp.com.au](mailto:betcare@tabcorp.com.au)
- 互联网： [www.tab.com.au/](http://www.tab.com.au/) 并选择负责任博彩（Responsible Gambling）或自我排除（Self Exclusion）
- 零售门店：所有TAB门店可以向客户提供信息

Tabcorp 投注(维多利亚)致力于其《负责任博彩行为规范》。

欲了解更多信息，请浏览我们的网站

[www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) 或发送电子邮件至 [RGWagering@tabcorp.com.au](mailto:RGWagering@tabcorp.com.au)

可致电 1800 858 858 联络博彩者援助热线（Gamblers Help）

## 8. 定义

规范	<b>规范</b> 是指我们于生效日期采用的此《Tabcorp 投注(维多利亚)负责任博彩行为规范》。
生效日期	<b>生效日期</b> 是指我们正式宣布已经采用本规范的起始日期，对于本规范过后进行的任何修订，生效日期是指我们公开宣布采纳这些修订的起始日期。
电子设备	<b>电子设备</b> 是我们用来提供电子化投注产品和服务的设施，包括通过互联网或电话。
博彩	<b>博彩</b> 是指用金钱通过包括互联网在内的各种方式对投注产品和服务投注。
博彩帐户	<b>博彩帐户</b> 是指与我们开立的一个可以进行在线或电话投注的帐户。
未成年人	<b>未成年人</b> - 18 岁以下的人士。
赔率	<b>赔率</b> - 一个特定的结果或事件在理论上会发生的可能性。
在线投注网站	<b>在线投注网站</b> - 我们拥有、管理或运作并通过它们提供投注产品和服务的网站，包括 <a href="http://www.tab.com.au">www.tab.com.au</a>
博彩成瘾	博彩成瘾是指人们对其博彩活动、尤其是博彩的范围和频率以及消耗在博彩上的消遣时间难以控制。 负面影响可以包括以下： <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 相对于收入来源的极端经济损失；</li><li>▪ 对客户或其家人及朋友的不良个人影响；</li><li>▪ 对雇主和工作表现的不良影响。</li></ul>
博彩成瘾的援助服务	<b>博彩成瘾的援助服务</b> 是指受过训练的专业人士，如心理学家、辅导员及社工，就博彩相关问题向个人和/或他们的家人提供的保密辅导。这些服务可能包括博彩者援助服务（Gambler’s Help）、生命线（Lifeline）和其他相关机构。

负责任博彩	<b>负责任博彩</b> 是指在一个受规管的环境中，人们对参与博彩作出知情的决定，从而把博彩的相关危害降至最低。负责任博彩是个人、社区、博彩业和政府以主人翁的态度共同采取行动而取得的结果，这一结果对社会负责且响应社会各界更广泛的关注。
零售网络	<b>经营场所</b> - 提供或配销我们的投注产品和/或服务的场所或门店（不论是否由我们拥有、经营或管理），包括： <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 酒馆、持牌会所；和代理机构；</li><li>▪ 赛场内的投注销售渠道；和</li><li>▪ TAB 网点。</li></ul>
基于自愿的自我排除	<b>基于自愿的自我排除</b> - 由客户发起的禁止本人接受特定博彩产品、服务或进入特定场所的计划。
投注产品或服务	<b>投注产品或服务</b> - 投注法律许可的任何博彩活动或计划。
投注或投注活动	<b>投注或投注活动</b> - 在某经营场所或通过电子设备就动物竞赛、体育比赛或其他事件的结果进行投注的行为。
我们及我们的	<b>我们及我们的</b> 是指 Tabcorp 投注（维多利亚）。
奖金	<b>奖金</b> - 在投注产品或服务上赢取的金额。
您和您的	<b>您和您的</b> - 我们提供投注产品的个人。

# Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου (Responsible Gambling Code of Conduct)



Approved 3 April 2014

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Δήλωση Αποστολής Υπεύθυνου Τζόγου .....	3
1. Σχετικά με την Tabcorp .....	4
2. Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου της Tabcorp Wagering .....	5
3. Οι δεσμεύσεις μας .....	8
4. Παροχή πληροφοριών σε σας .....	15
5. Παράπονα .....	19
6. Υπεύθυνος Τζόγος.....	20
7. Στήριξη Υπεύθυνου Τζόγου .....	22
8. Ορισμοί .....	25



#### ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ

Η Tabcorp Wagering (VIC ) Pty Ltd (“**Tabcorp Wagering Victoria**”) πιστεύει ότι ο τομέας τυχερών παιχνιδιών, η κυβέρνηση και το κοινωνικό σύνολο έχουν κοινή ευθύνη να βοηθούν στην πρόληψη της ανάπτυξης προβλημάτων σχετικών με το τζόγο, και να διασφαλίζουν ότι διατίθενται υπηρεσίες στήριξης προβληματικού τζόγου για τα άτομα εκείνα που χρειάζονται βοήθεια.

Για την πλειονότητα των ατόμων, ο τζόγος είναι μια ευχάριστη δραστηριότητα του ελεύθερου χρόνου τους και μια απολαυστική μορφή ψυχαγωγίας. Η Tabcorp Wagering Victoria καταλαβαίνει ότι ένα μικρό ποσοστό ατόμων αντιμετωπίζει προβλήματα με το τζόγο. Ως αποτέλεσμα, η Tabcorp Wagering Victoria έχει εκπονήσει αυτό τον Κώδικα Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου Στοιχηματισμού («τον Κώδικα») που περιγράφει πρακτικές που υιοθετούνται από μας όταν παρέχουμε υπηρεσίες στους πελάτες μας. Το μήνυμα Υπεύθυνου Τζόγου της Tabcorp θα εκτίθεται όπου είναι καθαρά ορατό στους πελάτες.

Αυτός ο Κώδικας αντανακλά τη δέσμευση της Tabcorp Wagering Victoria προς τους πελάτες μας. Τα σχόλια για τη συνεχή μας δέσμευση στις πρωτοβουλίες μας για Υπεύθυνο Τζόγο είναι ευπρόσδεκτα.

*David Attenborough*  
Managing Director (Γενικός Διευθυντής)  
Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd



## 1. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ TABCORP

Η Tabcorp είναι ο επικεφαλής όμιλος αναψυχής, τζόγου και ψυχαγωγίας και μία από τις μεγαλύτερες δημόσια εισηγμένες εταιρίες τζόγου στο κόσμο.

Η Tabcorp Wagering Victoria διεξάγει δραστηριότητες στοιχηματισμού μέσω διαδικτύου, τηλεφώνου, υποδρομιακών χώρων μητροπολιτικών και επαρχιακών υποδρομιών, αθλητικών στοιχημάτων σε κύριες αθλητικές εκδηλώσεις, και μέσω ενός δικτύου αντιπροσωπειών, αδειοδοτημένων ξενοδοχείων και κλαμπ.

Η Tabcorp Wagering Victoria προσπαθεί να:

- Ελαχιστοποιεί την αρνητική επίδραση του τζόγου για πελάτες, τις οικογένειές τους και το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.
- Παρέχει πληροφορίες στους πελάτες μας που τους επιτρέπουν να παίρνουν ενημερωμένες αποφάσεις σχετικά με το τζόγο τους.
- Παρέχει στους πελάτες μας που έχουν αναγνωρισμένο πρόβλημα τζόγου πρόσβαση στο εκούσιο Πρόγραμμα Αυτοεξαιρέσεως (“BetCare”) (Self Exclusion Program (“BetCare”)) που προσφέρουμε και να διευκολύνει την πρόσβασή τους σε κατάλληλες υπηρεσίες στήριξης και πληροφόρησης.
- Προάγει αμοιβαία κατανόηση μεταξύ ατόμων, κοινοτικών ομάδων, του τομέα τζόγου, ρυθμιστών και κυβέρνησης σχετικά με τις πρακτικές υπεύθυνου τζόγου και τα δικαιώματα και υποχρεώσεις σύμφωνα με εκείνες τις πρακτικές.

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου της Tabcorp Wagering Victoria αντανakλά τη δέσμευση της Tabcorp να παρέχει τα προϊόντα στοιχηματισμού μας με τα ανώτερα επίπεδα ακεραιότητας και επιχειρηματικής ευθύνης και σύμφωνα με όλη τη νομοθεσία σε όλες τις αυστραλιανές δικαιοδοσίες.



## 2. ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ ΤΗΣ TABCORP WAGERING VICTORIA

### 2.1 Στόχος του Κώδικα

Κύριος στόχος αυτού του Κώδικα είναι να παρέχει ένα και μόνο έγγραφο για όλους τους πελάτες σε όλη την Αυστραλία που χρησιμοποιούν προϊόντα και υπηρεσίες της Tabcorp Wagering Victoria.

Αποσκοπεί να:

- καθορίζει πρότυπα και προϋποθέσεις για όλες τις δραστηριότητες στοιχηματισμού μας για να βοηθούν στην υπεύθυνη παροχή προϊόντων τζόγου σε όλες τις επιχειρήσεις μας και στο λιανικό μας δίκτυο
- διασφαλίζει συμμόρφωση με όλες τις αυστραλιανές νομοθετικές ή ρυθμιστικές υποχρεώσεις επιπέδου Πολιτειών και Επικρατειών
- αντανακλά τις βασικές αξίες μας, και τη δέσμευσή μας για ελαχιστοποίηση της πιθανής βλάβης που σχετίζεται με το τζόγο
- ευθυγραμμίζεται με τα Βικτωριανά Υπουργικά διατάγματα περί Υπεύθυνου Τζόγου.

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς της Tabcorp Wagering Victoria πρέπει να εγκριθεί από τη Βικτωριανή Επιτροπή για τη Ρύθμιση Τζόγου και Οινοπνευματωδών Ποτών (Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation).

Σε μερικές περιπτώσεις, υπάρχουν μερικά στοιχεία αυτού του Κώδικα που ισχύουν μόνο για πελάτες σε ορισμένες Πολιτείες. Όπου συμβαίνει αυτό, θα σημειώνουμε σαφώς ότι η υποχρέωση ισχύει μόνο για πελάτες σε εκείνη την Πολιτεία.

### 2.2 Αντικειμενικός σκοπός του Κώδικα

Η Tabcorp Wagering Victoria σέβεται τα δικαιώματα των πελατών μας να απολαμβάνουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας. Οι πελάτες πρέπει να αναλαμβάνουν ευθύνη για τη δική τους συμπεριφορά, αλλά και η Tabcorp Wagering Victoria αναγνωρίζει τη δική μας ευθύνη προς τους πελάτες μας να τους παρέχουμε κατάλληλες πληροφορίες που μπορεί να τους βοηθούν να ελέγχουν το τζόγο τους, αν χρειάζονται αυτή τη στήριξη.

Ο πρωταρχικός αντικειμενικός σκοπός αυτού του Κώδικα είναι να διασφαλίζει ότι ισχύει ένα πρότυπο πλαίσιο σε όλη την Tabcorp Wagering Victoria που διασφαλίζει ότι:

- Οι πελάτες λαμβάνουν ενημερωμένες αποφάσεις για το τζόγο
- Όπου οι πελάτες χρειάζονται βοήθεια, διευκολύνει την πρόσβασή τους σε υπηρεσίες βοήθειας τζόγου
- Διατηρούνται εποικοδομητικές σχέσεις με τους μετόχους μας με σκοπό να βελτιώνεται η κατανόσή μας σχετικά με προβληματικό τζόγο μέσω διασύνδεσης με κοινοτικές ομάδες, κυβερνήσεις, συμβούλους προβληματικού τζόγου, υπαλλήλους μας και ομάδες του τομέα.

### 2.3 Τι περιλαμβάνει αυτός ο Κώδικας

- Τις δεσμεύσεις μας προς τους πελάτες μας σε σχέση με υπεύθυνο τζόγο
- Τις πληροφορίες που θα διαθέτουμε για να πληροφορούμε τους πελάτες μας σχετικά με τα προϊόντα στοιχηματισμού μας, τον υπεύθυνο τζόγο και τις συμβουλευτικές υπηρεσίες προβληματικού τζόγου
- Αυτά που κάνουμε για να υλοποιούμε την υπεύθυνη παροχή τζόγου σε όλο το λιανικό μας δίκτυο, σύμφωνα με τη δέσμευσή μας για τα ανώτατα πρότυπα φροντίδας πελατών
- Πώς στηρίζουμε τους πελάτες μας στην επιδίωξη βοήθειας για πρόβλημα σχετικό με τζόγο και
- Πώς γίνεται η διαχείριση αυτού του Κώδικα.

### 2.4 Ο Κώδικας ισχύει για:

- Την Tabcorp Wagering Victoria, και τους υπαλλήλους μας
- Το λιανικό μας δίκτυο και όλα τα άτομα που εργοδοτούνται από Αντιπροσώπους σ' εκείνο το δίκτυο και
- Υπηρεσίες Τζόγου ή προϊόντα που παρέχουμε, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που παρέχονται από ηλεκτρονικά μέσα, εντός Αυστραλίας.

Από καιρό σε καιρό, μπορεί να αναθεωρούμε αυτό τον Κώδικα. Η ενημερωμένη απόδοση του Κώδικα πρέπει να εγκρίνεται από τη Βικτωριανή Επιτροπή για τη Ρύθμιση Τζόγου και Οινοπνευματωδών Ποτών (Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation) πριν δημοσιοποιείται. Κατόπιν της έγκρισης, η ενημερωμένη απόδοση του Κώδικα θα διατίθεται στο λιανικό μας δίκτυο μέσω των Τερματικών μας Ενημέρωσης Πελατών (Customer Information Terminals), όπου ισχύει ή στον ιστότοπό μας [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au). Θα πληροφορούμε τους πελάτες μας όταν ενημερώνουμε αυτό τον Κώδικα μέσω ενημερωτικών φυλλαδίων πελατών και στον ιστότοπό μας.

## 2.5 Συμμόρφωση με νόμους και άλλες ρυθμίσεις του κλάδου

Θα συμμορφωνόμαστε με όλους τους σχετικούς νόμους εντός της Αυστραλίας που σχετίζονται με την παροχή των προϊόντων και υπηρεσιών στοιχηματισμού μας συμπεριλαμβανομένων εκείνων που σχετίζονται με:

- Ανηλίκους
- Την παροχή πίστωσης
- Κανόνες Στοιχημάτων
- Προϋποθέσεις χώρων
- Το σερβίρισμα αλκοόλ
- Διαφήμιση και προώθηση προϊόντων
- Επιγραμμικό στοιχηματισμό
- Προστασία της ιδιωτικότητας και
- Κώδικες Συμπεριφοράς ή/και Πρακτικής Υπεύθυνου Τζόγου.

## 2.6 Σύγκρουση με Νομοθεσία και Κώδικες Συμπεριφοράς

Όπου υπάρχει οποιαδήποτε σύγκρουση μεταξύ αυτού του Κώδικα και οποιασδήποτε Ομοσπονδιακής ή Πολιτειακής νομοθεσίας ή ρύθμισης, θα ισχύει η ανώτερη προδιαγραφή.

Περαιτέρω, αυτός ο Κώδικας πρόκειται να εφαρμόζεται σε συνδυασμό με, και, ως θεωρείται αναγκαίο, θα ισχύει επιπρόσθετα προς, οποιουσδήποτε άλλους ισχύοντες κώδικες συμπεριφοράς ή/και πρακτικής του τομέα τους οποίους υιοθετούμε εντός τοπικών δικαιοδοσιών.

Σε όλο αυτό τον Κώδικα, αναλαμβάνουμε ορισμένες δεσμεύσεις απέναντι στους πελάτες μας. Η φύση των εργασιών μας σημαίνει ότι βασιζόμαστε σε άτομα που εργοδοτούνται στο λιανικό μας δίκτυο για να εκπληρώνουν αυτές τις δεσμεύσεις. Τα καταστήματα στο λιανικό μας δίκτυο ανήκουν και λειτουργούν ανεξάρτητα από την Tabcorp Wagering Victoria, συμπεριλαμβανομένων καταστημάτων στοιχηματισμού TAB που βρίσκονται μέσα σε ξενοδοχεία, δικαιοδοτημένα κλαμπ και άλλους χώρους, ωστόσο η Tabcorp Wagering Victoria παραμένει υπεύθυνη για την παροχή στο λιανικό δίκτυο των εργαλείων και της εκπαίδευσης για να μεγιστοποιείται η συμμόρφωση αυτών των Αντιπροσώπων με αυτό τον Κώδικα.

*Θα καταβάλλουμε τις καλύτερές μας προσπάθειες και θα λαμβάνουμε όλα τα υπεύθυνα μέτρα για να διασφαλίζουμε ότι υπάρχει δέσμευση προς τις προϋποθέσεις αυτού του Κώδικα από τους Αντιπροσώπους μας στο λιανικό δίκτυο και από όλο το προσωπικό που απασχολείται από εκείνους τους Αντιπροσώπους στο λιανικό δίκτυο.*

### 3. ΟΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΜΑΣ

Η Tabcorp Wagering Victoria δεσμεύεται να διαθέτει πληροφορίες υπεύθυνου τζόγου στους πελάτες και τους υπαλλήλους μας ούτως ώστε οι πελάτες μας να είναι ικανοί να παίρνουν ενημερωμένες αποφάσεις σχετικά με τις επιλογές ψυχαγωγίας τους.

#### 3.1 Γνωστοποίηση αυτού του Κώδικα

Θα γνωστοποιούμε και προάγουμε αυτό τον Κώδικα μέσω των εταιρικών εργασιών μας σχετικά με Στοιχηματισμό, στους ιστότοπούς μας και σε όλο το λιανικό δίκτυο TAB. Ολόκληρος ο Κώδικας διατίθεται σε όλο το λιανικό δίκτυο TAB στα Τερματικά Πληροφοριών Πελάτη (Customer Information Terminals) ή στο TAB View. Διατίθεται επίσης μέσω του ιστότοπού μας, [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au). Έντυπα αντίγραφα του Κώδικα μπορούν να παρέχονται σε οποιονδήποτε πελάτη που τηλεφωνεί στο τηλεφωνικό κέντρο TAB και ζητά να του αποσταλεί ένα αντίγραφο.

Θα παρέχουμε τακτικές υπενθυμίσεις της ύπαρξης αυτού του Κώδικα σε οποιαδήποτε επικοινωνία που έχουμε με τους πελάτες μας μέσω TAB ή ενημερωτικών φυλλαδίων ή οποιωνδήποτε άλλων μέσων με τα οποία μπορεί να επικοινωνούμε τακτικά με πελάτες μας. Η Tabcorp Wagering Victoria έχει εμφανή μηνύματα στους ιστότοπούς της ότι οι εργασίες μας ρυθμίζονται από Κώδικα Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου και ένα μήνυμα Υπεύθυνου Τζόγου “Παίξε Τζόγο Υπεύθυνα”.

Όταν ζητείται, μπορούμε να διαθέτουμε αυτό τον Κώδικα στους πελάτες μας στα Αραβικά, Κινέζικα, Ελληνικά ή Βιετναμικά. Αιτήσεις για να διατίθεται αυτός ο Κώδικας σε αυτές τις άλλες κοινοτικές γλώσσες θα πρέπει να γίνονται στην Tabcorp Wagering μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) ή επικοινωνώντας με το Διευθυντή Υπεύθυνου Τζόγου και Συμμόρφωσης (Responsible Gambling and Compliance Manager), στο 02 9218 1441.

#### 3.2 Αναθεώρηση αυτού του Κώδικα

Αναθεώρηση της συμμόρφωσης με αυτό τον Κώδικα (συμπεριλαμβανομένης της συμμόρφωσης με αυτό τον Κώδικα από το λιανικό μας δίκτυο) θα αναλαμβάνεται από τη Ρυθμιστική ομάδα Tabcorp (Tabcorp Regulatory team) σε ετήσια βάση και οποιεσδήποτε αλλαγές σε αυτό τον Κώδικα θα τις διαχειρίζεται η Ρυθμιστική ομάδα.

Αυτή η διαδικασία θα συμπεριλαμβάνει επαφές με τους πελάτες μας, τους υπαλλήλους μας, αντιπροσώπους από ομάδες του τομέα τζόγου, συμβουλευτικές υπηρεσίες προβληματικού τζόγου και κοινοτικές ομάδες.

Θα διεξάγουμε επίσης περαιτέρω αξιολόγηση αυτού του Κώδικα, ανάλογα με την ανάγκη, σε περιπτώσεις όπου προκύπτουν σημαντικές αλλαγές στο περιβάλλον Υπεύθυνου Τζόγου. Θα έχουμε διαβουλεύσεις με τους πελάτες μας, τους υπαλλήλους μας, αντιπροσώπους από τους διάφορους τομείς των εργασιών μας, και αντιπροσώπους από ομάδες του τομέα τζόγου, συμβουλευτικές υπηρεσίες προβληματικού τζόγου και κοινοτικές ομάδες πριν κάνουμε αλλαγές σε αυτό τον Κώδικα.

### 3.3 Πληροφορίες κατόπιν αίτησης προς ενδιαφερόμενους μετόχους

Θα παρέχουμε πληροφορίες κατόπιν αίτησης σχετικά με αυτό τον Κώδικα σε ενδιαφερόμενους μετόχους, συμπεριλαμβανομένων σχετικών κοινοτικών ομάδων και φορέων, κυβερνήσεων, ρυθμιστών, συμβούλων προβληματικού τζόγου και ομάδων του τομέα.

### 3.4 Πολιτικές και Διαδικασίες Tabcorp Wagering Victoria

Η Tabcorp Wagering Victoria διασφαλίζει ότι παρέχονται σε όλους τους υπαλλήλους και στο λιανικό δίκτυο Tabcorp εργαλεία συμμόρφωσης, πληροφόρησης και εκπαίδευσης που στηρίζουν αυτό τον Κώδικα, και την υπεύθυνη παροχή προϊόντων και υπηρεσιών στοιχηματισμού μας.

Αυτά περιλαμβάνουν λειτουργικές πολιτικές και διαδικασίες, σαφείς γραμμές ευθύνης για συμμόρφωση με αυτό τον Κώδικα, μηχανισμούς αναφοράς για καταγγελία παραβάσεων του Κώδικα και μετέπειτα διαδικασίες για τον χειρισμό θεμάτων υπεύθυνου τζόγου. Θα παρακολουθούμε επίσης την υλοποίηση και συνεχή διαχείριση αυτού του Κώδικα σε όλη την Tabcorp Wagering Victoria και το λιανικό δίκτυο της Tabcorp.

### 3.5 Εκπαίδευση

Η Tabcorp Wagering Victoria απαιτεί όλοι οι υπάλληλοι, οι Αντιπρόσωποι και οι υπάλληλοί τους να κατανοούν τις δεσμεύσεις και τις προβλέψεις αυτού του Κώδικα και των ισχύουσων ρυθμίσεων. Αποσκοπούμε να διασφαλίζουμε ότι όλοι οι υπάλληλοι, οι Αντιπρόσωποι και οι υπάλληλοί τους:

- Είναι εξοπλισμένοι για να παρέχουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού μας σε πελάτες σύμφωνα με αυτό τον Κώδικα
- Κατανοούν τους πιθανούς δείκτες συμπεριφοράς προβληματικού τζόγου
- Είναι εξοπλισμένοι για να διατηρούν κατάλληλα αρχεία συμβάντων που συμβαίνουν μέσα στα καταστήματά τους και
- Έχουν τις δεξιότητες για να συναλλάσσονται με τους πελάτες με ευαισθησία.

Απαιτούμε όλοι οι υπάλληλοι της Tabcorp, οι Αντιπρόσωποι και οι υπάλληλοί τους να εκπαιδεύονται για Υπεύθυνο Τζόγο ή να λαμβάνουν μέρος σε Πρόγραμμα Επικοινωνιών (Communications Program) σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού μας. Η εκπαίδευση και το Πρόγραμμα Επικοινωνιών περιλαμβάνουν πληροφορίες για θέματα Υπεύθυνου Τζόγου, συμπεριλαμβανομένων των Προγραμμάτων Αυτοεξαιρέσης (Self Exclusion Programs) που παρέχουμε και απαιτούν οι υπάλληλοί μας να κατανοούν τις υπηρεσίες στήριξης του τζόγου και τις συμβουλευτικές υπηρεσίες που διατίθενται για τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων σχετικών στοιχείων επικοινωνίας.

Όλοι οι υπάλληλοι εκπαιδεύονται σε θέματα Υπεύθυνου Τζόγου, σε αυτό τον Κώδικα και στο Πρόγραμμα Αυτοεξαιρέσης της Tabcorp Wagering μέσω του Εισαγωγικού Προγράμματος της Tabcorp Wagering. Μερικοί υπάλληλοι που εμπλέκονται στην πώληση των προϊόντων τζόγου που διαθέτουμε παρακολουθούν περαιτέρω ειδικά στοχευμένη εκπαίδευση Υπεύθυνου Τζόγου.

Η Tabcorp Wagering Victoria παρέχει επιμορφωτική εκπαίδευση σε όλο το προσωπικό τουλάχιστον κάθε 12 μήνες και συμπεριλαμβάνει υλικό υπεύθυνου τζόγου σε ενημερωτικά δελτία και περιοδικά προσωπικού και εκθέτει υλικό υπεύθυνου τζόγου στο χώρο εργασίας για να υπενθυμίζει στο προσωπικό τις πολιτικές Υπεύθυνου Τζόγου και τις υποχρεώσεις του.

Οι Αντιπρόσωποι και οι υπάλληλοί τους απαιτείται να προσέρχονται σε εκπαίδευση Επικύρωσης TAB (TAB Accreditation). Η Tabcorp Wagering διευθύνει τα Εκπαιδευτικά Προγράμματα Χειριστή TAB (TAB Operator) και Επικύρωσης Διευθυντή Αδειοδοτημένου Χώρου TAB (TAB Licensed Venue Manager Accreditation). Η εκπαίδευση σε θέματα Υπεύθυνου Τζόγου, σε αυτό τον Κώδικα και στο Πρόγραμμα Αυτοεξαίρεσης της Tabcorp Wagering αποτελεί αναπόσπαστο συστατικό αυτών των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

### 3.6 Κύριοι Δείκτες Απόδοσης

Στο λιανικό δίκτυο, η συμφωνία Αντιπροσωπείας μεταξύ του Αντιπροσώπου και της Tabcorp Wagering Victoria απαιτεί δέσμευση προς τα μέτρα Υπεύθυνου Τζόγου. Οι παραβάσεις Υπεύθυνου Τζόγου υπόκεινται σε προσέγγιση ανοχής μηδέν και οι συμφωνίες Αντιπροσωπείας μπορούν να τερματίζονται λόγω παράβασης υποχρεώσεων Υπεύθυνου Τζόγου.

### 3.7 Δείκτες Προβληματικού Τζόγου από υπαλλήλους ή πελάτες

Οι υπάλληλοι της Tabcorp Wagering Victoria, οι Αντιπρόσωποί της και οι υπάλληλοί τους εκπαιδεύονται για να αναγνωρίζουν συμπεριφορές που μπορεί να υποδεικνύουν ότι ένας πελάτης έχει πρόβλημα με το τζόγο του. Στις περιπτώσεις όπου ένας υπάλληλος, ένας Αντιπρόσωπος, ένας υπάλληλος ή πελάτες του Αντιπροσώπου επιδεικνύουν ή εκδηλώνουν ευδιάκριτες ενδείξεις δυσφορίας, ή συμπεριφορά που υποδεικνύει πρόβλημα με το τζόγο τους, εμείς:

- Διασφαλίζουμε ότι τους παρέχονται πληροφορίες για πρόσβαση σε υπηρεσίες στήριξης
- Τους παρέχουμε πληροφορίες για το πρόγραμμα αυτοεξαίρεσης BetCare της Tabcorp Wagering
- Εξετάζουμε την πιθανότητα ακούσιας εξαίρεσης από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας
- Στην περίπτωση υπαλλήλων, Αντιπροσώπων και των υπαλλήλων τους, τους παρέχουμε πρόσβαση στη Γραμμή Βοήθειας Προσωπικού μας (Employee Assistance Line), που διευθύνεται από μια εξωτερική και ανεξάρτητη επαγγελματική συμβουλευτική υπηρεσία
- Τους στηρίζουμε με ευαίσθητο και κατάλληλο τρόπο.

Οι ενδείξεις ότι ένας υπάλληλος, Αντιπρόσωπος, υπάλληλος ή πελάτης του χρειάζεται βοήθεια μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Αιτήσεις για αυτοεξαίρεση, ή αυτοαποκάλυψη ενός προβλήματος σχετικού με το τζόγο
- Επιθετική και αντικοινωνική συμπεριφορά, όπως σωματική ή προφορική κακοποίηση
- Αιτήσεις για δανεισμό χρημάτων για σκοπούς σχετικούς με τζόγο.

Οι υπάλληλοι, οι Αντιπρόσωποι και οι υπάλληλοί τους δεν είναι εκπαιδευμένοι για να εκτιμούν κατά πόσον ένα άτομο είναι ή δεν είναι προβληματικός τζογαδόρος, αλλά πρέπει να έχουν επίγνωση και να ανταποκρίνονται σε τέτοιες ενδείξεις δυσφορίας με ευαίσθητο τρόπο.

Απαιτούμε τα μέτρα που λαμβάνονται σε τέτοιες περιστάσεις να καταγράφονται από υπαλλήλους του λιανικού δικτύου σε ένα κατάλληλα τηρούμενο αρχείο συμβάντων Υπεύθυνου Τζόγου.

### 3.8 Πολιτική Τζόγου Υπαλλήλων Tabcorp

Όλοι οι υπάλληλοι ή συμβασιούχοι της Tabcorp Wagering Victoria απαιτείται να συμμορφώνονται με την Πολιτική Προσωπικού της Tabcorp Gambling. Η προσήλωση σε αυτή την πολιτική είναι αυστηρή προϋπόθεση έμμοισης απασχόλησης ή σύμβασης με την Tabcorp. Η μη συμμόρφωση θεωρείται ως σοβαρή παράβαση κύριας πολιτικής,

παρέχοντας στην MD Wagering την αρμοδιότητα να λαμβάνει πειθαρχικά μέτρα εναντίον του υπαλλήλου, να τερματίζει την απασχόληση του υπαλλήλου ή να τερματίζει τη σύμβαση του συμβασιούχου.

Η πολιτική θέτει μια ποικιλία περιορισμών στη δυνατότητα των υπαλλήλων μας να συμμετέχουν ή να ασχολούνται με άλλους τρόπους με δραστηριότητες στοιχηματισμού που λειτουργούν από εμάς είτε εν υπηρεσία είτε εκτός υπηρεσίας. Αυτές οι δραστηριότητες περιλαμβάνουν να μην επιτρέπουμε στους υπαλλήλους μας να συμμετέχουν σε στοιχήματα αθροιστικής μηχανής (totalisator betting) εν ώρα υπηρεσίας (εκτός εάν εξουσιοδοτούνται από την MD Wagering σύμφωνα με τη Διαδικασία Εξαίρεσης (Exception Process) της Tabcorp Wagering ως μέρος των επίσημων καθηκόντων ενός υπαλλήλου). Κάθε μέλος της Ομάδας Ανώτερης Διεύθυνσης (Senior Management Group) πρέπει να ζητά από τα μέλη της άμεσης οικογένειάς του να μην παίζουν ποτέ τζόγο σε προϊόντα της Tabcorp (εκτός των αθροιστικών μηχανών της Tabcorp).

Όλοι οι υπάλληλοι στο λιανικό δίκτυο, συμπεριλαμβανομένων Αντιπροσώπων, απαγορεύεται να παίζουν τζόγο με την Tabcorp, ή οποιονδήποτε άλλο παροχέα εν ώρα υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένων των προγραμματισμένων διαλειμμάτων) ή κατά οποιαδήποτε άλλη στιγμή στους χώρους εργασίας τους.

Οι αδειοδοτημένοι χώροι που ανήκουν και λειτουργούν ανεξάρτητα από την Tabcorp έχουν πολιτικές που απαγορεύουν αυστηρά τον τζόγο από υπαλλήλους εν ώρα υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένων των προγραμματισμένων διαλειμμάτων). Ενθαρρύνουμε αυτούς τους χώρους να έχουν επίσης σε ισχύ πολιτικές σχετικές με τη συμμετοχή υπαλλήλων σε προϊόντα τζόγου στο χώρο τους κατά τη διάρκεια περιόδων που είναι εκτός υπηρεσίας.

### 3.9 Αναδυόμενη τεχνολογία και νέα προϊόντα

Πριν την εισαγωγή σχετικών νέων προϊόντων ή υπηρεσιών στοιχηματισμού, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που κάνουν χρήση αναδυόμενης τεχνολογίας, η Tabcorp Wagering Victoria θα αξιολογεί την πιθανή επίδρασή τους σε συμπεριφορές τζόγου σύμφωνα με τη δέσμευσή μας για Υπεύθυνο Τζόγο.

Όλα τα νέα προϊόντα και όλες οι νέες υπηρεσίες στοιχηματισμού, όλο το μάρκετινγκ και όλες οι διαφημίσεις αξιολογούνται από την Tabcorp Wagering Victoria για την επίδρασή τους όσον αφορά τον Υπεύθυνο Τζόγο, πριν την κυκλοφορία τους στην αγορά.

### 3.10 Διαφήμιση, Μάρκετινγκ και Προωθήσεις Προϊόντων

Προς συμμόρφωση με το Πρόγραμμα Ευπτόγραφης Έγκρισης Μάρκετινγκ (Marketing Sign off Program) της Tabcorp Wagering Victoria, η Tabcorp Wagering Victoria διασφαλίζει ότι κάθε διαφήμιση, μάρκετινγκ ή προώθηση προϊόντων:

- Συμμορφώνεται με όλους τους ισχύοντες Κοινοπολιτειακούς και Πολιτειακούς νόμους, ρυθμίσεις και κώδικες που σχετίζονται με τη διαφήμιση ή προώθηση προϊόντων στοιχηματισμού, συμπεριλαμβανομένου του κώδικα δεοντολογίας διαφημίσεων που έχει υιοθετηθεί από τον Αυστραλιανό Σύνδεσμο Εθνικών Διαφημιστών (Australian Association of National Advertisers)
- Είναι καλόγουστη (λαμβανομένων υπόψη των κοινωνικών προτύπων που επικρατούν) και δεν είναι προσβλητική ή άσεμνη
- Είναι πραγματολογικά σωστή, ακριβής και ειλικρινής
- Δεν είναι ψευδής, παραπλανητική ή απατηλή, και δεν διαστρεβλώνει την πιθανότητα να κερδίσει ο πελάτης ή να εξασφαλίσει οικονομικό κέρδος
- Δεν απευθύνεται σκόπιμα, σαφώς ή έμμεσα, σε ευάλωτες ή μειονεκτούσες ομάδες και ανηλίκους
- Δεν θα στοχεύει ή αποσκοπεί να ελκύει ανηλίκους και δεν εμφανίζεται σε συνδυασμό με προσφορά, εκδήλωση ή διαφήμιση εγκατάστασης που αφορά ανηλίκους



## Διατήρησε τον έλεγχο σου. Φύγε πριν τον χάσεις. Παίξε τζόγο υπεύθυνα 2016

- Δεν προάγει την κατανάλωση αλκοόλ κατά τη διάρκεια του τζόγου και δεν σχετίζει τον τζόγο με το αλκοόλ
- Δεν προσφέρει οποιεσδήποτε αμοιβές, προτροπές ή δελτία που ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν πιο συχνά
- Έχει τη συγκατάθεση κάθε ατόμου που αναγνωρίζεται ότι έχει κερδίσει ένα δώρο πριν την έκδοση
- Είναι κοινωνικά υπεύθυνη
- Δεν προάγει τον τζόγο ως μέσο χρηματοδότησης των συνηθισμένων αγορών του νοικοκυριού ή του κόστους ζωής ή προς ανακούφιση οικονομικών ή προσωπικών δυσκολιών
- Δεν δημιουργεί εντύπωση ότι ο τζόγος είναι μια εύλογη στρατηγική για οικονομική βελτίωση
- Δεν προάγει τον τζόγο ως μέσο βελτίωσης της κοινωνικής θέσης ή της έμμισθης απασχόλησης, των κοινωνικών ή των σεξουαλικών προοπτικών
- Δεν κάνει ισχυρισμούς που σχετίζονται με κέρδος ή δώρα που μπορούν να κερδηθούν οι οποίοι δεν βασίζονται στην πραγματικότητα, αδυνατούν να αποδειχθούν ή υπερβάλλονται
- Δεν δηλώνει ή υπονοεί ότι η δεξιότητα ενός παίκτη μπορεί να επηρεάσει την έκβαση μιας δραστηριότητας τζόγου.
- Δεν υπερβάλλει τη σχέση μεταξύ της δραστηριότητας τζόγου και του σκοπού για τον οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθούν τα κέρδη του τζογαδόρου.

Στη Νότιο Αυστραλία, η Tabcorp Wagering Victoria έχει συγκεκριμένες υποχρεώσεις προς τους πελάτες Νοτίου Αυστραλίας, όταν διαφημίζει και προωθεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας. Σε εκείνη την Πολιτεία, όλες οι διαφημίσεις και το μάρκετινγκ θα περιλαμβάνουν είτε το συνοπτικό ή το εκτεταμένο προειδοποιητικό μήνυμα Νοτίου Αυστραλίας. Το συνοπτικό προειδοποιητικό μήνυμα είναι *Παίξε Τζόγο Υπεύθυνα*.

Τα εκτεταμένα προειδοποιητικά μηνύματα είναι

- Γνώριζε πότε να σταματάς. Μην υπερβαίνεις τα όρια. Παίξε τζόγο υπεύθυνα
- Σκέψου τα άτομα που έχουν ανάγκη την υποστήριξή σου. Παίξε τζόγο υπεύθυνα
- Μη κυνηγάς αυτά που έχασες. Φύγε. Παίξε τζόγο υπεύθυνα
- Μην αφήνεις το παιχνίδι να σε παίζει. Διατήρησε τον έλεγχο σου. Παίξε τζόγο υπεύθυνα
- Διατήρησε τον έλεγχο σου. Φύγε πριν τον χάσεις. Παίξε τζόγο υπεύθυνα
- Γνωρίζεις το αποτέλεσμα. Διατήρησε τον έλεγχο σου. Παίξε τζόγο υπεύθυνα

Όπου χρησιμοποιούνται τα εκτεταμένα προειδοποιητικά μηνύματα, θα χρησιμοποιούνται για τουλάχιστον 6 μήνες και μετά θα εναλλάσσονται.

Στη Νότιο Αυστραλία, δεν θα διαφημίζουμε τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μας στο ραδιόφωνο μεταξύ 6πμ και 8.30πμ Δευτέρα έως Παρασκευή και στην τηλεόραση μεταξύ 4μμ και 7.30μμ Δευτέρα έως Παρασκευή.

Στην Κουηνσλάνδη η Tabcorp Wagering Victoria έχει συγκεκριμένες υποχρεώσεις προς τους πελάτες της Κουηνσλάνδης όταν διαφημίζει και προωθεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας. Σ' εκείνη την Πολιτεία, θα διασφαλίζουμε ότι τα θετικά μηνύματα υπεύθυνου τζόγου εντάσσονται στις διαφημίσεις και τις προωθήσεις προϊόντων μας και ότι εκτίθεται το Λογότυπο και ο αριθμός τηλεφώνου της Γραμμής Βοήθειας Τζόγου Κουηνσλάνδης (Queensland Gambling Helpline Logo).



Το θετικό μήνυμα υπεύθυνου τζόγου είναι *Παίξε Τζόγο Υπεύθυνα*.

Στη Δυτική Αυστραλία η Tabcorp Wagering Victoria έχει συγκεκριμένες υποχρεώσεις προς τους πελάτες της Δυτικής Αυστραλίας όταν διαφημίζει και προωθεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Σ' εκείνη την Πολιτεία, θα διασφαλίζουμε ότι οι διαφημίσεις μας περιλαμβάνουν:

- Τον αριθμό τηλεφώνου για την παναυστραλιανή γραμμή βοήθειας προβληματικού τζόγου και
- Λεπτομέρειες για τον εθνικό ιστότοπο επιγραμμικής συμβουλευτικής υπηρεσίας.

Στη Νέα Νότιο Ουαλία η Tabcorp Wagering Victoria έχει συγκεκριμένες υποχρεώσεις προς τους πελάτες Νέας Νοτίου Ουαλίας όταν διαφημίζει και προωθεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας. Σ' εκείνη την Πολιτεία, θα διασφαλίζουμε ότι οι διαφημίσεις μας περιλαμβάνουν:

- Πληροφορίες και Προειδοποιήσεις Τζόγου – Σκέψου! Για τις επιλογές σου Κάλεσε τη Βοήθεια Τζόγου (Gambling Help)
- Τον αριθμό τηλεφώνου για τη Βοήθεια Τζόγου και
- Τη διεύθυνση του ιστότοπου της Βοήθειας Τζόγου.

Η Tabcorp Wagering Victoria διασφαλίζει ότι συμμορφωνόμαστε με τις υποχρεώσεις μας για υπεύθυνη διαφήμιση και προωθήσεις προϊόντων:

- Αξιολογούμε τις προϋποθέσεις κάθε Αυστραλιανής δικαιοδοσίας όταν διαφημίζουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας και εκπονούμε Καταλόγους Σημείων Ελέγχου των Διαφημίσεων για να χρησιμοποιούνται από υπαλλήλους της Tabcorp Wagering Victoria
- Γνωστοποιούμε πληροφορίες στους υπαλλήλους μας σχετικά με τις υποχρεώσεις μας για υπεύθυνη διαφήμιση και προωθήσεις προϊόντων
- Εκπαιδευούμε όλους τους υπαλλήλους της Tabcorp Wagering Victoria σχετικά με τις υποχρεώσεις μας για υπεύθυνη διαφήμιση και προωθήσεις προϊόντων μέσω τόσο της εισαγωγικής κατάρτισης όσο και της συνεχούς κατάρτισης Μάρκετινγκ που διαθέτουμε
- Θα κάνουμε τις καλύτερες προσπάθειες για να διασφαλίζουμε ότι οι αυτοεξαιρούμενοι πελάτες μας δεν λαβαίνουν αλληλογραφία ή διαφημιστικό υλικό σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μας
- Λειτουργούμε σύμφωνα με το Πρόγραμμα Ευνόγραφης Έγκρισης Μάρκετινγκ (Marketing Sign off Program) της Tabcorp Wagering Victoria το οποίο έχει σε εφαρμογή μέτρα για να διασφαλίζει ότι οι διαφημίσεις και οι προωθήσεις προϊόντων μας συμμορφώνονται με αυτές τις δεσμεύσεις. Όλες οι διαφημίσεις και όλο το μάρκετινγκ πρέπει να εγκρίνονται ενυπόγραφα από τον/την Γενικό Διευθυντή Μάρκετινγκ και ένα μέλος της Νομικής Ομάδας Tabcorp Wagering πριν κυκλοφορήσουν στην αγορά.

### 3.11 Προστασία της Ιδιωτικότητας

Η Tabcorp Wagering Victoria δεσμεύεται από το Νομοθετικό Διάταγμα περί Προστασίας της Ιδιωτικότητας (Privacy Act) 1988 και ενεργεί σύμφωνα με αυτό το Νομοθετικό Διάταγμα. Η Tabcorp Wagering Victoria έχει σε εφαρμογή συστήματα και διαδικασίες που διασφαλίζουν τη συμμόρφωσή μας με τις Εθνικές Αρχές Προστασίας της Ιδιωτικότητας (National Privacy Principles).

Η Tabcorp Wagering Victoria σέβεται και προστατεύει την ιδιωτικότητα των πελατών μας. Η Πολιτική Προστασίας της Ιδιωτικότητας (Privacy Policy) της Tabcorp Wagering διατίθεται στον ιστότοπό μας [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).

## 4. ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ

### 4.1 Πληροφορίες που διατίθενται σε πελάτες για να τους βοηθούν στην κατανόηση των προϊόντων μας:

- Αυτός ο Κώδικας
- Κανόνες Στοιχημάτων
- Τα Προϊόντα και οι Υπηρεσίες μας και συνοδευτικό επεξηγηματικό υλικό, όπως οι “Οδηγοί Ιπποδρομιών (Racing Guides)” μας (διαθέσιμοι από το [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au))
- Τα Προγράμματα Αυτοεξαιρέσής μας (Self-Exclusion Programs) και
- Μηχανισμοί Επίλυσης Παραπόνων.

### 4.2 Πληροφορίες Προϊόντων και Υπηρεσιών

Η απόφαση ενός ατόμου να παίζει τζόγο έγκειται στο άτομο και αντιπροσωπεύει μια επιλογή. Ωστόσο, για να παίρνουν αυτή την απόφαση υπεύθυνα, οι πελάτες μας χρειάζονται την ευκαιρία να ενημερώνονται για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού μας.

Θα διαθέτουμε πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού μας ούτως ώστε οι πελάτες να είναι σε θέση να παίρνουν ενημερωμένες αποφάσεις και να διαλέγουν κατά πόσον θα παίξουν τζόγο ή όχι, σύμφωνα με τις προσωπικές τους προτιμήσεις και τις ατομικές τους περιστάσεις.

Οι πελάτες μπορούν να εντοπίζουν πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες της Tabcorp Wagering μέσω του [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) ή τηλεφωνώντας στο Τηλεφωνικό Κέντρο της Tabcorp Wagering.

### 4.3 Αγορά Στοιχημάτων και Πληρωμή κερδών

Για συμμόρφωση με ισχύουσα νομοθεσία, όλα τα στοιχήματα πρέπει να πληρώνονται κατά το χρόνο της αγοράς.

Όλα τα κέρδη πληρώνονται από την Tabcorp Wagering Victoria σύμφωνα με ισχύουσες ρυθμίσεις, κώδικες ή πολιτικές του τομέα και τους Κανόνες Στοιχημάτων μας. Η Tabcorp Wagering Victoria συνιστά οι πελάτες σε καταστήματα TAB να παραλαμβάνουν μεγάλα κέρδη με επιταγή.

Οι πληρωμές για στοιχήματα που κερδίζουν και που έχουν τοποθετηθεί μαζί μας χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικό μέσο στοιχηματισμού (για παράδειγμα, τον λογαριασμό TAB σας) θα πιστώνονται στο λογαριασμό στοιχημάτων των πελατών αμέσως μόλις επιβεβαιώνεται το αποτέλεσμα.

#### 4.4 Πληροφορίες διαθέσιμες όταν τοποθετείτε ένα στοιχήμα

Κάθε κατάσταση TAB έχει αντίγραφο των κανόνων στοιχημάτων που σχετίζονται με ιπποδρομίες, αθλητικά στοιχήματα και το προϊόν Trakside (Trakside Product) που διατίθεται για πελάτες. Αυτοί οι Κανόνες Στοιχημάτων διατίθενται επίσης στα Τερματικά Πληροφοριών Πελατών ή/και στο TAB View που βρίσκονται μέσα σε κάθε κατάσταση στο λιανικό δίκτυο. Εναλλακτικά, διατίθενται στο [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) ή, αν οι πελάτες προτιμούν, μπορούν να καλούν το Τηλεφωνικό Κέντρο TAB και αντίτυπο των Κανόνων Στοιχημάτων μπορεί να ταχυδρομείται στους πελάτες.

Όταν ζητηθεί μπορούμε να παρέχουμε σε πελάτες της Tabcorp Wagering Victoria κατάσταση λογαριασμού που τους παρέχει πληροφορίες σχετικά με το ιστορικό του λογαριασμού στοιχηματισμού τους, συμπεριλαμβανομένων κερδών και ζημιών. Πληροφορίες σχετικές με το ιστορικό του λογαριασμού ενός πελάτη διατίθενται για περίοδο μέχρι και 90 ημέρες από την ημερομηνία της αρχικής συναλλαγής. Οι πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε κατάσταση λογαριασμού τους με σύνδεση στο "My Account (Ο Λογαριασμός Μου)" μέσω είτε του [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au), ή, αν οι πελάτες προτιμούν, μπορούν επίσης να καλούν το Τηλεφωνικό Κέντρο της Tabcorp Wagering και να κάνουν αυτή την αίτηση.

Για πελάτες Νότιας Αυστραλίας θα παρέχουμε κατάσταση λογαριασμού κάθε ημερολογιακό μήνα στις περιπτώσεις όπου γίνονται πενήντα ή περισσότερες συναλλαγές τζόγου.

Η Tabcorp Wagering Victoria έχει συγκεκριμένες υποχρεώσεις προς τους πελάτες Νότιας Αυστραλίας όταν ζητούν δήλωση λογαριασμού και αυτές παρέχονται λεπτομερώς παρακάτω στην παράγραφο 4.6.

#### 4.5 Μέθη

Η Tabcorp Wagering Victoria λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίζει ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας δεν διατίθενται σε πελάτες σε κατάσταση μέθης. Όλοι οι υπάλληλοι που έχουν επαφή με πελάτες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων στο λιανικό δίκτυο, έχουν εκπαιδευθεί σχετικά με τις υποχρεώσεις τους να μην παρέχουν εξυπηρέτηση σε πελάτες σε κατάσταση μέθης. Το λιανικό μας δίκτυο φέρει επίσης επιγραφές που δηλώνουν ότι η Tabcorp Wagering Victoria δεν θα παρέχει εξυπηρέτηση σε πελάτες σε κατάσταση μέθης.



#### 4.6 Όρια τζόγου

Η Tabcorp Wagering Victoria παρέχει πρόσβαση στο λιανικό της δίκτυο, στο διαδίκτυο και μέσω του τηλεφωνικού μας κέντρου, σε πληροφορίες που βοηθούν τους πελάτες να αναγνωρίζουν εναύσματα που μπορούν να οδηγήσουν σε υπερβολικές δαπάνες στον τζόγο.

Αυτά περιλαμβάνουν:

- Να παίζουν τζόγο για να αποφεύγουν την αντιμετώπιση προβλημάτων ή απογοητεύσεων
- Να απουσιάζουν από την εργασία ή τις σπουδές για να παίζουν τζόγο
- Να δαπανούν περισσότερο χρόνο παίζοντας τζόγο παρά με την οικογένεια και φίλους
- Να σκέφτονται τον τζόγο κάθε μέρα
- Να παίζουν τζόγο για να κερδίσουν χρήματα, όχι απλώς για διασκέδαση
- Να παίζουν τζόγο για να κερδίσουν πίσω χρήματα που έχασαν στον τζόγο
- Να αισθάνονται κατάθλιψη λόγω του τζόγου
- Να ψεύδονται ή να κρατούν μυστικά σχετικά με τον τζόγο
- Να δανείζονται χρήματα για να παίζουν τζόγο
- Να τσακώνονται με οικογένεια και φίλους για τον τζόγο
- Να παίζουν τζόγο για μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα από ό,τι προγραμματίζουν αρχικά
- Να παίζουν τζόγο μέχρι να φύγει το κάθε δολλάριο
- Να χάνουν ύπνο λόγω του ότι σκέφτονται τον τζόγο
- Να μην πληρώνουν λογαριασμούς και αντί αυτού να χρησιμοποιούν τα χρήματα για τζόγο
- Να προσπαθούν να σταματήσουν τον τζόγο, αλλά να μη μπορούν
- Να γίνονται κακόκεφοι όταν προσπαθούν να σταματήσουν ή να ελαττώσουν τον τζόγο
- Να προσπαθούν να αυξήσουν τον ενθουσιασμό του τζόγου τοποθετώντας μεγαλύτερα στοιχήματα
- Να παραβαίνουν το νόμο για να παίρνουν χρήματα για να παίζουν τζόγο

Η Tabcorp Wagering Victoria ενθαρρύνει οποιοσδήποτε πελάτες που εκδηλώνουν αυτές τις ενδείξεις να επικοινωνούν με τη Δωρεάν Κλήση Βοήθειας Τζογαδόρων (Gamblers Help Free Call) 1800 858 858 ή να κάνουν ενέργειες για να συμμετέχουν στο Πρόγραμμα Αυτοεξαίρεσης BetCare της Tabcorp.

Υποστηρίζοντας τη δέσμευση της Tabcorp Wagering Victoria για Υπεύθυνο Τζόγο και την επιθυμία μας να βοηθήσουμε τους πελάτες να παίρνουν μια απόφαση προδέσμευσης, τα λιανικά καταστήματα και οι χώροι της Tabcorp Wagering έχουν αποκλειστικούς Υπαλλήλους Υπεύθυνου Τζόγου (Responsible Gambling Officers) που:

- είναι παρόντες κατά τη διάρκεια των ωρών λειτουργίας
- μπορούν να βοηθούν τους πελάτες να ελέγχουν τη δαπάνη του τζόγου τους
- διευκολύνουν τους πελάτες να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες στήριξης τζόγου ή
- στο πρόγραμμα εκούσιας αυτοεξαίρεσης BetCare της Tabcorp Wagering

Η Tabcorp Wagering Victoria έχει επιλογές που διατίθενται για πελάτες ώστε να ελέγχουν τη δαπάνη του τζόγου τους, για παράδειγμα, οι πελάτες έχουν έτοιμη και εύκολη πρόσβαση σε καταστάσεις στοιχημάτων που καταγράφουν:

- όλα τα στοιχήματα
- όλα τα μερίσματα κέρδους
- υπόλοιπο λογαριασμού
- καταθέσεις που έγιναν και πού έγιναν (για παράδειγμα, λιανικό κατάστημα, Αυστραλιανό Ταχυδρομείο (Australia Post), επιγραμμικά)
- μέθοδο στοιχήματος που έγινε (για παράδειγμα, τηλέφωνο, επιγραμμικά, λιανικό κατάστημα)
- μέθοδο ανάληψης

Σύμφωνα με νομοθετικές προϋποθέσεις της Νοτίου Αυστραλίας η Tabcorp Wagering Victoria προσφέρει σε πελάτες λογαριασμών Νοτίου Αυστραλίας τη δυνατότητα να θέτουν όρια τζόγου στους λογαριασμούς τους.

Περαιτέρω, η Tabcorp Wagering Victoria είναι σε θέση να προσφέρει σε όλες τους πελάτες λογαριασμών σε άλλες Αυστραλιανές δικαιοδοσίες τη δυνατότητα να θέτουν όρια τζόγου στους λογαριασμούς τους.

#### 4.7 Πληροφορίες διαθέσιμες για πελάτες Νοτίου Αυστραλίας όταν ανοίγουν λογαριασμό ή ζητούν κατάσταση λογαριασμού

Για πελάτες Νοτίου Αυστραλίας, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας καθιέρωσης λογαριασμού ή όταν ζητούν κατάσταση λογαριασμού, η Tabcorp Wagering Victoria θα δηλώνει στους πελάτες Νοτίου Αυστραλίας:

- Ότι οι επιχειρήσεις μας ρυθμίζονται από Κώδικα Συμπεριφοράς
- Ένα εκτεταμένο προειδοποιητικό μήνυμα εναλλασσόμενο κάθε 6 μήνες και
- Ότι παρέχει προφορικές πληροφορίες για το πώς να έχουν πρόσβαση στο υλικό μας για Υπεύθυνο Τζόγο.

## 5. ΠΑΡΑΠΟΝΑ

### 5.1 Παράπονα και Μηχανισμός Επίλυσης

Αν ένας πελάτης ανησυχεί για τον Κώδικα Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου της Tabcorp Wagering Victoria και επιθυμεί να υποβάλει παράπονο, ενθαρρύνουμε τους πελάτες μας να μας το λένε. Έχουμε σε ισχύ επίσημη Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων (Complaint Management Policy) για να διασφαλίζουμε ότι τα παράπονα των πελατών μας τυχάνουν του κατάλληλου χειρισμού.

Σύμφωνα με την ακόλουθη Πολιτική Επίλυσης Παραπόνων τα παράπονα θα πρέπει να αποστέλλονται στο Διευθυντή Υπεύθυνου Τζόγου και Συμμόρφωσης (Responsible Gambling and Compliance Manager), είτε:

Γραπτώς: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email): [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

Τηλεφωνικώς: 02 9218 1441

Ο Διευθυντής Υπεύθυνου Τζόγου και Συμμόρφωσης:

- Αν οι πελάτες κάνουν το παράπονό τους γραπτώς ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email), θα γνωρίζει λήψη του παραπόνου του πελάτη γραπτώς ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο εντός 5 εργάσιμων ημερών από τη λήψη του.
- Αν οι πελάτες κάνουν το παράπονο μέσω τηλεφώνου, θα γνωρίζει λήψη του παραπόνου του πελάτη κατά την ώρα που ο πελάτης κάνει το παράπονο.
- Θα διερευνά το παράπονο του πελάτη και θα πληροφορεί τον πελάτη για την έκβαση του παραπόνου του εντός είκοσι εργάσιμων ημερών.
- Αν το παράπονο ενός πελάτη δεν μπορεί να επιλυθεί εντός 14 εργάσιμων ημερών, ο πελάτης θα ενημερώνεται για το νέο χρονοδιάγραμμα για επίλυση.
- Θα διασφαλίζει ότι το Μητρώο Παραπόνων Υπεύθυνου Τζόγου της Tabcorp Wagering ενημερώνεται.

Θα παρέχουμε στους πελάτες μας την έκβαση του παραπόνου τους με τον πιο κατάλληλο τρόπο, λαμβάνοντας υπόψη πώς επικοινωνήσαν μαζί μας στην αρχή ή πώς επιθυμεί ο πελάτης να γίνεται επικοινωνία μαζί του. Για παράδειγμα, αν ο πελάτης επικοινωνήσε μαζί μας δια τηλεφώνου, θα παρέχουμε πληροφορίες στον πελάτη σχετικά με την έκβαση του παραπόνου του τηλεφωνώντας του.

Αν ένας πελάτης δεν είναι ικανοποιημένος με την απόφαση του Διευθυντή Υπεύθυνου Τζόγου και Συμμόρφωσης σχετικά με το παράπονό του, μπορεί να κάνει ένσταση εναντίον της απόφασης γραπτώς στη διεύθυνση:

Managing Director, Wagering  
Tabcorp Holdings  
GPO Box 4168  
SYDNEY NSW 2001

Η έκταση των παραπόνων θα πρέπει να περιορίζεται σε ισχυριζόμενες παραβάσεις αυτού του Κώδικα.

Στην περίπτωση που ο πελάτης παραμένει ανικανοποίητος με την απόφαση της Tabcorp Wagering Victoria σχετικά με το παράπονό του, θα αναλαμβάνεται ανεξάρτητη αναθεώρηση των αποφάσεων που ελήφθησαν από την Tabcorp Wagering Victoria με έξοδα της Tabcorp Wagering Victoria.

## 6. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΖΟΓΟΣ

### 6.1 Ανήλικοι

Οι υπηρεσίες μας αποσκοπούν να χρησιμοποιούνται από ενήλικους, που ορίζονται ως άτομα ηλικίας 18 ετών ή πάνω. Είναι παράνομο για ανήλικους να παίζουν τζόγο μαζί μας, να έχουν λογαριασμό μαζί μας ή να είναι εγγεγραμμένοι στους ιστότοπους επιγραμμικών στοιχημάτων μας. Απαγορεύουμε αυστηρά στους ανήλικους να παίζουν τζόγο.

Η Tabcorp Wagering Victoria θα λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίζει ότι οι ανήλικοι δεν μπορούν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μας. Πριν ανοίξουν λογαριασμό μαζί μας, οι πελάτες πρέπει να παρέχουν ημερομηνία γέννησης και να βεβαιώνουν ότι είναι πάνω από την ηλικία των 18. Το λιανικό δίκτυο της Tabcorp Wagering Victoria πρέπει να εκθέτει επιγραφές που δηλώνουν ότι οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να παίζουν τζόγο.

Έχουμε επίσης κατάλληλες προειδοποιήσεις στους ιστότοπούς μας που δηλώνουν ότι οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να βάζουν στοιχήματα επιγραμμικά και δεν μπορούν να εγγράφονται μαζί μας.

Οι όροι και προϋποθέσεις μας δηλώνουν ότι οι ανήλικοι δεν μπορούν να στοιχηματίζουν μαζί μας και θέτουν υποχρεώσεις στους πελάτες μας να μην επιτρέπουν σε ανήλικους να στοιχηματίζουν μέσω του λογαριασμού τους ή να μην αποκαλύπτουν τα στοιχεία ασφάλειάς τους.

Το λιανικό δίκτυο έχει διαδικασίες σε ισχύ για έλεγχο της ταυτότητας των ατόμων που ζητούν να αγοράσουν στοιχήματα ή να εισπράξουν μερίσματα, για να διασφαλίζει ότι μόνο άτομα 18 ετών συμμετέχουν σε δραστηριότητες στοιχηματισμού. Όλα τα καταστήματα TAB φέρουν επιγραφές «ανήλικοι» σε όλα τα μέρη όπου τοποθετούνται στοιχήματα, και, αν ισχύει, όπου βρίσκονται μηχανές ATM ή EFTPOS. Δεν υπάρχει γενική απαγόρευση εισόδου ανηλίκων σε χώρο TAB.

Αν κρίνουμε ότι ένας πελάτης έχει ανοίξει λογαριασμό με την Tabcorp Wagering Victoria και είναι κάτω της ηλικίας των 18, ή εκείνο το άτομο επιτρέπει σε έναν ανήλικο να στοιχηματεί χρησιμοποιώντας το λογαριασμό του, εμείς θα κλείνουμε εκείνους τους λογαριασμούς αμέσως και θα αναφέρουμε το θέμα στην Επιτροπή Κινδύνου και Συμμόρφωσης (Risk and Compliance Committee) της Tabcorp.

Η Tabcorp Wagering Victoria θα αναφέρει οποιοδήποτε παραβάσεις των πολιτικών μας αναφορικά με ανήλικους που στοιχηματίζουν μαζί μας στον κατάλληλο πολιτειακό ρυθμιστή όπου συνέβη η φερόμενη παράβαση.

Αν έχετε λογαριασμό με την Tabcorp Wagering Victoria και τα παιδιά σας έχουν πρόσβαση στον Η/Υ που χρησιμοποιείτε για πρόσβαση στον ιστότοπο [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au), ενθαρρύνουμε τους πελάτες να καταφορτώσουν και να εγκαταστήσουν ένα από τα δημοφιλή πακέτα λογισμικού προστασίας παιδιών, όπως το [Net Nanny](#) ή το [Cyber Patrol](#). Αυτό το λογισμικό θα βοηθά να προλαμβάνεται η πρόσβαση των ιστότοπων μας από παιδιά.





## 6.2 Το Περιβάλλον Τζόγου

Τα λιανικά καταστήματα της Tabcorp Wagering Victoria έχουν εγκαταστημένες τηλεοπτικές οθόνες που επιτρέπουν στους πελάτες να βλέπουν τηλεοπτικές εκπομπές υποδρομιών. Αυτές οι υποδρομίες είναι προγραμματισμένες καθόλη την διάρκεια της ημέρας. Οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιούν αυτές τις προγραμματισμένες υποδρομίες για να διασφαλίζουν ότι είναι ενήμεροι του χρόνου που περνά.

Επιπλέον, παρέχονται σε Αντιπροσώπους και τους υπαλλήλους τους τριμηνιαίες υπενθυμίσεις των υποχρεώσεών τους να διασφαλίζουν ότι χειρίζονται και παρακολουθούν το περιβάλλον τους για πελάτες που βρίσκονται στο κατάστημά τους για μεγάλες χρονικές περιόδους. Οι Αντιπρόσωποι και οι υπάλληλοί τους ενθαρρύνονται να μιλούν άμεσα με τέτοιους πελάτες για να διασφαλίζουν ότι έχουν υπόψη τους το πέρασμα του χρόνου.



## 7. ΣΤΗΡΙΞΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ

### 7.1 Συνεργασία με το κοινωνικό σύνολο

Προς επιδίωξη των ανώτατων προδιαγραφών φροντίδας του πελάτη, και προς ενίσχυση της κατανόησής μας όσον αφορά τον προβληματικό τζόγο, συνεργαζόμαστε επίσημα σε τριμηνιαία βάση, ή πιο συχνά όπως απαιτείται, με υπηρεσίες στήριξης σχετικές με τον προβληματικό τζόγο, κοινοτικές ομάδες, και όλα τα σχετικά επίπεδα κυβέρνησης και ομάδες του τομέα.

Η διαδικασία μέσω της οποίας συνεργαζόμαστε με τους συμβούλους προβληματικού τζόγου έχει ως ακολούθως:

- Ανεπίσημη και συνεχή επικοινωνία δια τηλεφώνου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για επιδίωξη των συμβουλών και παρατηρήσεων τους σε σχέση με το πρόγραμμά μας περί αυτοεξαίρεσης, το πρόγραμμα παραπομπής και τον Κώδικα Υπεύθυνου Τζόγου
- Επίσημη επικοινωνία δια τηλεφώνου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για επιδίωξη συμβουλών και παρατηρήσεων σχετικά με τον Κώδικά μας Υπεύθυνου Τζόγου (σύμφωνα με την υποχρέωσή μας να αναλαμβάνουμε Ετήσια Αναθεώρηση του Κώδικά μας Υπεύθυνου Τζόγου).  
*Σημειώστε ότι αυτοί οι Βικτωριανοί οργανισμοί Προβληματικού Τζόγου περιλαμβάνουν αλλά δεν περιορίζονται στους οργανισμούς Βοήθεια Τζογαδόρων (Gamblers Help), Στρατός της Σωτηρίας (Salvation Army) και άλλους οργανισμούς που μπορεί να υπάγονται στο γενικό φορέα συμβούλων προβληματικού τζόγου.*
- Ο Διευθυντής Υπεύθυνου Τζόγου της Tabcorp Wagering προσέρχεται, παρουσιάζει και συνεργάζεται σε συμβουλευτικά φόρουμ προβληματικού τζόγου σε όλη τη Βικτώρια καθόλη τη διάρκεια του χρόνου και παρευρίσκεται επίσης στο συνέδριο του Εθνικού Συνδέσμου Μελετών Τζόγου (National Association for Gambling Studies (NAGS)) σε ετήσια βάση.

### 7.2 Υπηρεσίες στήριξης

Εντός του λιανικού δικτύου, ζητούμε έναν ανώτερο υπάλληλο (κατά προτίμηση τον Αντιπρόσωπο) να ενεργεί ως σημείο επικοινωνίας για πληροφορίες σχετικές με υπηρεσίες στήριξης προβληματικού τζόγου και θέματα που σχετίζονται με υπεύθυνο τζόγο.

Το λιανικό δίκτυο Tabcorp Wagering Victoria εκθέτει μηνύματα υπεύθυνου τζόγου και διαθέτει πληροφορίες για υπηρεσίες στήριξης τζόγου για άτομα ή/και τις οικογένειές τους σχετικά με το πού να εξασφαλίζουν βοήθεια για να ελέγχουν ένα πρόβλημα τζόγου. Μερικές από αυτές τις επιγραφές απαιτούνται δια νόμου, και μερικές δημιουργούνται από την Tabcorp Wagering Victoria και εκθέτονται εθελοντικά εντός του λιανικού δικτύου. Οι πληροφορίες και τα μηνύματα που διατίθενται θα αναθεωρούνται και αν απαιτείται θα ενημερώνονται σε ετήσια βάση.

Επιγραφές Υπεύθυνου Τζόγου εκθέτονται σε όλα τα σημεία όπου γίνονται δεκτά στοιχήματα και, αν το κατάστημα έχει εγκατάσταση ATM ή EFT POS, θα εκθέτεται επιγραφή Υπεύθυνου Τζόγου σ' εκείνο το σημείο.

Διαθέτουμε πληροφορίες για υπεύθυνο τζόγο στο [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) καθώς επίσης για πού και πώς να ζητάτε βοήθεια για πρόβλημα σχετικό με τζόγο.



### 7.3 Πρόγραμμα Εκούσιας Αυτοεξαίρεσης - BetCare - της Tabcorp Wagering Victoria

Η Tabcorp Wagering Victoria διαχειρίζεται ένα πρόγραμμα εκούσιας αυτοεξαίρεσης, το BetCare. Το BetCare αποτελεί συστατικό κλειδί της στρατηγικής Υπεύθυνου Τζόγου της Tabcorp Wagering Victoria. Όλα τα καταστήματα (συμπεριλαμβανομένων όλων των αδειοδοτημένων χώρων) στο λιανικό δίκτυο TAB πρέπει να συμμετέχουν στο πρόγραμμα BetCare.

Το BetCare είναι ένα εκούσιο σχέδιο υπό τη διαχείριση της Tabcorp Wagering Victoria και αποσκοπεί να βοηθά πελάτες που έχουν αναγνωρισμένο πρόβλημα τζόγου.

Οι πελάτες μπορούν να εξαιρούνται από μέχρι και 15 Αντιπροσωπείες TAB και αδειοδοτημένους χώρους στη Βικτώρια. Η αρχική περίοδος αυτοεξαίρεσης είναι ένα ελάχιστο 6 μηνών έως ένα αόριστο χρονικό διάστημα.

Η Tabcorp Wagering Victoria διαθέτει, όταν ζητηθεί:

- Πληροφορίες για το πώς να εξασφαλίζεται πρόσβαση στο πρόγραμμα αυτοεξαίρεσης, συμπεριλαμβανομένων πώς να υποβάλλεται αίτηση, ποιες διαδικασίες περιλαμβάνονται, ποιες πληροφορίες και έντυπα πρέπει να παρέχουν οι πελάτες, και πληροφορίες επικοινωνίας για υπηρεσίες στήριξης προβληματικού τζόγου.
- Κατόπιν αίτησης θα επιτρέπουμε επίσης στους πελάτες να αυτοεξαιρούνται από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας μέσω των τηλεφωνικών και επιγραμμικών μονάδων μας.

Η Tabcorp Wagering Victoria αφαιρεί επίσης αυτοεξαιρούμενα άτομα από τις βάσεις δεδομένων μας για ταχυδρομική προώθηση προϊόντων.

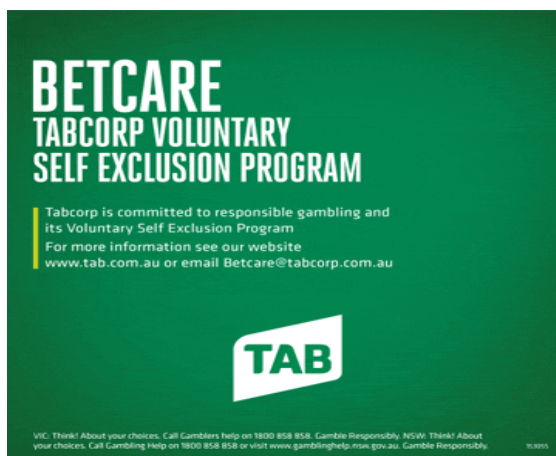
Η Tabcorp Wagering Victoria διασφαλίζει ότι κάθε προσέγγιση από πελάτη σχετικά με αυτοεξαίρεση δια τηλεφώνου ή επιγραμμικά απαντάται μέσα σε 24 ώρες από τη στιγμή που γίνεται η προσέγγιση.

Η BetCare επιτρέπει την πρόβλεψη για άμεση παραπομπή οποιουδήποτε πελάτη που την ζητά στη συμβουλευτική υπηρεσία της πολιτείας του.

Όπου ένας πελάτης ζητά ανάκληση της ιδιότητάς του ως αυτοεξαιρούμενος, οι πελάτες απαιτείται να βεβαιώνουν ότι έχουν κάνει ενέργειες για να ζητήσουν βοήθεια για το πρόβλημά τους με το τζόγο. Όπου ένας πελάτης έχει ζητήσει αόριστη εξαίρεση και αργότερα επιθυμεί να ανακαλέσει την «ιδιότητα του αορίστου» που ισχύει, αυτοί οι πελάτες πρέπει να προσκομίσουν στην Tabcorp Wagering Victoria σημείωση από εγγεγραμμένη συμβουλευτική υπηρεσία τζόγου που να δηλώνει ότι το άτομο μπορεί να επαναρχίσει να κατέχει λογαριασμό με την Tabcorp Wagering Victoria. Άλλοι πελάτες πρέπει είτε να προσκομίζουν αυτή τη σημείωση από εγγεγραμμένη συμβουλευτική υπηρεσία τζόγου ή να υπογράφουν μια Πράξη Αποδέσμευσης (Deed of Release) που βεβαιώνει ότι έχουν ζητήσει βοήθεια για το πρόβλημα του τζόγου τους.

Η Tabcorp Wagering Victoria έχει ολοκληρωμένες πολιτικές και διαδικασίες σε ισχύ για το BetCare, όπως, αναφορά συμβάντος (δηλ., αν ο πελάτης παραβεί την ιδιότητα αυτοεξαιρέσεώς του, οι υπάλληλοι στο λιανικό δίκτυο είναι υποχρεωμένοι να το αναφέρουν στην Tabcorp Wagering), αποθήκευση δεδομένων και ταυτοποίηση και διαχείριση αυτοεξαιρούμενων πελατών.

Η Ρυθμιστική Ομάδα της Tabcorp Wagering αναθεωρεί τη λειτουργία του BetCare σε ετήσια βάση.



Πληροφορίες σχετικά με το BetCare μπορούν να λαμβάνονται:

- Τηλεφωνικώς: BetCare 1800 882 876
- Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email): [betcare@tabcorp.com.au](mailto:betcare@tabcorp.com.au)
- Διαδικτυακά: [www.tab.com.au/](http://www.tab.com.au/) και επιλέξτε Responsible Gambling (Υπεύθυνος Τζόγος) ή Self Exclusion (Αυτοεξαιρέση)
- Σε λιανικά καταστήματα: Όλα τα καταστήματα TAB μπορούν να βοηθούν τους πελάτες με πληροφορίες

Η Tabcorp Wagering Victoria είναι δεσμευμένη στον Κώδικα Υπεύθυνου Τζόγου που διαθέτει.  
Για περισσότερες πληροφορίες δείτε τον ιστότοπό μας  
[www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email) [RGWagering@tabcorp.com.au](mailto:RGWagering@tabcorp.com.au)

Πρόσβαση στη Βοήθεια Τζογαδόρων (Gamblers Help) καλώντας το 1800 858 858

## 8. ΟΡΙΣΜΟΙ

<b>Κώδικας</b>	<b>Κώδικας</b> σημαίνει αυτό τον Κώδικα Υπεύθυνου Τζόγου της Tabcorp Wagering Victoria όπως έχει υιοθετηθεί από εμάς κατά την Ημερομηνία Έναρξης.
<b>Ημερομηνία έναρξης</b>	<b>Ημερομηνία έναρξης</b> είναι η ημερομηνία από την οποία ανακοινώνουμε επισήμως ότι έχουμε υιοθετήσει αυτό τον Κώδικα και, σε σχέση με οποιοσδήποτε επακόλουθος τροποποιήσεις που γίνονται σε αυτό τον Κώδικα, σημαίνει την ημερομηνία από την οποία ανακοινώνουμε δημόσια ότι έχουμε υιοθετήσει εκείνες τις τροποποιήσεις.
<b>Ηλεκτρονική μονάδα</b>	<b>Ηλεκτρονική μονάδα</b> είναι μονάδα μέσω της οποίας προσφέρουμε ηλεκτρονικά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχημισμού μας, συμπεριλαμβανομένων μέσω διαδικτύου ή τηλεφώνου.
<b>Τζόγος</b>	<b>Ο Τζόγος</b> περιλαμβάνει το στοιχημάτισμα χρημάτων σε προϊόντα και υπηρεσίες στοιχημάτων συμπεριλαμβανομένων επιγραμμικών μέσων στοιχηματισμού.
<b>Λογαριασμός Τζόγου</b>	<b>Ο Λογαριασμός Τζόγου</b> είναι ένας λογαριασμός που δημιουργείται με μας για διεξαγωγή επιγραμμικών ή τηλεφωνικών στοιχημάτων.
<b>Ανήλικος</b>	<b>Ανήλικος</b> – άτομο κάτω της ηλικίας των 18 ετών.
<b>Πιθανότητες</b>	<b>Πιθανότητες</b> – η θεωρητική πιθανότητα να συμβεί ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα ή γεγονός.
<b>Ιστότοπος επιγραμμικού στοιχηματισμού</b>	<b>Ιστότοπος επιγραμμικού στοιχηματισμού</b> – ιστότοπος που μας ανήκει, τον διαχειριζόμαστε ή τον λειτουργούμε, μέσω του οποίου προσφέρονται τα προϊόντα και οι υπηρεσίες στοιχηματισμού μας συμπεριλαμβανομένου του <a href="http://www.tab.com.au">www.tab.com.au</a>
<b>Προβληματικός τζόγος</b>	<b>Προβληματικός τζόγος</b> συμβαίνει όταν άτομα δυσκολεύονται να ελέγχουν τις δραστηριότητες του τζόγου τους, ιδιαίτερα την έκταση και συχνότητα του τζόγου και την ποσότητα χρόνου αναψυχής που δαπανάται στο τζόγο.  Οι αρνητικές επιδράσεις μπορεί να περιλαμβάνουν: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Υπερβολικές οικονομικές απώλειες σε αναλογία προς τους πόρους εισοδήματός τους</li> <li>▪ Αρνητική προσωπική επίδραση στον/στην πελάτη, την οικογένειά του/της και τους φίλους του/της</li> <li>▪ Αρνητική επίδραση σε εργοδότες και απόδοση εργασίας.</li> </ul>
<b>Υπηρεσίες στήριξης προβληματικού τζόγου</b>	Ο όρος <b>Υπηρεσίες στήριξης προβληματικού τζόγου</b> αναφέρεται σε καταρτισμένους επαγγελματίες, όπως ψυχολόγους, συμβούλους και κοινωνικούς λειτουργούς, που παρέχουν εμπιστευτική συμβούλευση σε άτομα ή/και στις οικογένειές τους σε σχέση με πρόβλημα σχετικό με τον τζόγο. Τέτοιες υπηρεσίες μπορεί να περιλαμβάνουν τη Βοήθεια Τζογαδόρων (Gambler’s Help), τη Γραμμή Βοήθειας (Lifeline) και άλλες σχετικές υπηρεσίες.

<b>Υπεύθυνος τζόγος</b>	<b>Υπεύθυνος τζόγος</b> συμβαίνει σε ρυθμιζόμενο περιβάλλον όπου η δυνατότητα βλάβης σχετικής με τον τζόγο ελαχιστοποιείται και τα άτομα λαμβάνουν ενημερωμένες αποφάσεις για τη συμμετοχή τους στο τζόγο. Υπεύθυνος τζόγος συμβαίνει ως αποτέλεσμα των συλλογικών πράξεων και της αμοιβαίας ευθύνης ατόμων, κοινοτήτων, του τομέα τζόγου και της κυβέρνησης για επίτευξη αποτελεσμάτων που είναι κοινωνικά υπεύθυνα και ανταποκρίνονται σε θέματα που ενδιαφέρουν το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.
<b>Λιανικό Δίκτυο</b>	<b>Χώρος</b> – χώρος ή κατάσταση (είτε ανήκει, λειτουργεί ή διαχειρίζεται από εμάς είτε όχι) μέσω του οποίου τα προϊόντα ή/και οι υπηρεσίες στοιχηματισμού μας προσφέρονται ή διανέμονται συμπεριλαμβανομένων: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ξενοδοχείων, αδειοδοτημένων κλαμπ' και αντιπροσωπειών'</li> <li>▪ Καναλιών διανομής στοιχηματισμού στον υππόδρομο' και</li> <li>▪ Καταστημάτων TAB.</li> </ul>
<b>Εκούσια αυτοεξαίρεση</b>	<b>Εκούσια αυτοεξαίρεση</b> – απαγόρευση με πρωτοβουλία του πελάτη από συγκεκριμένα προϊόντα, υπηρεσίες ή χώρους τζόγου.
<b>Προϊόν ή υπηρεσία στοιχηματισμού</b>	<b>Προϊόν ή υπηρεσία στοιχηματισμού</b> - οποιαδήποτε δραστηριότητα ή σχέδιο τζόγου εξουσιοδοτημένη/ο σύμφωνα με νόμο στοιχημάτων.
<b>Στοιχίμα ή στοιχηματισμός</b>	<b>Στοιχίμα ή στοιχηματισμός</b> – τοποθέτηση στοιχήματος στο αποτέλεσμα ενός υποδρομικού, αθλητικού ή άλλου συμβάντος σε ένα χώρο ή δια ηλεκτρονικού μέσου.
<b>Εμείς, εμάς και μας</b>	<b>Εμείς, εμάς και μας</b> αναφέρεται στην εταιρία Tabcorp Wagering Victoria.
<b>Κέρδη</b>	<b>Κέρδη</b> – το ποσό χρημάτων που κερδίζεται σε προϊόν ή υπηρεσία στοιχηματισμού.
<b>Εσύ και σου</b>	<b>Εσύ και σου</b> – πρόσωπο στο οποίο παρέχουμε ένα προϊόν στοιχηματισμού.

# Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

Codice di condotta per giocare d'azzardo  
responsabilmente



## INDICE

Dichiarazione d'intenti sul gioco responsabile .....	3
1. Informazioni su Tabcorp .....	4
2. Codice di condotta Tabcorp Wagering per giocare responsabilmente .....	5
3. Il nostro impegno .....	8
4. Le informazioni a vostra disposizione .....	15
5. Reclami .....	19
6. Giocare responsabilmente .....	20
7. Promuovere il gioco responsabile .....	22
8. Definizioni .....	25





## DICHIARAZIONE D'INTENTI SUL GIOCO RESPONSABILE

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd ("**Tabcorp Wagering Victoria**") ritiene che l'industria del gioco, il governo e la comunità abbiano una responsabilità comune nel contribuire a prevenire l'insorgere di problemi legati al gioco d'azzardo e nel garantire che i servizi di assistenza per il gioco d'azzardo problematico siano fruibili da chi ne faccia richiesta.

Per la maggior parte delle persone, il gioco d'azzardo è un'attività di svago piacevole ed una forma di intrattenimento divertente. Tuttavia, Tabcorp Wagering Victoria è consapevole del fatto che una piccola percentuale di persone hanno difficoltà a giocare in modo responsabile. Per questo Tabcorp Wagering Victoria ha elaborato questo Codice di condotta per il gioco responsabile ("il Codice") che stabilisce le pratiche da noi adottate nel fornire servizi ai nostri clienti. Il messaggio di Tabcorp per un gioco responsabile sarà affisso in modo da essere ben visibile ai clienti.

Il presente Codice di Tabcorp Wagering Victoria riflette il nostro impegno nei confronti dei clienti. Sono graditi eventuali commenti sul nostro impegno verso le iniziative mirate al gioco responsabile.

*David Attenborough*  
Managing Director  
Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd



## 1. INFORMAZIONI SU TABCORP

Tabcorp è il più importante gruppo di svago, gioco d'azzardo e intrattenimento d'Australia e una delle più grandi società di gioco quotate in borsa.

Tabcorp Wagering Victoria offre la possibilità di scommettere online, per telefono, negli ippodromi metropolitani ed extrametropolitani durante le gare ippiche, presso i maggiori eventi sportivi e tramite una rete di agenzie, hotel e club autorizzati.

Tabcorp Wagering Victoria si impegna a:

- Limitare le conseguenze negative del gioco d'azzardo per i clienti, le loro famiglie e la comunità in generale.
- Fornire ai clienti informazioni che consentano di fare scelte informate sulle proprie pratiche di gioco.
- Consentire ai clienti che manifestano problemi con il gioco d'azzardo l'accesso al nostro Programma di autoesclusione volontaria ("BetCare") e agevolarne l'accesso ad agenzie di assistenza specializzate e a informazioni adeguate.
- Promuovere un sapere comune tra le persone, le comunità, l'industria del gioco d'azzardo, gli enti regolatori e il governo sulle pratiche del gioco responsabile e sui diritti e le responsabilità riguardanti tali pratiche.

Il Codice di condotta di Tabcorp Wagering Victoria per un gioco d'azzardo responsabile riflette l'impegno di Tabcorp a fornire prodotti scommessa con il più elevato livello di integrità e responsabilità aziendale e nel rispetto delle normative in vigore in tutte le giurisdizioni australiane.

## 2. CODICE DI CONDOTTA TABCORP WAGERING VICTORIA PER UN GIOCO RESPONSABILE

### 2.1 Scopo del Codice

Il presente Codice intende principalmente fornire un documento unico per tutti i clienti che utilizzano prodotti e servizi Tabcorp Wagering Victoria sul territorio australiano.

Il Codice mira a:

- stabilire gli standard e i requisiti della nostra attività per offrire servizi scommesse per un gioco d'azzardo responsabile in tutte le nostre operazioni e su tutta la nostra rete al dettaglio;
- garantire il rispetto degli obblighi normativi e legislativi di tutti gli stati e territori australiani;
- esprimere i nostri valori di base e il nostro impegno a limitare i potenziali danni associati al gioco d'azzardo;
- rispettare le direttive ministeriali del Victoria in materia di gioco d'azzardo responsabile.

Il Codice di condotta Tabcorp Wagering Victoria deve essere approvato dalla Commissione del Victoria per la regolamentazione del gioco d'azzardo e della somministrazione di alcolici (Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation, VCGLR).

In alcune circostanze, determinati aspetti del presente Codice si applicano solo a clienti di territori specifici. In questi casi, sarà chiarito che l'obbligo si applica esclusivamente a clienti di quello stato specifico.

### 2.2 Obiettivi del Codice

Tabcorp Wagering Victoria rispetta il diritto dei clienti a usufruire dei suoi prodotti e servizi e riconosce la responsabilità dei clienti per il loro comportamento di gioco ma anche la propria responsabilità a fornire, a chi ne faccia richiesta, assistenza e informazioni adeguate per un supporto nella gestione delle pratiche di gioco.

L'obiettivo principale del presente Codice è di garantire l'applicazione di un quadro standard unitario a tutto il Tabcorp Wagering Victoria di modo che:

- I clienti facciano scelte informate sul gioco d'azzardo;
- I clienti possano accedere agevolmente ai servizi di supporto per il gioco d'azzardo problematico, qualora ne facciano richiesta;
- I rapporti con i soggetti interessati siano mirati a migliorare la nostra comprensione del gioco d'azzardo problematico attraverso il collegamento a: gruppi comunitari, stato, consulenti in materia di gioco problematico, personale e l'industria del gioco.

### 2.3 Contenuto del Codice

- Le nostre responsabilità verso i clienti in materia di gioco responsabile;
- Le informazioni a disposizione dei clienti in materia di scommesse, gioco responsabile e servizi di consulenza per il gioco d'azzardo problematico;
- Le strategie adottate per implementare un'offerta responsabile del gioco d'azzardo su tutta la nostra rete al dettaglio, conformemente al nostro impegno per l'adozione dei più elevati standard di assistenza al cliente;
- Modalità di assistenza per i clienti che richiedono assistenza per il gioco d'azzardo problematico e,
- Modalità di applicazione del Codice.

### 2.4 Il Codice si applica a:

- Tabcorp Wagering Victoria e tutti i suoi dipendenti;
- La nostra rete di vendita al dettaglio e tutto il personale delle agenzie della rete e,
- Prodotti e servizi di gioco d'azzardo, inclusi quelli forniti elettronicamente, offerti su tutto il territorio australiano.

Il Codice è soggetto a regolare revisione. La versione aggiornata del presente Codice deve essere approvata dalla Commissione del Victoria per la regolamentazione del gioco d'azzardo e della somministrazione di alcolici (VCGLR) prima della pubblicazione. Una volta approvata, la versione aggiornata del Codice è disponibile nei nostri punti vendita al dettaglio, sui terminali informativi per i clienti (Customer Information Terminal), laddove pertinente, o sul nostro sito web [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au). Sarà nostra cura informare il cliente dell'avvenuto aggiornamento del Codice tramite newsletter o sito web.

## 2.5 Osservanza di leggi e regolamentazioni dell'industria

Rispettiamo le leggi in vigore su tutto il territorio australiano in materia di fornitura di prodotti e servizi di gioco d'azzardo comprese le leggi su:

- Minori;
- Erogazione di credito;
- Regole di gioco;
- Requisiti dei locali;
- Mescita di alcolici;
- Pubblicità e promozione;
- Scommesse online;
- Privacy; e
- Codici di condotta e/o Pratica del gioco d'azzardo responsabile

## 2.6 Conflitti tra la legislazione e i Codici di condotta

In caso di conflitto tra il presente Codice e i regolamenti e le legislazioni territoriali o del Commonwealth, si applica lo standard più elevato.

Il presente Codice deve essere applicato, se necessario, congiuntamente a eventuali altri codici di condotta e/o pratiche per il gioco responsabile del settore adottati nell'ambito della legislazione locale.

Con il presente Codice, ci assumiamo impegni specifici verso i nostri clienti. La natura della nostra attività si basa sulla certezza che il personale impiegato nella nostra rete al dettaglio metta in atto i suddetti impegni. I punti vendita della nostra rete al dettaglio sono di proprietà e gestiti indipendentemente da Tabcorp Wagering Victoria, incluse le attrezzature per le scommesse TAB collocate in alberghi, club autorizzati e altri locali. Tabcorp Wagering Victoria si assume tuttavia la responsabilità di fornire alla rete al dettaglio gli strumenti e la formazione necessari per ottimizzare l'applicazione del Codice da parte degli Agenti.

*Ci impegniamo a fare del nostro meglio e a prendere tutte le misure possibili per garantire il rispetto di tutti gli obblighi stabiliti dal presente Codice da parte degli Agenti della rete al dettaglio e di tutti i dipendenti di quegli Agenti della rete al dettaglio.*

### 3. IL NOSTRO IMPEGNO

Tabcorp Wagering Victoria si impegna a mettere a disposizione di clienti e dipendenti tutte le informazioni sul gioco responsabile per consentire ai clienti di fare scelte informate sulle pratiche di gioco.

#### 3.1 Diffusione del Codice

Ci impegniamo a diffondere e promuovere il presente Codice in tutte le nostre operazioni aziendali, sui siti web e attraverso la rete al dettaglio di TAB. La versione completa del Codice è disponibile in tutti i punti della rete al dettaglio di TAB sui terminali informativi per i clienti o TAB View. Il Codice è disponibile anche sul nostro sito web all'indirizzo [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au). Copie cartacee del Codice potranno essere fornite ai clienti che ne facciano richiesta telefonicamente tramite il call centre TAB.

Ci impegniamo a ricordare l'esistenza del presente Codice tramite l'inserimento sistematico di promemoria in tutte le comunicazioni di TAB con il cliente o nelle newsletter o tramite eventuali altri mezzi di comunicazione utilizzati per comunicare con il cliente. Tutti i siti web di Tabcorp Wagering Victoria riportano messaggi ben visibili per ricordare che tutte le nostre attività rispettano il Codice di condotta per il gioco responsabile e lo slogan sul gioco responsabile "Gioca responsabilmente".

Su richiesta, il presente Codice è disponibile nelle seguenti lingue: arabo, cinese, greco, italiano e vietnamita. È possibile richiedere copie del Codice nelle suddette lingue tramite email ([RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)) o chiamando il Responsabile per la Compliance e il gioco responsabile al numero 02 9218 1441.

#### 3.2 Revisione del Codice

La revisione della conformità del Codice (come anche la verifica dell'applicazione del presente Codice da parte della nostra rete al dettaglio) viene eseguita dagli addetti alla regolamentazione di Tabcorp su base annua che provvedono anche all'inserimento delle eventuali modifiche al Codice.

La procedura di revisione richiede l'impegno da parte di clienti, dipendenti, rappresentanti dell'industria del gioco d'azzardo, servizi di consulenza per il gioco problematico e gruppi comunitari.

È prevista anche una verifica ulteriore del Codice in caso di modifiche importanti all'ambiente per il gioco responsabile. Clienti, dipendenti, rappresentanti dei vari settori in cui operiamo, rappresentanti dei gruppi dell'industria del gioco d'azzardo, servizi di consulenza per il gioco d'azzardo problematico e gruppi comunitari vengono consultati prima dell'inserimento di eventuali modifiche.

### 3.3 Richiesta informazioni da parte dei soggetti interessati

Su richiesta, forniremo informazioni sul presente Codice ai soggetti interessati, compresi i gruppi comunitari, le agenzie, gli enti governativi e gli enti regolatori preposti, i consulenti per le patologie legate al gioco d'azzardo e i gruppi del settore.

### 3.4 Politiche e procedure Tabcorp Wagering Victoria

Tabcorp Wagering Victoria garantisce che tutto il personale Tabcorp della rete al dettaglio disponga di strumenti appropriati per le verifiche della conformità, di informazioni e formazione adeguata sul Codice e sulla fornitura dei nostri prodotti e servizi per il gioco d'azzardo.

Sono incluse le procedure e le politiche operative, la trasparenza nelle responsabilità per la verifica della conformità al Codice, il meccanismo di notifica di eventuali violazioni del Codice e le procedure di monitoraggio nella gestione delle problematiche legate al gioco d'azzardo responsabile. È inoltre previsto il monitoraggio dell'implementazione e della gestione continua del Codice da parte di Tabcorp Wagering Victoria e della rete al dettaglio Tabcorp.

### 3.5 Formazione

Tutti i dipendenti, gli Agenti e i loro dipendenti devono conoscere le proprie responsabilità e le disposizioni del presente Codice nonché la normativa applicabile. Il nostro obiettivo è di garantire che il personale, gli Agenti e i dipendenti delle agenzie:

- Abbiamo gli strumenti per fornire ai clienti prodotti e servizi per il gioco d'azzardo conformemente al presente Codice;
- Comprendano i possibili indicatori comportamentali del gioco d'azzardo problematico;
- Abbiamo gli strumenti per una documentazione adeguata degli incidenti accaduti nel proprio punto vendita e,
- Abbiamo le abilità per trattare la clientela con sensibilità.

Tabcorp esige che il personale, gli Agenti e i dipendenti delle agenzie siano preparati adeguatamente in materia di gioco responsabile o siano iscritti al Programma di informazione sui nostri prodotti e servizi per il gioco d'azzardo. Il Programma di informazione prevede la formazione su tutti gli aspetti del gioco responsabile, inclusi i Programmi di autoesclusione, e richiede la conoscenza da parte dei dipendenti dei servizi di assistenza e consulenza per il gioco d'azzardo problematico destinati ai clienti, nonché le modalità per contattare tali servizi.

I dipendenti vengono istruiti sui vari aspetti del gioco responsabile, sul presente Codice e sul Programma di autoesclusione attraverso il Programma di orientamento alle scommesse di Tabcorp. Alcuni dipendenti coinvolti nella vendita dei nostri prodotti di gioco riceveranno anche una formazione specifica e più approfondita sul gioco responsabile.

Tabcorp Wagering Victoria propone corsi di aggiornamento per il personale con cadenza annuale e la diffusione di materiale sul gioco responsabile tramite newsletter, riviste e l'affissione sul posto di lavoro di documenti informativi sul gioco responsabile per ricordare al personale le politiche e le responsabilità sul gioco responsabile.

Gli Agenti e i loro dipendenti sono tenuti a frequentare un corso di formazione per la certificazione TAB. Tabcorp Wagering gestisce i programmi di formazione per Operatori TAB e per la Certificazione Responsabile di locali autorizzati TAB. La formazione sul gioco responsabile, il presente Codice e il Programma di autoesclusione rappresentano una parte integrante dei programmi di formazione.

### 3.6 Principali indicatori di efficienza

Nell'ambito della rete al dettaglio, l'accordo di agenzia tra l'Agente e Tabcorp Wagering Victoria richiede un impegno comune a favore del gioco responsabile. Le violazioni alle disposizioni per un gioco responsabile non sono assolutamente tollerate e gli accordi di Agenzia potrebbero essere rescissi a seguito di una violazione degli obblighi previsti per il gioco responsabile.

### 3.7 Sintomi del gioco d'azzardo problematico in dipendenti e clienti

Il personale, gli Agenti e i dipendenti sono formati per individuare i fattori comportamentali che rivelano la presenza di problemi con il gioco d'azzardo. Laddove il personale, gli Agenti, i dipendenti delle agenzie e i clienti manifestino segni evidenti di malessere o comportamenti che indicano la presenza di un problema derivante dal gioco d'azzardo, ci impegniamo a:

- Garantire che i clienti ricevano informazioni sulla opportunità di accedere ai servizi di assistenza;
- Fornire informazioni sul Programma di autoesclusione di Tabcorp (BetCare);
- Valutare l'eventualità di interrompere forzatamente l'accesso ai nostri prodotti e servizi.
- Il personale, gli Agenti e i dipendenti delle agenzie possono accedere alla nostra Linea di assistenza al personale (Employee Assistance Line), gestita da un servizio di consulenza professionale esterno e autonomo;
- Sostenere i dipendenti in modo sensibile e appropriato.

Tra i segni che potrebbero indicare la necessità di assistenza per personale, Agenti e dipendenti o clienti di agenzie:

- Richieste di autoesclusione o rivelazione esplicita di problemi legati al gioco d'azzardo;
- Comportamento aggressivo o antisociale (attacchi verbali o fisici); e
- Richieste di farsi prestare denaro per uso nel giocare d'azzardo.

Il personale, gli Agenti e i dipendenti delle agenzie non sono addestrati a riconoscere un *problem gambler* (giocatore d'azzardo problematico), tuttavia dovranno conoscere e gestire gli indicatori di malessere in maniera sensibile.

Il personale della rete al dettaglio è tenuto ad annotare dettagliatamente ogni azione intrapresa in tali circostanze in un apposito registro degli incidenti.

### 3.8 Linee di condotta per il personale Tabcorp sul gioco d'azzardo

Il personale e i collaboratori esterni di Tabcorp Wagering Victoria sono tenuti a rispettare le linee di condotta per i dipendenti Tabcorp. Il rispetto di tali linee di condotta è un requisito imprescindibile per lavorare o collaborare con Tabcorp. Il mancato rispetto di tali linee di condotta è considerato una grave violazione e consente al MD Wagering di prendere provvedimenti disciplinari nei confronti di chi ha commesso la violazione, di rescindere il contratto di assunzione dell'impiegato o il contratto di collaborazione.

Le linee di condotta pongono in essere una serie di restrizioni sulla capacità del personale di partecipare o impegnarsi nelle attività di scommessa da noi offerte, sia durante che al di fuori dell'orario di lavoro. I dipendenti non sono autorizzati a effettuare scommesse al totalizzatore durante l'orario di lavoro (salvo autorizzazione del MD Wagering nell'ambito dell'eccezione di processo Tabcorp Wagering (Exception Process) per le mansioni ufficiali del personale). Ciascun membro del Gruppo amministrativo superiore (Senior Management Group) è tenuto a chiedere ai membri diretti della propria famiglia di non utilizzare mai i prodotti Tabcorp (a esclusione del totalizzatore di Tabcorp).

Il personale della rete al dettaglio, compresi gli Agenti, non è autorizzato a utilizzare dei prodotti e servizi per il gioco d'azzardo di Tabcorp o di qualunque altro gestore sul posto di lavoro, né durante l'orario di lavoro (includere le pause) né in altri momenti.

I locali autorizzati e gestiti indipendentemente da Tabcorp adottano politiche sulle scommesse molto restrittive per il personale, sia durante l'orario di lavoro che nelle pause. Invitiamo pertanto i gestori dei locali ad adottare linee di condotta rigide in materia di partecipazione al gioco d'azzardo sul posto di lavoro da parte del personale non in servizio.

### 3.9 Tecnologie emergenti e prodotti innovativi

Prima dell'adozione di nuovi prodotti e servizi per le scommesse, inclusi quelli che utilizzano le nuove tecnologie, Tabcorp Wagering Victoria ne valuta il potenziale impatto sul comportamento di gioco conformemente all'impegno a favore del gioco responsabile.

Prima dell'immissione sul mercato, tutti i prodotti e i servizi innovativi per le scommesse, le strategie di marketing e tutta la pubblicità vengono sottoposti a verifica da Tabcorp Wagering Victoria che ne valuta l'impatto sul gioco responsabile,.

### 3.10 Pubblicità, marketing e promozioni

Conformemente al suo Programma Marketing Sign off, Tabcorp Wagering Victoria garantisce che tutti gli annunci pubblicitari, le strategie di marketing e le promozioni:

- Rispettino le normative statali e del Commonwealth applicabili, i regolamenti e i codici relativi alla pubblicità e alla promozione di prodotti per scommesse, inclusa la promozione del codice etico adottato dall'Associazione nazionale australiana dei pubblicitari (Australian Association of National Advertisers);
- Rispettino il buon gusto (dato gli standard comunitari prevalenti) e non risultino offensivi o osceni;
- Siano effettivamente realistici, accurati e veritieri;
- Non siano falsi, fuorvianti o ingannevoli e non falsino le effettive probabilità di vincita o guadagno;
- Non siano intenzionalmente mirati, in maniera diretta o indiretta, a gruppi svantaggiati o vulnerabili né a minori;
- Non siano mirati o concepiti per attirare i minori e non siano associati alla pubblicità di offerte, eventi o strutture concernenti i minori;



- Non promuovano il consumo di bevande alcoliche durante il gioco e non associno il consumo di alcolici al gioco d'azzardo;
- Non propongano nessun tipo di ricompensa, incentivo o buono che spinga il cliente a scommettere più spesso;
- Abbiamo il consenso di eventuali persone che hanno ottenuto una vincita prima della pubblicazione;
- Siano socialmente responsabili;
- Non promuovano il gioco d'azzardo come strumento per raccogliere fondi per l'acquisto di prodotti per la casa, per spese di vario genere, per risolvere problemi finanziari o per superare difficoltà personali;
- Non diano l'impressione che il gioco d'azzardo sia una strategia ragionevole per migliorare la situazione finanziaria di una persona;
- Non promuovano il gioco d'azzardo come strumento per migliorare la posizione sociale o le prospettive lavorative, sociali o sessuali;
- Non propongano slogan relativi a vincite che non siano basati sui fatti, siano impossibili da dimostrare o risultino esagerati;
- Non dichiarino o implicino che le abilità del giocatore possono influenzare il risultato delle scommesse;
- Non pongano l'enfasi sull'associazione tra le scommesse e l'uso che il giocatore d'azzardo fa del denaro vinto.

Nel South Australia, Tabcorp Wagering Victoria è tenuto a rispettare degli obblighi specifici verso i clienti di quel territorio in materia di promozione e marketing dei suoi prodotti e servizi. In quello stato, in tutti gli annunci pubblicitari e in ogni forma di marketing sarà inserito il messaggio breve *Gioca responsabilmente* o un messaggio per esteso.

I messaggi di avviso per esteso sono

- Sai quando devi fermarti. Non andare oltre. Gioca responsabilmente
- Pensa a chi ha bisogno di te. Gioca responsabilmente
- Non rincorrere una perdita. Desisti. Gioca responsabilmente
- Non lasciare che il gioco ti domini. Mantieni il controllo. Gioca responsabilmente
- Mantieni il controllo. Smetti prima di perdere. Gioca responsabilmente
- Conosci la situazione. Mantieni il controllo. Gioca responsabilmente

Questi messaggi vengono affissi per almeno 6 mesi a rotazione.

Nel South Australia, non possiamo pubblicizzare i nostri prodotti e servizi per radio dalle 6.00 alle 8.30 del mattino, dal lunedì al venerdì e in TV dalle 4.00 alle 7.30 della sera, dal lunedì al venerdì.

Nel Queensland, Tabcorp Wagering Victoria è tenuto a rispettare degli obblighi specifici verso i clienti di quel territorio in materia di promozione e marketing dei suoi prodotti e servizi. In questo territorio, garantiamo che i nostri annunci pubblicitari e le promozioni siano associati a messaggi positivi sul gioco responsabile, al logo della *Helpline* del Queensland per il gioco d'azzardo e al numero di telefono corrispondente.

Il messaggio positivo sul gioco responsabile è: *Gioca responsabilmente.*

Nel Western Australia, Tabcorp Wagering Victoria è tenuto a rispettare degli obblighi specifici verso i clienti di quel territorio in materia di promozione e marketing dei suoi prodotti e servizi. Nell'ambito di questo territorio garantiamo che il messaggio pubblicitario contenga:

- Il numero di telefono della *helpline* per il gioco d'azzardo problematico; e
- Le informazioni sul sito web per i servizi di consulenza nazionale on-line.

Nel New South Wales, Tabcorp Wagering Victoria è tenuto a rispettare degli obblighi specifici verso i clienti di quel territorio in materia di promozione e marketing dei suoi prodotti e servizi. Nell'ambito di questo territorio garantiamo che nei nostri messaggi pubblicitari contengano:

- Informazioni e avvisi sul gioco d'azzardo – Pensaci! Per le tue scelte chiama il Gambling Help;
- Numero di telefono del Gambling Help; e
- Indirizzo del sito web del Gambling Help.

Tabcorp Wagering Victoria garantisce il rispetto degli obblighi previsti in materia di pubblicità e promozione responsabile:

- Valutando le disposizioni delle varie giurisdizioni australiane in materia di pubblicità dei nostri prodotti e servizi ed elaborando delle Checklist per il personale Tabcorp Wagering Victoria;
- Comunicando al nostro personale informazioni sui nostri obblighi in materia di promozione e pubblicità responsabile;
- Formando il personale Tabcorp Wagering Victoria in materia di promozione e pubblicità responsabile con corsi di orientamento e di marketing continuo;
- Facendo del nostro meglio per garantire che i clienti autoesclusi non ricevano corrispondenza o materiale promozionale sui nostri prodotti e servizi;
- Operando nel rispetto del Programma Marketing Sign off di Tabcorp Wagering Victoria che stabilisce le misure da applicare per garantire che il materiale pubblicitario e promozionale sia conforme. La pubblicità e il marketing dovranno essere approvati dal General Manager del settore Marketing e da un membro dell'Ufficio Legale di Tabcorp Wagering prima di essere immessi sul mercato.

### 3.11 Privacy

Tabcorp Wagering Victoria è vincolata alla Legge sulla Privacy del 1988 e agisce conformemente alle sue disposizioni. I sistemi e i processi adottati da Tabcorp Wagering Victoria sono conformi ai principi nazionali sulla privacy (National Privacy Principles).

Tabcorp Wagering Victoria rispetta e tutela la privacy dei suoi clienti. Le politiche di Tabcorp Wagering in materia di privacy sono consultabili sul sito web [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).

## 4. LE INFORMAZIONI PER I NOSTRI CLIENTI

### 4.1 Informazioni a disposizione dei clienti per garantire la comprensione dei nostri prodotti:

- il presente Codice;
- Regole di gioco;
- I nostri prodotti e servizi e il materiale informativo di accompagnamento come ad esempio le “Racing Guides” (disponibili sul sito [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au));
- I nostri Programmi di autoesclusione e,
- Le procedure per la risoluzione dei reclami.

### 4.2 Informazioni su prodotti e servizi

La decisione di giocare d’azzardo fa parte della propria natura e rappresenta una scelta personale. Tuttavia, per fare una scelta responsabile, i nostri clienti devono essere informati sui prodotti e i servizi di gioco.

Le informazioni su prodotti e servizi di gioco devono essere messe a disposizione dei clienti che potranno così fare scelte informate e decidere se scommettere o meno, coerentemente con le preferenze e le circostanze personali.

I clienti potranno ottenere informazioni sui prodotti e servizi di Tabcorp Wagering collegandosi al sito [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) o chiamando il Call centre di Tabcorp Wagering.

### 4.3 Piazzamento delle scommesse e pagamento delle vincite

Conformemente alla normativa applicabile, tutte le scommesse devono essere pagate al momento dell’acquisto.

Tutte le vincite vengono pagate da Tabcorp Wagering Victoria nel rispetto delle normative, dei codici o politiche del settore e delle nostre Regole di gioco. Tabcorp Wagering Victoria consiglia ai clienti dei punti vendita TAB di incassare le grosse vincite sotto forma di assegno.

I pagamenti per le vincite delle scommesse piazzate tramite i nostri sistemi per le scommesse elettroniche (il conto TAB, ad esempio) sono accreditati sul conto del cliente subito dopo la conferma del risultato.

#### 4.4 Informazioni disponibili al momento del piazzamento della scommessa

In ogni punto vendita TAB sono disponibili copie del regolamento relativo alle corse, le scommesse sportive e informazioni sul nostro prodotto Trackside. Il regolamento per le scommesse è anche disponibile sui terminali informativi per i clienti (Customer Information Terminal) e/o sul TAB View presente all'interno di tutti i punti vendita della rete. In alternativa, queste informazioni possono essere consultate sul sito web [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au), o chiamando il Call centre di TAB e richiedendo l'invio di una copia del Regolamento per le scommesse.

Su richiesta, forniamo ai clienti Tabcorp Wagering del Victoria un estratto conto con la cronologia delle scommesse e le relative perdite o vincite. La cronologia di ciascun conto è disponibile per un periodo di 90 giorni massimo dalla data della prima transazione e i clienti possono accedere al proprio estratto conto collegandosi al proprio conto ("My Account") tramite il sito [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au), o chiamando il Call centre Tabcorp Wagering.

I clienti del South Australia riceveranno un estratto conto ogni mese se eseguono quindici o più scommesse.

Tabcorp Wagering Victoria è tenuto a rispettare degli obblighi specifici nei confronti dei clienti del South Australian laddove questi richiedano un estratto conto come riportato nel paragrafo 4.6 qui di seguito.

#### 4.5 Stato di ebbrezza

Tabcorp Wagering Victoria fa tutti gli sforzi possibili per evitare l'uso dei suoi prodotti e servizi da parte di clienti in stato di ebbrezza. Il personale a contatto con il pubblico, compreso quello delle agenzie, non fornisce i servizi ai clienti che manifestano uno stato di ebbrezza. In tutta la nostra rete al dettaglio sono esposti cartelli per ricordare che Tabcorp Wagering Victoria non fornisce i propri servizi ai clienti in stato di ebbrezza.



#### 4.6 Limiti di scommessa

Nella rete al dettaglio, su internet e tramite il Call centre, Tabcorp Wagering Victoria mette a disposizione dei clienti materiale informativo per riconoscere i fattori scatenanti che portano a investire somme eccessive nelle scommesse.

Per esempio:

- Scommettere per sfuggire ai problemi o alle delusioni
- Trascurare il lavoro e lo studio per giocare d'azzardo
- Dedicare più tempo alle scommesse che a parenti e amici
- Pensare ossessivamente al gioco
- Scommettere per vincere soldi e non per divertirsi
- Scommettere per recuperare il denaro perso in altre giocate
- Sentirsi depressi a causa del gioco d'azzardo
- Mentire o tenere segreti sul fatto che si gioca d'azzardo
- Chiedere in prestito denaro per giocare d'azzardo
- Litigare con la famiglia e gli amici a causa del gioco
- Dedicare più tempo del previsto al gioco d'azzardo
- Giocare fino a perdere tutto
- Non dormire a causa del gioco d'azzardo
- Utilizzare il denaro destinato al pagamento delle bollette per giocare d'azzardo
- Provare a smettere di giocare senza riuscirci
- Diventare irascibile quando si tenta di smettere
- Incrementare l'eccitazione del gioco alzando la posta
- Violare la legge per ottenere denaro per giocare

Tabcorp Wagering Victoria invita i clienti che manifestano questi segni di inquietudine a rivolgersi alla *helpline* Gamblers Help 1800 858 858 o a iscriversi al Programma di autoesclusione BetCare di Tabcorp.

A supporto dell'impegno di Tabcorp Wagering Victoria a favore del gioco responsabile e per aiutare i clienti a prendere degli impegni preventivi, i punti vendita e le sale scommesse Tabcorp Wagering hanno istituito dei Funzionari impegnati per il gioco responsabile che:

- sono presenti durante le attività commerciali
- possono aiutare i clienti a gestire le proprie spese di gioco
- agevolano l'accesso ai servizi di supporto per il gioco d'azzardo problematico o
- al Programma di autoesclusione BetCare di Tabcorp

Tabcorp Wagering Victoria prevede delle strategie per aiutare i clienti a gestire le spese di gioco, come ad esempio l'accesso facile e immediato ad apposite dichiarazioni di scommessa che tengono traccia di:

- tutte le scommesse
- tutti i dividendi delle vincite
- saldo del conto
- depositi effettuati e modalità dei depositi (ad esempio punto vendita, Australia Post, online)
- metodi di piazzamento della scommessa (ad esempio per telefono, online, in un punto vendita)
- metodi di prelievo

Conformemente alle disposizioni legali del South Australia, Tabcorp Wagering Victoria offre ai clienti di questo territorio, la possibilità di applicare dei limiti di gioco ai propri conti.

Tabcorp Wagering Victoria può inoltre offrire ai clienti di altre giurisdizioni australiane la possibilità di stabilire dei limiti di gioco sul conto.

#### **4.7 Informazioni disponibili ai clienti del South Australia all'apertura di un conto o alla richiesta di un estratto conto**

I clienti del South Australia che aprono un conto o richiedono un estratto conto, riceveranno da Tabcorp Wagering Victoria la comunicazione che:

- le operazioni sono soggette a un Codice di condotta;
- è previsto un messaggio di avviso con rotazione semestrale e,
- è possibile ottenere informazioni verbali sulle modalità di accesso alla documentazione informativa sul gioco responsabile.

## **5. RECLAMI**

### **5.1 Reclami e meccanismi per la risoluzione**

In caso di problemi con il Codice di condotta sul gioco responsabile di Tabcorp Wagering Victoria, se un cliente desidera presentare un reclamo, lo invitiamo a comunicarcelo quanto prima. Esiste infatti una politica per la gestione dei reclami che ne garantisce una adeguata gestione.

Conformemente alla politica per la risoluzione dei reclami riportata qui di seguito, ogni reclamo dovrà essere indirizzato al Responsabile di Compliance e del gioco responsabile:

Per iscritto: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

Via email: [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

Per telefono: 02 9218 1441

Il Responsabile per la Compliance e del gioco responsabile dovrà:

- Accusare ricevuta del reclamo per iscritto o via email, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione, se il cliente ha presentato il reclamo per iscritto o via email.
- Accettare il reclamo al momento della presentazione se il cliente ha fatto il reclamo per telefono
- Investigare il reclamo del cliente e comunicargli il risultato entro venti giorni lavorativi.
- Nell'impossibilità di risolvere il reclamo entro 14 giorni lavorativi, il cliente riceverà una notifica sui nuovi tempi di attuazione per la risoluzione.
- Garantire l'aggiornamento del Registro dei reclami per il gioco responsabile.

Il risultato del reclamo sarà fornito secondo la modalità più appropriata e comunque considerando quella utilizzata dal cliente per il suo primo contatto o la modalità richiesta dal cliente. Se, ad esempio, il cliente ha presentato il reclamo telefonicamente, le informazioni sul risultato del reclamo gli saranno fornite telefonicamente.

Qualora il cliente non accetti la decisione del Responsible Gambling e Compliance sul reclamo, egli potrà appellarsi scrivendo a:

Managing Director, Wagering  
Tabcorp Holdings  
GPO Box 4168  
SYDNEY NSW 2001

L'ambito dei reclami si limita alle violazioni del presente Codice.

Se il cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo, Tabcorp Wagering Victoria intraprenderà a sue spese la revisione autonoma del reclamo.

## 6. GIOCARE RESPONSABILMENTE

### 6.1 Minori

I nostri servizi sono destinati esclusivamente agli adulti, ovvero alle persone con più di diciotto anni. Il gioco d'azzardo è legalmente vietato ai minorenni, così come il possesso o la sottoscrizione di un conto con noi tramite i siti web per le scommesse. Vietiamo severamente ai minori di scommettere con noi.

Tabcorp Wagering Victoria farà ogni ragionevole sforzo per impedire ai minori di utilizzare i nostri servizi. Prima dell'apertura di un conto con noi, i clienti dovranno fornire la propria data di nascita e dichiarare di essere maggiorenni.

La rete al dettaglio di Tabcorp Wagering Victoria è tenuta a tenere affissi cartelli che ricordano il divieto di gioco per i minori di diciotto anni.

Sui nostri siti web, inoltre, sono presenti avvisi in cui si ricorda che i minori non sono autorizzati a scommettere online e non possono registrarsi con noi.

Nei termini e condizioni si dichiara che i minori non possono scommettere con noi, e che i clienti sono obbligati a non far utilizzare il proprio conto a minori e a non rivelare i propri dati di sicurezza.

La rete al dettaglio mette in atto procedure per la verifica e l'identificazione dell'identità di chi scommette o incassa dividendi per garantire che le scommesse siano eseguite esclusivamente da persone con più di 18 anni. In tutti i punti vendita TAB, nelle sale destinate alle scommesse, nei pressi di bancomat e EFTPOS sono affissi cartelli con la scritta "gioco vietato ai minori". Non esiste alcun divieto che impedisca ai minori di accedere alle sale TAB.

Se si scopre che un cliente ha aperto un conto con Tabcorp Wagering Victoria senza avere 18 anni o se il titolare di un conto consente a un minore di utilizzare il proprio conto, il conto in questione sarà bloccato immediatamente e ne verrà data comunicazione al Comitato Risk and Compliance di Tabcorp.

Tabcorp Wagering Victoria comunicherà agli uffici statali preposti il luogo in cui la violazione è avvenuta e le eventuali violazioni delle politiche sul divieto di giocare d'azzardo per i minori.

Se avete un conto con Tabcorp Wagering Victoria e i vostri figli hanno accesso al computer che utilizzate per collegarvi al sito [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au), vi invitiamo a scaricare e installare uno dei tanti programmi per la tutela dei minori come Net Nanny o Cyber Patrol. Questi programmi sono un valido aiuto per evitare l'accesso ai nostri siti da parte dei minori.





## 6.2 L'ambiente di gioco

Le sale da gioco Tabcorp Wagering Victoria sono dotate di schermi televisivi che consentono ai clienti di guardare le gare sulle quali si scommette. È previsto un programma giornaliero di gare. I clienti potranno utilizzare il programma di gare per essere consapevoli del trascorrere del tempo.

Inoltre, Agenti e dipendenti delle agenzie ricevono su base trimestrale promemoria sui loro obblighi nella gestione e nel monitoraggio dell'ambiente di gioco per i clienti che trascorrono nelle sale da gioco periodi di tempo molto lunghi. Agenti e dipendenti delle agenzie sono invitati a comunicare con questi clienti per verificare che essi abbiano coscienza del trascorrere del tempo.

## 7. PROMUOVERE RESPONSIBLE GAMBLING

### 7.1 Collaborazione con la comunità

Per perseguire gli standard più elevati di assistenza al cliente e per consolidare la nostra conoscenza del gioco d'azzardo problematico, collaboriamo formalmente su base trimestrale, o più frequentemente a seconda del caso, con i servizi di assistenza per i problemi legati al gioco d'azzardo, con i gruppi comunitari, e con i vari ambiti statali e gruppi del settore.

La nostra collaborazione con i consulenti per il gioco d'azzardo problematico si sviluppa nelle seguenti forme:

- Contatto informale e continuo per telefono o e-mail per richiedere una consulenza o un feedback sul nostro programma di autoesclusione, sul programma di orientamento e sul Codice per un gioco responsabile;
- Contatto formale per telefono e email per richiedere una consulenza o un feedback sul Codice per un gioco responsabile (come da nostro obbligo di revisione annuale del Codice per il gioco responsabile). *Si noti che queste organizzazioni del Victoria che affrontano il gioco d'azzardo problematico includono ma non sono limitate a: Gamblers Help, Salvation Army e altre organizzazioni che potrebbero ricadere nell'ambito della consulenza sul gioco d'azzardo problematico.*
- Il Responsabile per il gioco responsabile di Tabcorp Wagering Victoria frequenta, presenta e coopera con i forum di consulenza sul gioco d'azzardo problematico per lo stato del Victoria e partecipa anche alle conferenze annuali della National Association for Gambling Studies (NAGS).

### 7.2 Servizi di supporto

All'interno della rete al dettaglio è richiesta la presenza di un impiegato senior (preferibilmente un Agente) che agisca da punto di smistamento delle informazioni sui servizi di assistenza per il gioco d'azzardo problematico e sulle questioni legate al gioco responsabile.

In tutti i punti vendita Tabcorp Wagering Victoria sono esposti messaggi sul gioco responsabile e sono disponibili informazioni sui servizi di assistenza per il gioco d'azzardo problematico, per i giocatori e/o per le loro famiglie, e sulle modalità per ottenere assistenza per i problemi di dipendenza dal gioco d'azzardo. Alcuni di questi cartelli sono obbligatori per legge, altri sono realizzati da Tabcorp Wagering Victoria e affissi volontariamente all'interno dei vari punti vendita della rete. Informazioni e messaggi saranno sottoposti a revisione e se necessario aggiornati su base annua.

I cartelli sul gioco responsabile sono affissi in tutti i punti dove si accettano le scommesse e se presenti anche nei pressi di attrezzature bancomat o EFT POS.

Sul sito web [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) sono disponibili informazioni sul gioco responsabile e sulle modalità per accedere all'assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo.



### 7.3 Programma Wagering Victoria di autoesclusione volontaria BetCare di Tabcorp

Tabcorp Wagering Victoria gestisce il programma BetCare di autoesclusione volontaria. BetCare è un elemento fondamentale della strategia per il gioco responsabile messa in atto da Tabcorp Wagering Victoria. Tutti i punti vendita (inclusi tutti i locali autorizzati) della rete TAB devono partecipare al programma BetCare.

BetCare è un programma volontario gestito da Tabcorp Wagering Victoria e destinato ai clienti che hanno un problema evidente con il gioco d'azzardo.

I clienti possono essere esclusi da un massimo di 15 agenzie TAB e locali autorizzati del Victoria. Il primo periodo di autoesclusione dura per un minimo di sei mesi fino ad un periodo di tempo indeterminato.

Su richiesta, Tabcorp Wagering Victoria mette a disposizione:

- Informazioni su: modalità di accesso al programma di autoesclusione, implicazioni derivanti dall'autoesclusione, modalità di adesione al programma, procedure previste, dati, informazioni e documenti che il cliente deve fornire e informazioni di contatto per i servizi di assistenza al gioco d'azzardo problematico;
- Su richiesta, inoltre, consentiamo ai clienti di autoescludersi dall'uso dei nostri prodotti e servizi per telefono o via Internet.

Tabcorp Wagering Victoria, inoltre, esclude dalle mailing list le persone che aderiscono al programma.

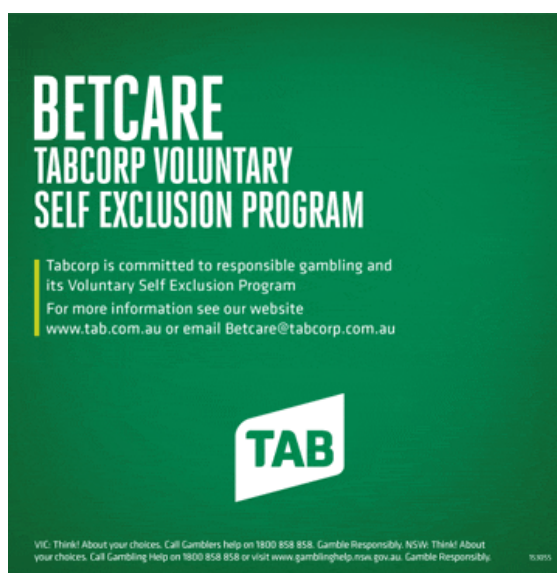
Tabcorp Wagering Victoria garantisce una risposta entro 24 ore alle richieste di accesso al programma di autoesclusione fatte telefonicamente o via Internet.

BetCare consente la fornitura di *referral* immediati ai clienti che ne facciano richiesta ai servizi di consulenza del proprio territorio.

Il cliente che chiede la revoca dall'autoesclusione dovrà dimostrare di aver intrapreso iniziative a favore della gestione del gioco d'azzardo problematico. Quando un cliente richiede l'esclusione a tempo indeterminato e poi manifesta la volontà di revocare tale "stato indeterminato", egli dovrà presentare a Tabcorp Wagering Victoria un certificato rilasciato da un centro riconosciuto di consulenza sul gioco problematico in cui si dichiara che la persona può riavere un conto con Tabcorp Wagering Victoria. Anche gli altri clienti devono presentare una documentazione rilasciata da una struttura riconosciuta per la consulenza sul gioco d'azzardo problematico oppure possono firmare un Atto di disimpegno nel quale dichiarano di aver cercato assistenza per i problemi di gioco.

Tabcorp Wagering Victoria adotta politiche e procedure complete per BetCare, come ad esempio la registrazione degli incidenti (se un cliente, ad esempio, viola lo stato di autoesclusione, i dipendenti della rete al dettaglio sono obbligati a riportare l'accaduto a Tabcorp Wagering), archiviare i dati identificativi e gestire i clienti autoesclusi.

Il Regulatory team di Tabcorp Wagering revisiona il funzionamento del programma BetCare su base annuale.



Le informazioni su BetCare possono essere ottenute:

- per telefono: BetCare 1800 882 876
- per email: [betcare@tabcorp.com.au](mailto:betcare@tabcorp.com.au)
- via internet: [www.tab.com.au/](http://www.tab.com.au/) selezionando Responsible Gambling o Self Exclusion
- presso i punti vendita al dettaglio: tutti i punti vendita TAB possono aiutare il cliente a ottenere informazioni

Tabcorp Wagering Victoria si impegna ad attuare il Codice per un gioco responsabile.  
Per informazioni consultare il sito  
[www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) o mandate una mail a [RGWagering@tabcorp.com.au](mailto:RGWagering@tabcorp.com.au)

Chiamate Gamblers Help al numero 1800 858 858

## 8. DEFINIZIONI

<b>Codice</b>	Per <b>Codice</b> si intende il Codice per un gioco responsabile di Tabcorp Wagering Victoria da noi adottato a partire dalla Data di entrata in vigore.
<b>Data di entrata in vigore</b>	La <b>Data di entrata in vigore</b> coincide con la data dell'annuncio ufficiale dell'adozione del presente Codice e, nel caso di eventuali successive modifiche al Codice, coinciderà con la data di annuncio ufficiale dell'applicazione di tali modifiche.
<b>Dispositivo elettronico</b>	Per <b>Dispositivo elettronico</b> si intende il sistema attraverso il quale offriamo i nostri prodotti e servizi per le scommesse elettroniche e include anche telefono e Internet.
<b>Gioco d'azzardo</b>	Il <b>Gioco d'azzardo</b> consiste nell'investire su prodotti e servizi per le scommesse sportive sia online sia tramite i dispositivi per le scommesse.
<b>Conto scommesse</b>	Un <b>Conto scommesse</b> corrisponde all'iscrizione al nostro sito che consente di scommettere online o telefonicamente.
<b>Minore</b>	Per <b>Minore</b> si intende una persona al di sotto dei 18 anni di età.
<b>Quota</b>	Per <b>Quota</b> si intende la probabilità teorica che un risultato particolare o un evento si verifichi.
<b>Sito per le scommesse sportive online</b>	Un <b>Sito per le scommesse sportive online</b> è un sito web di nostra proprietà e da noi gestito attraverso il quale offriamo i nostri prodotti e servizi per le scommesse sportive, ad esempio <a href="http://www.tab.com.au">www.tab.com.au</a>
<b>Gioco d'azzardo problematico</b>	<p>Per <b>Gioco d'azzardo problematico</b> si intende l'insieme di quelle difficoltà che un giocatore manifesta nella gestione delle pratiche di gioco, in particolare l'ambito e la frequenza del gioco, l'entità e il tempo dedicato al gioco d'azzardo.</p> <p>L'impatto negativo di tale problematica determina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perdite finanziarie elevate rispetto alle proprie fonti di reddito;</li> <li>▪ Conseguenze personali negative sul cliente, la sua famiglia e gli amici;</li> <li>▪ Conseguenze negative sul rendimento lavorativo e sul datore di lavoro.</li> </ul>
<b>Servizi di assistenza per il gioco d'azzardo problematico</b>	I <b>Servizi di assistenza per il gioco d'azzardo problematico</b> sono erogati da personale qualificato come psicologi, consulenti e assistenti sociali che forniscono consulenze ai giocatori e/o alle loro famiglie in relazione ai problemi con il gioco d'azzardo. Tali servizi potrebbero includere l'assistenza telefonica di Gambler's Help, Lifeline e altri enti preposti.

<b>Gioco responsabile</b>	Il <b>Gioco responsabile</b> si svolge in un ambiente regolamentato dove le problematiche associate al gioco d'azzardo sono ridotte e i giocatori fanno scelte informate riguardo le proprie pratiche di gioco. Il Gioco responsabile è il risultato di una serie di azioni collettive e condivise di individui, comunità, industria del gioco d'azzardo e governo mirate a raggiungere risultati che siano socialmente utili ed efficaci verso le problematiche della comunità in generale.
<b>Rete al dettaglio</b>	<p><b>Locale</b> –locale o punto vendita (di proprietà o non di proprietà, guidato o non guidato, gestito o non gestito da noi) attraverso il quale offriamo o eroghiamo i nostri prodotti e/o servizi per le scommesse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hotel, club autorizzati e agenzie;</li> <li>▪ Canali di distribuzione delle scommesse sportive negli ippodromi e,</li> <li>▪ Punti vendita TAB.</li> </ul>
<b>Autoesclusione volontaria</b>	<b>Autoesclusione volontaria</b> – allontanamento da parte del cliente da determinati prodotti per le scommesse, da servizi o locali specifici.
<b>Prodotto o servizio per le scommesse sportive</b>	Per <b>Prodotto o servizio per le scommesse sportive</b> si intende qualsiasi attività o programma di scommessa autorizzata conformemente alla legge sulle scommesse.
<b>Scommessa sportiva</b>	<b>Scommessa sportiva</b> – piazzare una scommessa sul risultato di una corsa, una gara sportiva o altro evento, presso una sala scommesse o tramite dispositivo elettronico.
<b>Noi, il nostro, i nostri</b>	<b>Noi, il nostro, i nostri</b> fanno riferimento alla Tabcorp Wagering Victoria.
<b>Vincite</b>	Per <b>Vincita</b> si intende la somma di denaro vinta scommettendo su un prodotto o servizio.
<b>Voi, il vostro, i vostri</b>	<b>Voi, il vostro, i vostri</b> fanno riferimento alla persona che usufruisce dei nostri prodotti per le scommesse.

# Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## Código de Conducta de Juego Responsable



Approved 3 April 2014

**ÍNDICE**



Declaración de Misión sobre Juego Responsable.....	3
1. Acerca de Tabcorp .....	4
2. Código de Conducta de Juego Responsable de Tabcorp Wagering .....	5
3. Nuestros compromisos .....	8
4. Cómo le brindamos información .....	15
5. Quejas .....	19
6. Juego Responsable.....	20
7. Apoyo al Juego Responsable.....	22
8. Definiciones.....	25



## DECLARACIÓN DE MISIÓN SOBRE JUEGO RESPONSABLE

Tabcorp Wagering (VIC ) Pty Ltd (“**Tabcorp Wagering Victoria**”) considera que la industria de juego/apuestas, el gobierno y la comunidad tienen una responsabilidad compartida de ayudar a prevenir se presenten problemas relacionados con el juego, y de asegurar la disponibilidad de servicios de apoyo para aquellas personas que requieren asistencia.

Para la mayoría de las personas, jugar es una actividad placentera para el tiempo libre, y una forma agradable de entretenimiento. Tabcorp Wagering Victoria entiende que una pequeña proporción de la gente experimenta problemas debido al juego. Por consiguiente, Tabcorp Wagering Victoria ha elaborado el presente Código de Conducta de Juego Responsable (“el Código”), que bosqueja las prácticas que hemos adoptado para proveer servicios a nuestros clientes. El mensaje de Tabcorp sobre juego responsable se exhibirá donde sea claramente visible para los clientes.

Este Código refleja el compromiso hacia nuestros clientes de Tabcorp Wagering Victoria. Acogemos con agrado los comentarios sobre nuestro compromiso permanente hacia las iniciativas de juego responsable.

*David Attenborough*  
Director Gerente  
Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## 1. ACERCA DE TABCORP

Tabcorp es el principal grupo de recreación, juego y entretenimiento de Australia, y una de las más grandes compañías de juego del mundo cotizadas en la Bolsa.

Tabcorp Wagering Victoria realiza actividades de apuestas por internet, teléfono, carreras en hipódromos metropolitanos y rurales y apuestas en importantes eventos deportivos, y mediante una red de agencias, hoteles con licencia para alcohol y clubes.

Tabcorp Wagering Victoria se esfuerza por:

- Minimizar el impacto negativo del juego sobre los clientes, sus familias y la comunidad en general.
- Brindar a nuestros clientes información que les permita tomar decisiones informadas sobre el juego.
- Dar acceso a a nuestro Programa de Auto-Exclusión (“BetCare”), voluntario, a aquellos de nuestros clientes que tienen un problema reconocido de adicción al juego, y facilitar su acceso a agencias idóneas que brindan apoyo e información.
- Promover una comprensión compartida de las prácticas de juego responsable entre los jugadores individuales, comunidades, industria del juego, reguladores y gobierno, y de los derechos y responsabilidades de acuerdo con esas prácticas.

El Código de Conducta de Juego Responsable de Tabcorp Wagering Victoria refleja el compromiso de Tabcorp de entregar nuestros productos para apuestas con el más alto nivel de integridad y responsabilidad corporativa, y de conformidad con toda la legislación a través de todas las jurisdicciones de Australia.

## 2. CÓDIGO DE CONDUCTA DE JUEGO RESPONSABLE DE TABCORP WAGERING

### 2.1 Finalidad del Código

Una finalidad clave de este Código es ofrecer un solo documento a todos los clientes que usan productos y servicios de Tabcorp Wagering Victoria en toda Australia.

Está diseñado para:

- establecer normas y requisitos en toda nuestra empresa de apuestas, para ayudar en la entrega responsable de productos de juego a través de nuestras operaciones y nuestra red de venta;
- asegurar el cumplimiento de todas las obligaciones de base legislativa o regulatoria en todos los estados y territorios australianos;
- reflejar nuestros valores fundamentales, y nuestro compromiso de minimizar el daño potencial relacionado con el juego;
- seguir las instrucciones ministeriales sobre juego responsable en Victoria.

El Código de Conducta de Tabcorp Wagering Victoria debe ser aprobado por la Comisión de Victoria para el Juego y Regulación del Alcohol.

En algunas circunstancias, algunos aspectos de este Código son aplicables solamente a clientes en ciertos estados. Cuando sucede esto, haremos notar claramente que la obligación es aplicable solamente a clientes en ese estado.

### 2.2 Objetivo del Código

Tabcorp Wagering Victoria respeta los derechos de nuestros clientes a disfrutar de nuestros productos y servicios. Los clientes deben asumir responsabilidad por su propia conducta, pero en Tabcorp Wagering Victoria reconocemos también nuestra responsabilidad ante nuestros clientes de proporcionarles información apropiada que pueda ayudarles a manejar su juego, si requieren este apoyo.

El objetivo primordial de este Código es asegurar que haya un procedimiento estándar vigente a través de todo Tabcorp Wagering Victoria que asegure:

- Que los clientes tomen decisiones informadas sobre el juego;
- Que cuando los clientes requieran asistencia, se facilite su acceso a servicios de ayuda para problemas de juego;
- El mantenimiento de relaciones significativas con las partes interesadas, para profundizar nuestra comprensión de la adicción al juego, mediante enlace con grupos comunitarios, gobiernos, asesores para problemas de juego, nuestros empleados y grupos de la industria del juego.

### 2.3 Este Código incluye:

- Nuestros compromisos hacia nuestros clientes en relación con el juego responsable;
- El material que pondremos a disposición para informar a nuestros clientes sobre nuestros productos para apostar, juego responsable y servicios de asesoramiento sobre adicción al juego;
- Lo que hacemos para implementar una entrega responsable del juego mediante nuestra red de venta, conforme a nuestro compromiso de ofrecer el más alto estándar de atención al cliente;
- La forma en que apoyamos a nuestros clientes para que busquen ayuda para un problema relacionado con el juego; y
- Cómo se administra este Código.

### 2.4 El Código se aplica a:

- Tabcorp Wagering Victoria, y nuestros empleados;
- Nuestra red de venta y todas las personas empleadas por los agentes en dicha red; y
- Los servicios o productos de juego que ofrecemos, incluyendo aquellos provistos a través de instalaciones electrónicas, dentro de Australia.

Cada cierto tiempo, podríamos revisar este Código. Con anterioridad a su distribución, la versión actualizada del Código debe ser aprobada por la Comisión de Victoria para el Juego y Regulación del Alcohol. Luego de la aprobación, la versión actualizada estará disponible en nuestras Terminales de Información al Cliente, cuando sea aplicable; o en nuestro sitio web [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au). Cuando actualicemos este Código informaremos a nuestros clientes por medio de boletines informativos y en nuestro sitio web.

## 2.5 Cumplimiento de las leyes y otras regulaciones de la industria del juego

Cumpliremos con todas las leyes pertinentes dentro de Australia concernientes a la provisión de todos nuestros productos y servicios de apuestas, incluyendo aquellas referentes a:

- Menores de edad;
- El otorgamiento de crédito;
- Reglas para apostar;
- Requisitos de los locales;
- El servicio de alcohol;
- Publicidad y promociones;
- Apuestas en línea;
- Privacidad; y
- Códigos de Conducta y/o Práctica de Juego Responsable.

## 2.6 Conflictos con la Legislación y los Códigos de Conducta

Cuando haya algún conflicto entre este Código y cualquier legislación o regulación federal o estatal, se aplicará el estándar más alto.

Más aún, este Código se aplicará en conjunción con, y según se considere necesario, en adición a cualquier otro código de conducta y/o práctica de juego responsable que adoptemos dentro de las jurisdicciones locales.

A través de todo este Código, contraemos ciertos compromisos hacia nuestros clientes. La índole de nuestro negocio significa que para cumplir con tales compromisos debemos confiar en las personas empleadas en nuestra red de venta. Los puestos de venta en nuestra red de distribución son de propiedad y operación independiente de Tabcorp Wagering Victoria, e incluyen las instalaciones para apuestas de TAB ubicadas dentro de hoteles, clubes con licencia para alcohol, y otras instalaciones. Sin embargo, Tabcorp Wagering Victoria sigue siendo responsable de proveer herramientas y capacitación a la red de venta, para maximizar el cumplimiento de este Código por parte de estos agentes.

*Haremos todos los mayores esfuerzos posibles y tomaremos todas las medidas responsables necesarias para asegurar que haya un compromiso hacia los requisitos de este Código, por parte de nuestros agentes en la red de venta y todo el personal empleado en dicha red por esos agentes.*

### 3. NUESTROS COMPROMISOS

Tabcorp Wagering Victoria está comprometida a asegurar la disponibilidad de información sobre juego para nuestros clientes y empleados, a fin de que nuestros clientes puedan tomar decisiones informadas sobre sus opciones de entretenimiento.

#### 3.1 Divulgación de este Código

Divulgaremos y promoveremos este Código a través de nuestras operaciones corporativas de apuestas, en nuestros sitios web y a través de toda la red de venta de TAB. El Código completo está disponible a través de toda la red de venta de TAB en las Terminales de Información al Cliente TAB View. Está también disponible por medio de nuestro sitio web, [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au). Se pueden proveer ejemplares impresos del Código a cualquier cliente que telefona al centro de llamadas TAB y solicita se le envíe un ejemplar.

Sistemáticamente haremos recordar la existencia de este Código en cualquier contacto que tengamos con nuestros clientes a través de TAB, boletines informativos o cualquier otro medio por el cual podamos contactar regularmente a nuestros clientes. En sus sitios web Tabcorp Wagering Victoria tiene mensajes destacados de que nuestras operaciones se rigen por un Código de Conducta de Juego Responsable y un mensaje de juego responsable “*Juegue Responsablemente*”.

A pedido, podemos proporcionar este Código a nuestros clientes en árabe, chino, griego, italiano o vietnamita. Los pedidos de que este Código se provea en otros idiomas comunitarios deben hacerse a Tabcorp Wagering por email en [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) o contactando al Juego Responsable and Compliance Manager, en el 02 9218 1441.

#### 3.2 Revisión de este Código

Annualmente el equipo de Tabcorp Regulatory hará una revisión del cumplimiento de este Código (incluyendo su cumplimiento por parte de nuestra red de venta), y cualquier cambio por hacer en el Código será efectuado por el equipo regulatorio.

Este proceso incorporará la colaboración con nuestros clientes, empleados, representantes de grupos de la industria del juego, servicios de asesoramiento sobre problemas de adicción al juego y grupos comunitarios.

Asimismo realizaremos una nueva evaluación de este Código en base a las necesidades, si hay significativos cambios en el entorno de juego responsable. Antes de efectuar cambios en el Código, consultaremos a nuestros clientes, empleados, representantes de los diversos sectores de nuestras operaciones, y representantes de grupos de la industria del juego, servicios de asesoramiento sobre problemas de adicción al juego y grupos comunitarios.

### 3.3 Información a pedido de los interesados

A pedido, proporcionaremos información con respecto a este Código a las partes interesadas, incluyendo a grupos comunitarios y agencias pertinentes, gobiernos, reguladores, asesores sobre problemas de juego y grupos de la industria.

### 3.4 Políticas y Procedimientos de Tabcorp Wagering Victoria

Tabcorp Wagering Victoria se asegura de que se provea a todos los empleados y la red de venta de Tabcorp de herramientas para cumplimiento, información y capacitación que respalde al Código, y la entrega responsable de nuestros productos y servicios para apostar.

Lo anterior incluye políticas y procesos operacionales, claras pautas de responsabilidad para cumplimiento del Código, mecanismos de denuncia para reportar infracciones al Código, y procedimientos de seguimiento para tratar problemas de juego responsable. Asimismo observaremos la implementación y manejo constante del Código, a través de toda Tabcorp Wagering Victoria y la red de venta de Tabcorp.

### 3.5 Capacitación

Tabcorp Wagering Victoria requiere que todos los empleados, agentes y sus correspondientes empleados entiendan los compromisos y estipulaciones de este Código y las regulaciones aplicables. Pretendemos asegurar que todos los empleados, agentes y sus propios empleados:

- Estén bien preparados para entregar a nuestros clientes nuestros productos y servicios para apuestas de conformidad con este Código;
- Entiendan los posibles indicadores conductuales de problemas de adicción al juego;
- Estén capacitados para mantener registros apropiados de los incidentes que ocurran dentro de su local; y
- Tengan la habilidad necesaria para tratar con los clientes en forma atinada.

Requerimos que todos los empleados de Tabcorp, agentes y sus respectivos empleados reciban capacitación en juego responsable, o tomen parte en un Programa de Comunicaciones relativo a nuestros productos y servicios para apostar. La capacitación y el Programa de Comunicaciones incluyen información sobre temas de juego responsable, incluyendo nuestros Programas de Auto-Exclusión, y requieren que los empleados entiendan los servicios de apoyo y asesoramiento sobre el juego ofecidos a los clientes, junto con los correspondientes detalles de contacto.

Todos los empleados reciben capacitación en materias de juego responsable, el presente Código y el Programa de Auto-Exclusión de Tabcorp Wagering, por medio del Programa de Introducción de Tabcorp Wagering. Algunos empleados involucrados en la venta de nuestros productos de juego reciben mayor capacitación dirigida especialmente al juego responsable.

Tabcorp Wagering Victoria provee actualización de su capacitación a todo el personal, por lo menos una vez cada 12 meses, incluyendo material sobre juego responsable, en todos los boletines informativos y revistas para los empleados, y exhibe material sobre juego responsable en el lugar de trabajo para recordar al personal las políticas sobre juego responsable y sus responsabilidades.



Se requiere que los agentes y sus empleados asistan a capacitación para obtener Acreditación de TAB. Tabcorp Wagering realiza Programas de Capacitación para Acreditación como Operador de TAB y Administrador de Local TAB Autorizado. La capacitación en materias de juego responsable, el presente Código y el Programa de Auto-Exclusión de Tabcorp Wagering constituyen un componente integral de estos programas de capacitación.

### 3.6 Indicadores clave de desempeño

En la red de venta, el convenio con la Agencia entre el Agente y Tabcorp Wagering Victoria requiere un compromiso hacia las medidas de juego responsable. Las infracciones de juego responsable tienen cero tolerancia, y se puede poner término a convenios con Agencias por incumplimiento de las obligaciones de juego responsable.

### 3.7 Indicadores de problemas de adicción al juego de empleados o clientes

Los empleados de Tabcorp Wagering Victoria, agentes y sus respectivos empleados son capacitados para identificar conductas que pudieran indicar que un cliente tiene un problema con el juego. Cuando un empleado, agente, su empleado o clientes respectivos exhiben o demuestran señales observables de angustia, o un comportamiento que indica un problema con el juego, nosotros:

- Nos aseguramos de brindarles información sobre acceso a servicios de apoyo;
- Les damos información sobre BetCare, el programa de auto-exclusión de Tabcorp Wagering;
- Consideramos su exclusión involuntaria de nuestros productos y servicios;
- En el caso de empleados, agentes y sus respectivos empleados, les damos acceso a nuestra Línea de Asistencia para Empleados, operada por un servicio profesional de consejería externo e independiente;
- Les prestamos apoyo de manera atinada y apropiada.

Las señales de que un empleado, agente, su empleado o un cliente requiere asistencia pueden incluir:

- Pedidos de auto-exclusión, o su propia revelación de un problema relacionado con el juego;
- Conducta agresiva y anti social, tal como abuso físico o verbal; y
- Pedidos de préstamos de dinero para fines relacionados con el juego.

Los empleados, agentes y sus respectivos empleados no están capacitados para determinar si un cliente es o no un jugador adicto, pero deben reconocer y responder en forma atinada a dichos indicadores de angustia. Requerimos que los empleados de la red de venta dejen constancia de las medidas tomadas en esas circunstancias, en un registro de incidentes de juego responsable debidamente conservado.

### 3.8 Política de juego para empleados de Tabcorp

Todos los empleados o contratistas de Tabcorp Wagering Victoria deben cumplir con la Política de Juego para Empleados. La observancia de esta política es un estricto requisito de empleo o contrato con Tabcorp. El incumplimiento se trata como una grave infracción de una política clave, y otorga a MD Wagering la facultad de disciplinar o despedir al empleado, o poner término al contrato del contratista.

Esta política impone una serie de restricciones sobre la libertad de nuestros empleados para participar, o involucrarse de alguna otra manera, en las actividades operadas por nosotros, ya sea dentro o fuera del trabajo. Esto incluye no permitir que nuestros empleados tomen parte en apuestas con totalizador mientras están en servicio (salvo que estén autorizados por el MD Wagering, según el Proceso de Excepción de Tabcorp Wagering, como parte de las funciones oficiales de un empleado). Cada miembro del Grupo de Alta Gerencia debe pedir a los miembros de su familia inmediata que no jueguen en ningún momento con productos de Tabcorp (que no sean los totalizadores de Tabcorp).

A todos los empleados de la red de venta, incluidos los agentes, les está prohibido jugar con Tabcorp, o algún otro proveedor mientras están de turno (incluyendo los descansos rotatorios), o en cualquier momento en sus locales.

Los locales autorizados de propiedad de sus dueños y operados independientemente de Tabcorp tienen políticas que prohíben estrictamente el juego a los empleados mientras están de turno (incluyendo los períodos de descanso rotatorios). Instamos a estos lugares a tener además vigentes políticas relativas a la participación de los empleados en productos de juego en su local, durante los períodos en que no están de turno.

### **3.9 Tecnología emergente y nuevos productos**

Antes de la introducción de nuevos productos o servicios para apuestas, incluyendo aquellos que utilizan tecnología emergente, Tabcorp Wagering Victoria evaluará su probable impacto sobre las conductas de juego, de acuerdo con nuestro compromiso hacia el juego responsable.

Todos los nuevos productos y servicios para apuestas, toda comercialización y publicidad son evaluados por Tabcorp Wagering Victoria para determinar su impacto sobre el juego responsable, con anterioridad a su lanzamiento al mercado.

### **3.10 Publicidad, comercialización y promociones**

En cumplimiento del Programa Marketing Sign off de Tabcorp Wagering Victoria, Tabcorp Wagering Victoria se asegura de que toda publicidad, comercialización o promoción:

- Cumpla con todas las leyes federales y estatales aplicables, y con las regulaciones y códigos referentes a la publicidad o promoción de productos para apostar, incluyendo el código de ética publicitaria aprobado por la Australian Association of National Advertisers;
- Sea de buen tono (dadas las normas comunitarias predominantes) y que no sea ofensiva o indecorosa;
- Sea verdaderamente correcta, exacta y veraz;
- No sea falsa, equívoca o engañosa, y no dé una impresión falsa sobre probabilidades de ganar o ganancias monetarias;
- No esté directa, expresa o indirectamente, dirigida a grupos vulnerables o desventajados y a menores de edad;

- No esté dirigida o diseñada para atraer a menores de edad y no aparezca junto con una oferta, evento o aviso de una instalación para menores;
- No promueva el consumo de alcohol mientras se juega ni asocie el juego con el alcohol;
- No ofrezca recompensas, incentivos o vales que estimulen a los clientes a apostar con mayor frecuencia;
- Tenga el consentimiento de alguna persona identificada como ganadora de un premio antes de la publicación;
- Sea socialmente responsable;
- No promueva el juego como un medio de financiar compras domésticas rutinarias o costo de la vida, o para aliviar dificultades económicas o personales;
- No cree la impresión de que el juego es una estrategia razonable para mejoramiento económico;
- No promueva el juego como un medio de potenciar la posición social o empleo, perspectivas sociales o sexuales;
- No haga aseveraciones acerca de ganancias o premios que se pueden ganar, que no están basadas en hechos y que son imposibles de probar o exageradas;
- No afirme o implique que la habilidad de un jugador puede influenciar el resultado de una actividad de juego;
- No exagere la conexión entre la actividad de juego y el uso que el jugador puede dar a las ganancias.

En South Australia, Tabcorp Wagering Victoria tiene obligaciones específicas para con los clientes de dicho estado, al anunciar y comercializan nuestros productos y servicios. En ese Estado, toda la publicidad y comercialización incluirá el mensaje de advertencia condensado o ampliado de South Australia. El mensaje de advertencia condensado es *Juegue en forma responsable*.

Los mensajes de advertencia ampliados son:

- Sepa cuando parar. No exceda sus límites. Juegue en forma responsable
- Piense en las personas que necesitan su apoyo. Juegue en forma responsable
- No trate de recuperar sus pérdidas. Váyase. Juegue en forma responsable
- No se deje dominar por el juego. Mantenga el control. Juegue en forma responsable
- Mantenga el control. Váyase antes de perderlo. Juegue en forma responsable
- Usted sabe cómo está la cosa. Mantenga el control. Juegue en forma responsable

Donde se usen los mensajes ampliados, se deberán usar por lo menos 6 meses y luego rotarlos.

En South Australia, no anunciamos nuestros productos o servicios en la radio entre las 6:00 am y las 8.30 am de lunes a viernes, y en la televisión entre las 4:00 pm y las 7.30 pm de lunes a viernes.

En Queensland, Tabcorp Wagering Victoria tiene obligaciones específicas para con los clientes de ese estado, al anunciar y comercializar nuestros productos y servicios. En dicho Estado, nos aseguraremos de que nuestra publicidad y promociones incorporen mensajes positivos sobre juego responsable, y muestren el logotipo y número telefónico de la Gambling Helpline de Queensland.

El mensaje positivo de juego Responsable es *Juegue en forma responsable*

En Western Australia, Tabcorp Wagering Victoria tiene obligaciones específicas para con los clientes de WA, al anunciar y comercializar nuestros productos y servicios. En dicho Estado, nos aseguraremos de que nuestros avisos incluyan:

- El número de teléfono de la línea nacional de ayuda para problemas de adicción al juego; y
- Detalles del sitio web de la consejería nacional en línea.

En New South Wales, Tabcorp Wagering Victoria tiene obligaciones específicas para con los clientes de dicho estado, al anunciar y comercializar nuestros productos y servicios. En NSW, nos aseguraremos de que nuestros avisos incluyan:

- Información sobre el juego y advertencias – Piense en sus opciones. Llame a Gambling Help;
- El número de teléfono de Gambling Help; y
- La dirección del sitio web de Gambling help.

Tabcorp Wagering Victoria se asegura de que cumplamos con nuestras obligaciones de publicidad y promociones responsables, para lo cual:

- Verifica los requisitos de cada jurisdicción de Australia cuando anunciamos nuestros productos y servicios, y prepara listas de control de publicidad a ser usadas por los empleados de Tabcorp Wagering Victoria;
- Divulgamos información a nuestros empleados acerca de nuestras obligaciones de publicidad y promociones responsables;
- Capacitamos a todos los empleados de Tabcorp Wagering Victoria en lo referente a nuestras obligaciones de publicidad y promociones responsables, tanto durante nuestra capacitación introductoria, como en la capacitación constante en comercialización;
- Haremos todo cuanto podamos para asegurar que nuestros clientes auto-excluidos no reciban correspondencia o material promocional referente a nuestros productos o servicios;
- Operamos de conformidad con el Program Marketing Sign off de Tabcorp Wagering Victoria, que tiene medidas incorporadas para asegurar que nuestra publicidad y promociones cumplan con estos compromisos. Todos los avisos y promociones deben ser aprobados por el Gerente General de Comercialización, y un miembro del equipo legal de Tabcorp Wagering antes de ser lanzados al mercado.

### 3.11 Privacidad

Tabcorp Wagering Victoria se ciñe a la Ley de Privacidad de 1988 y actúa de conformidad con dicha Ley. Tabcorp Wagering Victoria tiene vigentes sistemas y procesos que aseguran nuestra observancia de los Principios Nacionales de Privacidad.

Tabcorp Wagering Victoria respeta y protege la privacidad de nuestros clientes. La Política de Privacidad de Tabcorp Wagering se puede encontrar en nuestro sitio web [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).

## 4. PROVISIÓN DE INFORMACIÓN A NUESTROS CLIENTES

#### 4.1 Información provista a los clientes para ayudarles a entender nuestros productos:

- Este Código;
- Reglas para apostar;
- Nuestros productos y servicios y material explicativo correspondiente, tal como nuestras “Racing Guides” (disponibles en [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au));
- Nuestros Programas de Auto-Exclusión; y
- Mecanismos de resolución de quejas.

#### 4.2 Información sobre productos y servicios

La decisión de jugar corresponde a la persona y representa una elección. Sin embargo, para hacer esa elección en forma responsable, nuestros clientes necesitan tener la oportunidad de estar informados sobre nuestros productos y servicios para apuestas.

Ponemos a disposición información sobre nuestros productos y servicios para apuestas, a efectos de que nuestros clientes puedan tomar decisiones informadas y elegir entre jugar o no, conforme a sus preferencias personales y circunstancias individuales.

Los clientes pueden hallar información sobre los productos y servicios de Tabcorp Wagering en [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) o llamando al Centro de Llamadas de Tabcorp Wagering.

#### 4.3 Adquisición de apuestas y pago de las ganancias

En cumplimiento de la legislación aplicable, todas las apuestas deben ser pagadas al momento de la adquisición.

Tabcorp Wagering Victoria paga todas las ganancias de acuerdo con las regulaciones aplicables, códigos de la industria o políticas y nuestras Reglas para Apostar. Tabcorp Wagering Victoria recomienda a los clientes de locales TAB que cobren en cheque las ganancias grandes.

Los pagos por apuestas ganadoras hechas con nosotros mediante una instalación electrónica de apostar (por ejemplo, su cuenta de TAB) serán depositados en la cuenta de apuestas de los clientes, tan pronto el resultado sea confirmado.

#### 4.4 Información disponible al hacer una apuesta

Cada local de TAB tiene un ejemplar de las reglas para apostar referentes a las carreras, apuestas deportivas y nuestro Trackside Product disponible a los clientes. Estas reglas para apostar también están disponibles en las Terminales de Información al Cliente y/o en el TAB View ubicados dentro de cada puesto de la red de venta. Alternativamente, se pueden ver en [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) o si los clientes prefieren, pueden llamar al Centro de Llamadas de TAB y se les enviará por correo un ejemplar de las Reglas para Apostar.

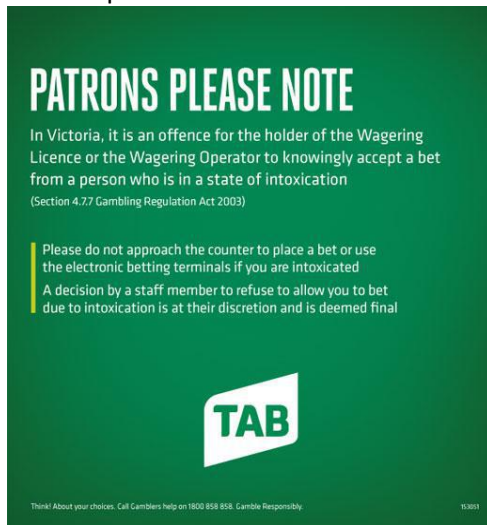
A pedido, podemos expedir a los clientes de Tabcorp Wagering Victoria un estado de cuenta con información referente al historial de sus apuestas, incluyendo ganancias y pérdidas. La Información sobre el historial de la cuenta de un cliente está disponible por un período de 90 días, a contar de la fecha de la transacción original. Los clientes pueden acceder al estado de cuenta entrando a “My Account”, ya sea en [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au), o si los clientes prefieren, pueden llamar al Centro de Llamadas de Tabcorp Wagering y hacer este pedido.

A los clientes de South Australia les expedimos un estado de cuenta todos los meses calendario en que hacen cincuenta o más transacciones de juego.

Tabcorp Wagering Victoria tiene obligaciones específicas para con los clientes de South Australia cuando solicitan un estado de cuenta, y estas obligaciones se detallan más abajo en la cláusula 4.6.

#### 4.5 Embriaguez

Tabcorp Wagering Victoria toma todas las medidas razonables para asegurar que nuestros productos y servicios no estén al alcance de clientes embriagados. A todos los empleados que enfrentan a clientes, incluidos aquellos en la red de venta, se les ha instruido acerca de sus obligaciones de no proveer servicio a clientes embriagados. Nuestra red de venta también lleva avisos de que Tabcorp Wagering Victoria no proveerá servicio a clientes en estado de ebriedad.



#### 4.6 Límites de juego

En su red de venta, en internet y mediante nuestro centro de llamadas, Tabcorp Wagering Victoria brinda acceso a información que ayude a los clientes a identificar catalizadores que les llevan a gastar demasiado en el juego.

Entre ellos están:

- Jugar para evitar pensar en problemas o desilusiones
- Faltar al trabajo o estudios para jugar
- Pasar más tiempo jugando que con su familia y amigos
- Pensar en el juego todos los días
- Jugar para ganar dinero, no sólo para entretenerse
- Jugar para recuperar el dinero perdido jugando
- Sentirse deprimido debido al juego
- Mentir o mantener en secreto el juego
- Pedir dinero prestado para jugar
- Discutir sobre el juego con familiares y amigos
- Jugar por períodos más largos que los planeados originalmente
- Jugar hasta quedarse sin un solo dólar
- No poder dormir pensando en el juego
- No pagar las cuentas y usar en cambio el dinero para jugar
- Tratar de dejar de jugar, pero no poder
- Ponerse temperamental cuando trata de dejar de jugar o jugar menos
- Tratar de aumentar la excitación de jugar haciendo apuestas más grandes
- Infringir la ley para obtener dinero para jugar

Tabcorp Wagering Victoria insta a los clientes que presentan estas señales a contactar Gamblers Help Free Call 1800 858 858, o tomar medidas para ingresar al Programa de Auto-Exclusión BetCare de Tabcorp.

En respaldo del compromiso de Tabcorp Wagering Victoria hacia el juego responsable y de nuestro deseo de ayudar a los clientes a tomar una resolución de auto-compromiso, los puestos de venta y locales de Tabcorp Wagering tienen funcionarios dedicados exclusivamente al juego responsable que:

- están presentes durante las operaciones comerciales
- pueden ayudar a los clientes a manejar su gasto de juego
- facilitan a los clientes el acceso a servicios de apoyo para problemas con el juego, or
- el programa de auto-exclusión voluntaria BetCare de Tabcorp Wagering

“Mantenga el control. Váyase ante de perderlo. Juegue en forma responsable”. January 2016

Tabcorp Wagering Victoria ofrece opciones para que los clientes manejen su gasto de juego, por ejemplo, los clientes tienen rápido y fácil acceso a estados de apuestas donde se registran:

- todas las apuestas
- todos los dividendos ganadores
- el saldo de la cuenta
- los depósitos hechos y dónde se hicieron (por ejemplo, puesto de venta Australia Post, en línea)
- método de hacer una apuesta (por ejemplo, por teléfono, en línea, puesto de venta)
- método de retiro de fondos

De conformidad con los requisitos legislativos de South Australia, Tabcorp Wagering Victoria ofrece a los clientes de South Australia que tengan una cuenta de juego la posibilidad de fijarle un límite.

Más aún, Tabcorp Wagering Victoria está en posición de ofrecer a todos los clientes con cuenta en otras jurisdicciones de Australia la posibilidad de fijar límites de juego en sus cuentas.

#### **4.7 Información disponible a clientes de South Australia cuando abren una cuenta o piden un estado de cuenta**

En el caso de clientes de South Australia, durante el proceso de establecimiento de una cuenta, o cuando piden un estado de cuenta, Tabcorp Wagering Victoria les informará que:

- Nuestras operaciones se rigen por un Código de Conducta;
- Un mensaje de advertencia ampliado se rota cada 6 meses, y
- Se provee información verbalmente sobre cómo acceder a nuestros materiales sobre juego responsable.

## **5. QUEJAS**

### **5.1 Quejas y mecanismo de resolución**

Si un cliente tiene una inquietud respecto al Código de Conducta de Juego Responsable de Tabcorp Wagering Victoria, y desea presentar una queja, le alentamos a informarnos. Tenemos vigente una Política de Manejo de Quejas de carácter formal, para asegurar que las quejas de nuestros clientes se atiendan de manera apropiada.

De acuerdo con la siguiente Política de Resolución de Quejas, las quejas deben dirigirse al Responsible Gambling and Compliance Manager, ya sea:

Por escrito: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

Por email: [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

Por teléfono: 02 9218 1441



El Gerente de Juego Responsable y Cumplimiento:

- Si los clientes envían una queja por correo o por email, acusará recibo de la queja dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recibo.
- Si los clientes hacen una queja por teléfono, acusará recibo de la queja en el mismo momento que el cliente la hace.
- Investigará la queja del cliente y le informará del resultado de su queja dentro de los veinte días hábiles siguientes.
- Si la queja de un cliente no se puede resolver dentro de 14 días hábiles, informará al cliente del nuevo plazo para resolución.
- Se asegurará de que sea actualizado el Registro de Quejas sobre Juego Responsable de Tabcorp Wagering.

Daremos a conocer a los clientes el resultado de su queja de la manera más apropiada, teniendo en cuenta cómo se contactaron primero con nosotros y cómo el cliente desea ser contactado. Por ejemplo, si un cliente nos contactó por teléfono, le daremos información sobre el resultado de su queja llamándole por teléfono.

Si un cliente no está conforme con la decisión del Gerente de Juego Responsable y Cumplimiento concerniente a su queja, puede apelar de la decisión por escrito a:

Managing Director, Wagering  
Tabcorp Holdings  
GPO Box 4168  
SYDNEY NSW 2001

El ámbito de las quejas deberá estar limitado a presuntas infracciones de este Código.

En el supuesto de que el cliente siga disconforme con la decisión de Tabcorp Wagering Victoria respecto a su queja, se efectuará una revisión independiente de las decisiones de Tabcorp Wagering Victoria a expensas de dicha empresa.

## 6. JUEGO RESPONSABLE

### 6.1 Menores de edad

Nuestros servicios están diseñados para el uso de adultos, definidos como personas de 18 o más años de edad. Es ilegal que los menores jueguen con nosotros, tengan una cuenta con nosotros o estén registrados en nuestros sitios web para apuestas en línea. Prohibimos estrictamente el juego de menores de edad.

Tabcorp Wagering Victoria tomará todas las medidas razonables para asegurar que los menores no puedan utilizar nuestros servicios. Previo a la apertura de una cuenta con nosotros, los clientes deben dar su fecha de nacimiento y declarar que son mayores de 18 años.

“Mantenga el control. Váyase ante de perderlo. Juegue en forma responsable”. January 2016

La red de venta de Tabcorp Wagering Victoria debe tener señalización advirtiendo que no se permite jugar a los menores de edad.

Tenemos también advertencias apropiadas en nuestros sitios web, diciendo que no se permite a menores de edad apostar en línea y que no pueden estar registrados con nosotros.

Nuestros términos y condiciones estipulan que no se permite a los menores apostar con nosotros, e imponen obligaciones a nuestros clientes de no permitir que menores apuesten usando las cuentas de ellos, o divulguen sus datos de seguridad.

La red de venta tiene procesos vigentes para verificar la identidad de las personas que desean hacer apuestas o cobrar dividendos, para asegurarse de que solamente personas mayores de 18 años participen en actividades de apuestas. Todos los puestos TAB tienen señalización para “menores” en todos los lugares donde se hacen apuestas, si corresponde, donde están situadas las máquinas ATM o EFTPOS. No hay una prohibición general de entrada de menores a un puesto TAB.

Si determinamos que un cliente ha abierto una cuenta con Tabcorp Wagering Victoria y que tiene menos de 18 años, o que una persona está permitiendo que un menor apueste usando su cuenta, cerraremos dichas cuentas de inmediato y reportaremos el asunto al Comité de Riesgo y Cumplimiento de Tabcorp.

Tabcorp Wagering Victoria denunciará cualquier infracción de nuestras políticas con respecto a menores que apuestan con nosotros al regulador del estado donde ocurrió la supuesta infracción.

Si tiene una cuenta con Tabcorp Wagering Victoria y sus niños tienen acceso a la computadora que usted usa para acceder al sitio web [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au), recomendamos a nuestros clientes descargar e instalar uno de los populares paquetes de software de protección de niños, tales como Net Nanny o Cyber Patrol. Este software ayudará a evitar que los niños tengan acceso a nuestros sitios web.

**PATRONS PLEASE NOTE**

**UNDER 18**

**A MINOR MUST NOT**

**VICTORIA**  
Make a bet on a Totalisator or approved betting competition,  
or buy a ticket in a Totalisator or approved betting competition  
Maximum Penalty - 20 Penalty units (section 10.7.3 Gambling Regulation Act 2003)

**NSW**  
Make a bet on a Totalisator, this includes approved betting activity  
Maximum Penalty - 20 Penalty units (section 84 - Totalisator Act 1997)

**CREDIT BETTING**  
Betting on credit is prohibited. The bet must be paid for at the time it is made  
Victoria - Maximum Penalty - 60 Penalty units (section 4.26 - Gambling Regulation Act 2003)  
NSW - Maximum Penalty - 20 Penalty units (section 84 - Totalisator Act 1997)

**CHECK PRINTED DETAILS ON YOUR BETTING TICKET**  
Bets may only be cancelled or changed in accordance with the betting  
rules applicable to that state

**CHECK YOUR CHANGE OR TAB VOUCHER BALANCE CAREFULLY**  
TAB accepts no responsibility for customer errors or for customer funds  
left in the terminal

**TAB**

VIC: Think! About your choices. Call Gambling Help on 1800 858 858. Consider Responsible. NSW: Think! About your choices. Call Gambling Help on 1800 858 858 or visit [www.gamblinghelp.nsw.gov.au](http://www.gamblinghelp.nsw.gov.au). Consider Responsible. 11/04/16

## 6.2 El Entorno de Juego

Los puestos de Tabcorp Wagering Victoria Retail tienen pantallas de televisión encendidas que permiten a los clientes ver carreras televisadas. Estas carreras están programadas durante todo el día. Los clientes pueden usar dichas carreras para asegurarse de estar conscientes del transcurso del tiempo.

Además, a los agentes y sus empleados se les envían mensajes trimestrales, recordándoles sus obligaciones, para asegurarnos de que manejan y monitorean su entorno para los clientes que permanecen en su puesto por períodos largos. Se les alienta a hablar directamente con dichos clientes para asegurarse de que estén conscientes del transcurso del tiempo.

## 7. APOYO AL JUEGO RESPONSABLE

### 7.1 Trabajo con la comunidad

Para brindar el más alto estándar posible de atención al cliente, y con el fin de reforzar nuestra comprensión de los problemas de juego, trimestralmente, o más a menudo si es preciso, establecemos contacto formal con servicios de apoyo a problemas relacionados con el juego, grupos comunitarios, y todos los niveles pertinentes del gobierno, y grupos de la industria del juego.

El proceso mediante el cual nos relacionamos con los consejeros para problemas de adicción al juego, es como sigue:

- Contacto telefónico Informal y constante, y contacto por email para solicitarles asesoramiento y sus comentarios, sobre nuestro programa de auto-exclusión, programa de derivación y Código de Juego Responsable (de acuerdo con nuestra obligación de efectuar una revisión anual de nuestro Código de Juego Responsable);
- Contacto formal por teléfono y por email para solicitar asesoramiento y comentarios, sobre nuestro Código de Juego Responsable;  
*Nota: Observe que estas organizaciones de Victoria para problemas de adicción al juego incluyen, pero sin estar limitadas a Gamblers Help, Salvation Army y otras organizaciones que pueden caer dentro de la categoría de consejeros para problemas de juego.*
- El Gerente de Juego Responsable de Tabcorp Wagering asiste, presenta y sirve de enlace en foros de consejería de adicción al juego en toda Victoria durante todo el año, y también asiste cada año a la conferencia de la National Association for Gambling Studies (NAGS).

### 7.2 Servicios de apoyo

Dentro de la red de venta, requerimos que un empleado de jerarquía (de preferencia el Agente) actúe como punto de contacto para información sobre servicios de apoyo a problemas de adicción al juego y materias relacionadas con el juego responsable.

La red de venta de Tabcorp Wagering Victoria exhibe mensajes de juego responsable y provee información sobre los servicios de apoyo para personas con problemas de juego y/o sus familias, informándoles dónde obtener asistencia para controlar la adicción al juego. Algunos de estos afiches son requeridos por la ley, y algunos son creados por Tabcorp Wagering Victoria y exhibidos voluntariamente dentro de la red de venta. Se revisará la información y mensajes disponibles y si es necesario se les actualizará anualmente.

La señalización sobre juego responsable se exhibe en todos los puestos donde se aceptan apuestas y, si el puesto tiene una instalación de ATM o EFTPOS, en ese punto se exhibirán mensajes sobre juego responsable.

Proporcionamos información en [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) sobre juego responsable y dónde y cómo obtener asistencia para un problema relacionado con el juego.



### 7.3 Programa de Auto-Exclusión Voluntaria BetCare de Tabcorp Wagering Victoria

Tabcorp Wagering Victoria maneja BetCare, el programa de auto-exclusión voluntaria. BetCare es un componente clave de la estrategia de juego responsable de Tabcorp Wagering Victoria. Todos los puestos (incluidos todos los lugares con licencia alcohólica) en la red de venta de TAB deben participar en el programa BetCare.

BetCare es un plan voluntario administrado por Tabcorp Wagering Victoria y está diseñado para ayudar a los clientes que tienen un problema reconocido de adicción al juego.

Los clientes pueden excluirse de hasta 15 Agencias TAB y locales licenciados en Victoria. El período inicial de auto-exclusión es de un mínimo de seis meses hasta un período de tiempo indefinido.

Tabcorp Wagering Victoria proporciona, a pedido:

- Información sobre cómo acceder al programa de auto-exclusión, incluyendo lo que implica la autoexclusión, cómo solicitarla, los procedimientos involucrados, información y documentos que deben proveer los clientes, los datos de contacto para servicios de apoyo a problemas de adicción al juego;
- A pedido, haremos posible que los clientes interesados se excluyan de nuestros productos y servicios por intermedio de nuestras instalaciones telefónicas e Internet.

Tabcorp Wagering Victoria además elimina a las personas auto-excluidas de nuestras bases de datos de direcciones para las promociones por correo.

Tabcorp Wagering Victoria se asegura de responder a todos los pedidos de auto-exclusión hechos por clientes, ya sea por teléfono o internet, dentro de las 24 horas siguientes al contacto.

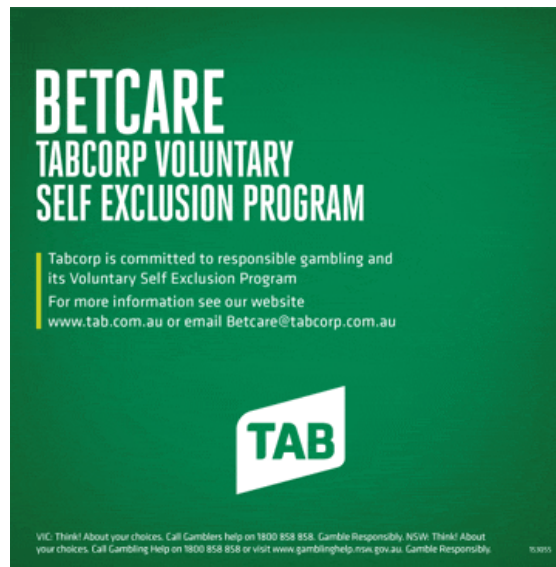
“Mantenga el control. Váyase ante de perderlo. Juegue en forma responsable”. January 2016

BetCare contempla la derivación inmediata de cualquier cliente que lo solicite al servicio de consejería del correspondiente estado.

Cuando un cliente solicita revocación de su status de auto-exclusión, se le exige que afirme que ha tomado medidas con el fin de obtener ayuda para su problema de adicción al juego. Cuando un cliente ha pedido exclusión indefinida y más tarde desea revocar su “status indefinido”, debe presentar a Tabcorp Wagering Victoria una notificación de un servicio registrado de consejería sobre el juego, declarando que la persona puede nuevamente ser titular de una cuenta con Tabcorp Wagering Victoria. Otros clientes deben presentar una notificación de un servicio registrado de asesoramiento sobre el juego, o bien firmar una Escritura de Cancelación (Release Deed), reconociendo que han obtenido asistencia para su problema de adicción al juego.

Tabcorp Wagering Victoria tiene vigentes políticas y procedimientos integrales para BetCare, tales como, denuncia de incidentes (es decir, si un cliente infringe su status de auto-exclusión, los empleados de la red de venta están obligados a denunciar esto a Tabcorp Wagering), archivo de datos y la identificación y manejo de clientes auto-excluidos.

El equipo regulatorio de Tabcorp Wagering revisa anualmente la operación de BetCare.



Se puede obtener información sobre BetCare:

- Por teléfono: BetCare 1800 882 876
- Por email: [betcare@tabcorp.com.au](mailto:betcare@tabcorp.com.au)
- Por internet: [www.tab.com.au/](http://www.tab.com.au/) y elegir Responsible Gambling o Self Exclusion
- En los puestos de venta: Todos los puestos de TAB pueden brindar información a los clientes

Tabcorp Wagering Victoria está comprometida hacia su Código de Juego Responsable.  
Por mayor información visite nuestro sitio web  
[www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) or email [RGWagering@tabcorp.com.au](mailto:RGWagering@tabcorp.com.au)

Gamblers Help se puede contactar llamando al 1800 858 858

## 8. DEFINICIONES

<b>Código</b>	<b>Código</b> significa este Código de Juego Responsable de Tabcorp Wagering Victoria, según fue adoptado por nosotros en la Fecha de Comienzo.
<b>Fecha de comienzo</b>	<b>Fecha de comienzo</b> es la fecha desde la cual anunciamos formalmente la adopción de este Código y, en cuanto a cualquier enmienda posterior efectuada a este Código, significa la fecha desde la cual anunciamos públicamente la adopción de esas enmiendas.
<b>Instalación electrónica</b>	<b>Instalación electrónica</b> es una instalación mediante la cual ofrecemos nuestros productos y servicios para apuestas electrónicamente, incluyendo por internet o teléfono.
<b>Juego</b>	El <b>Juego</b> implica arriesgar dinero en productos y servicios para apostar, incluyendo instalaciones para apostar en línea.
<b>Cuenta de juego</b>	<b>Cuenta de juego</b> es una cuenta establecida con nosotros para hacer apuestas en línea o por teléfono.
<b>Menor de edad</b>	<b>Menor de edad:</b> persona menor de 18 años.
<b>Probabilidades</b>	<b>Probabilidades:</b> las probabilidades teóricas de que ocurra un cierto resultado o evento.
<b>Sitio web para apostar en línea</b>	<b>Sitio web para apostar en línea:</b> un sitio web de nuestra propiedad, que manejamos u operamos, en el cual se ofrecen nuestros productos y servicios para apostar, incluyendo <a href="http://www.tab.com.au">www.tab.com.au</a>
<b>Problema de adicción al juego</b>	<b>Problema de adicción al juego</b> ocurre cuando una persona tiene dificultad para manejar sus actividades de juego, especialmente el alcance y frecuencia del juego y la cantidad de tiempo de recreación dedicado al juego. Los impactos negativos pueden incluir: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pérdidas económicas extremas en relación a sus fuentes de ingreso;</li><li>▪ Efecto personal adverso sobre el cliente, su familia y amigos;</li><li>▪ Efecto adverso sobre los empleadores y su desempeño laboral.</li></ul>
<b>Servicios de apoyo a problemas con el juego</b>	<b>Servicios de apoyo a problemas con el juego</b> se refiere a profesionales calificados, tales como psicólogos, asesores y trabajadores sociales, que proveen asesoramiento confidencial a personas y/o sus familias, sobre un problema relacionado con el juego. Estos servicios pueden incluir a Gambler’s Help, Lifeline y otras agencias afines.

<b>Juego Responsable</b>	<b>Juego Responsable</b> ocurre en un entorno regulado donde se minimiza el potencial para posible daño asociado con el juego, y las personas pueden tomar decisiones informadas sobre su participación en el juego. El juego responsable es el resultado de las acciones compartidas y propiedad compartida por particulares, comunidades, la industria del juego y el gobierno, para lograr resultados socialmente responsables y receptivos a las inquietudes de la comunidad en general.
<b>Red de venta</b>	<b>Local:</b> un local o puesto de venta (ya sea o no de nuestra propiedad, manejado u operado por nosotros) a través del cual se ofrecen o distribuyen nuestros productos o servicios para apostar, incluyendo a: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hoteles, clubes con licencia alcohólica y agencias;</li><li>▪ Canales de distribución de apuestas en hipódromos, y</li><li>▪ Puntos de venta de TAB.</li></ul>
<b>Auto-exclusión voluntaria</b>	<b>Auto-exclusión voluntaria:</b> una prohibición por iniciativa del cliente de productos, servicios o locales específicos para apostar.
<b>Producto o servicio para apostar</b>	<b>Producto o servicio</b> para apostar: cualquier actividad o programa de juego autorizado de conformidad con una ley sobre apuestas.
<b>Apuesta o apostar</b>	<b>Apuesta o apostar:</b> hacer una apuesta sobre el resultado de una carrera, evento deportivo o algún otro evento, en un local o mediante una instalación electrónica.
<b>Nosotros, nos y nuestro/a</b>	<b>Nosotros, nos y nuestro/a</b> se refieren a Tabcorp Wagering Victoria.
<b>Ganancias</b>	<b>Ganancias:</b> la cantidad de dinero ganado en un producto o servicio para apostar.
<b>Usted y su</b>	<b>Usted y su:</b> una persona a la cual suministramos un producto para apostar.



# Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## Sorumlu Kumar Davranış Kuralları



Approved 3 April 2014

## İÇİNDEKİLER

Sorumlu Kumar Hedef Beyanı.....	3
1. Tabcorp Hakkında .....	4
2. Tabcorp Wagering Sorumlu Kumar Davranış Kuralları .....	5
3. Üstlenmelerimiz.....	8
4. Size bilgi sağlanması.....	15
5. Şikâyetler.....	19
6. Sorumlu Kumar .....	20
7. Sorumlu Kumarın desteklenmesi.....	22
8. Tanımlamalar .....	25



## SORUMLU KUMAR HEDEF BEYANI

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd ("**Tabcorp Wagering Victoria**") kumar sektörü, hükümet ve toplumun, kumarla ilintili sorunların büyümesinin önlenmesine yardımcı ve yardım ihtiyacı olan kişiler için sorunlu kumar destek hizmetlerinin sağlanmasında ortak sorumluluk taşıdığına inanmaktadır

Kumar oynama halkın çoğunluğu için hoşça zaman geçirme etkinliğidir ve keyif alınan bir eğlencedir. Tabcorp Wagering Victoria halkın küçük bir bölümünün kumar oynarken sorun yaşadığını kabul etmektedir. Bunun sonucu olarak, Tabcorp Wagering Victoria müşterilerimize hizmet sağlarken tarafımızdan üstlenen uygulamaları özetleyen bu Bahis Oynamada Sorumlu Kumar Oynama Davranış Kuralları'nı (Kurallar) geliştirmiştir. Tabcorp'un Sorumlu Kumar mesajı müşterilerin açıkça görebileceği yerlerde sergilenecektir.

Bu Kurallar Tabcorp Wagering Victoria'nın müşterilerimize olan üstlenimini yansıtmaktadır. Sorumlu Kumar girişimlerimize olan sürekli üstlenimlerimizle ilgili görüşleri içtenlikle bekliyoruz.

*David Attenborough*  
Genel Müdür  
Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## 1. TABCORP HAKKINDA

Tabcorp Avustralya'nın önde gelen dinlence, kumar ve eğlence şirketi olup dünyanın en büyük halka açık kumar şirketlerinden biridir.

Tabcorp Wagering Victoria internet, telefon, anakent ve kırsal bölge at yarışları, ana spor etkinliklerinde spor bahisleri ve acentalar, lisanslı birahaneler ve kulüpler aracılığı ile bahis oynama etkinlikleri yürütür.

Tabcorp Wagering Victoria'nın yapmaya çalıştıkları şunlardır:

- Kumarın müşteriler, aileleri ve toplum geneline olan olumsuz etkisini en az düzeye indirmek.
- Müşterilerimizin kumar oynama hakkında bilgiye dayanan kararlar verebilmesi için onlara bilgi sağlamak.
- Kumar sorunu olduğunu kabul eden müşterilerimize gönüllü Kendine Yasak Koyma Programı'na ("BetCare") erişim sağlamak ve uygun destek kuruluşları ve bilgilere erişimlerini kolaylaştırmak.
- Bireyler, toplumlar, kumar sektörü, düzenleyici kuruluşlar ve hükümet arasında sorumlu kumar uygulamaları ile bu uygulamalara uygun haklar ve sorumluluklar konularında ortak bir anlayışı teşvik etmek.

Tabcorp Wagering Victoria Sorumlu Kumar Davranış Kuralları, Tabcorp'un bahis ürünlerimizi en yüksek seviyede dürüstlük ve kurumsal sorumluluk ve tüm Avustralya genelindeki yargı yetkisi alanlarının yasalarına uygun olarak sağlama konusundaki üstlenimini yansıtır.

## 2. TABCORP WAGERING VICTORIA SORUMLU KUMAR DAVRANIŞ KURALLARI

### 2.1 Kurallar'ın hedefi

Bu Kurallar'ın ana hedefi Avustralya genelinde Tabcorp Wagering Victoria'nın ürünlerini ve hizmetlerini kullanan tüm müşteriler için tek bir belge sağlamaktır.

Bu belge aşağıda belirtilenleri sağlamak için tasarlanmıştır:

- Bahis işimizin her alanında tüm işletmelerimiz ve perakende ağımızda kumar ürünlerinin sorumlu olarak sağlanmasına yardımcı olacak standartlar ve gereklerin oluşturulması;
- Tüm Avustralya eyâlet ve bölgelerinde geçerli olan yasal veya düzenleyici zorunluluklara uyumun sağlanması;
- Temel değerlerimizi ve kumarla ilişkilendirilmiş olası zararı en aza indirme üstlenimimizi yansıtmak;
- Bakanlığın Victoria Sorumlu Kumar yönlendirmeleriyle aynı doğrultuda olmak.

Tabcorp Wagering Victoria Davranış Kuralları, Viktorya Kumar ve İçki Yönetmeliği Kurumu (Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation) tarafından onaylanmalıdır.

Bazı durumlarda, bu Kurallar'ın bazı yönleri yalnızca belli eyâletlerdeki müşterilere uygulanır. Böyle durumlarda, yükümlülüğün sadece o eyâletteki müşteriler için geçerli olduğunu açıkça belirteceğiz.

### 2.2 Kurallar'ın amacı

Tabcorp Wagering Victoria, müşterilerimizin ürünlerimiz ve hizmetlerimizden keyif alma hakkına saygılıdır. Müşterilerimiz kendi davranışlarının sorumluluğunu üstlenmelidir, ancak Tabcorp Wagering Victoria, müşterilerimiz destek talep ettikleri takdirde, kumar oynamalarının kontrolüne yardım edebilecek uygun bilgileri müşterilerimize sağlamanın da bizim sorumluluğumuz olduğunu kabul eder.

Bu Kurallar'ın önde gelen amacı, tüm Tabcorp Wagering Victoria genelinde aşağıda belirtilenleri sağlayan bir standart bir çerçeve olmasıdır:

- Müşterilerin kumar konusunda bilgiye dayanan kararlar vermesi;
- Müşterilerin yardıma ihtiyacı olduğu durumlarda, kumar yardım servislerine erişimlerini kolaylaştırmak;
- Toplum grupları, hükümetler, kumar hastalığı danışmanları, çalışanlarımız ve sektör grupları ile bağlantılı olarak kumar oynama hastalığını anlamamızı güçlendirmek için ilgili taraflarla anlamlı ilişkilerin sürdürülmesi.

### 2.3 Bu Kurallar neleri kapsar

- Sorumlu kumara ilişkin müşterilerimize olan üstlenimlerimiz;
- Müşterilerimizi bahis ürünleri, sorumlu kumar ve kumar oynama hastalığı danışma servisleri hakkında bilgilendirmek için sağlayacağımız bilgiler;
- En yüksek standartta müşteri hizmeti üstlenimimize uygun olarak tüm perakende ağıımızda kumar oynatmanın sorumlu olarak sağlanmasını uygulamak için yaptıklarımız;
- Kumara ilişkin bir sorun için yardım arayan müşterilerimizi nasıl desteklediğimiz; ve
- Bu Kurallar'ın nasıl uygulandığı

### 2.4 Kurallar'ın uygulandığı yerler:

- Tabcorp Wagering Victoria Şirketi, ve çalışanlarımız;
- Perakende ağıımız ve bu ağı içindeki Acentalarda çalıştırılan tüm kişiler; ve
- Avustralya içinde, elektronik yollarla sağlananlar da dahil, sağladığımız kumar hizmetleri veya ürünleri.

Bu Kurallar'ı zaman zaman gözden geçirerek değiştirebiliriz. Kurallar'ın güncellenmiş sürümü yayınlanmadan önce Victoria Kumar ve İçki Yönetmeliği Kurumu tarafından onaylanmalıdır. Onaydan sonra, Kurallar'ın güncellenmiş sürümü, uygulanabilirliği ölçüsünde, perakende ağıımızda Müşteri Bilgi Terminalleri'nde; veya [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) internet sitemizde bulunabilir. Bu Kurallar güncellendiğinde müşteri bültenleri ve internet sitemiz aracılığı ile müşterilerimize bilgi vereceğiz.

## 2.5 Yasalara ve diğer sektör yönetmeliklerine uygunluk

Avustralya içinde bahis ürünlerimizin sağlanmasıyla ilişkili olarak konu ile ilgili aşağıda belirtilenleri de kapsayan tüm kanunlara uyacağız:

- Reşit olmayan kişiler;
- Kredi sağlanması;
- Bahse Girme Kuralları;
- Mekânların gerekleri;
- İçki sunumu;
- Reklâm ve teşvikler;
- Çevrimiçi (online) bahis;
- Kişisel Mahremiyet; ve
- Sorumlu Kumar Davranış Kuralları ve/veya Uygulaması.

## 2.6 Yasa ve Davranış Kuralları Arasındaki Çelişki

Bu Kurallar ile herhangi bir Federal veya Eyâlet yasası veya yönetmeliği arasında çelişki olduğunda daha yüksek olan standart uygulanır.

Ayrıca, bu Kurallar, yerel yetki alanları içinde kabulleneceğimiz herhangi bir diğer uygulanabilir sektör sorumlu kumar davranış kuralları ve/veya uygulamasına ek olarak, müştereken ve gerekli olduğu varsayıldıkça uygulanacaktır.

Bu Kurallar, baştan sona müşterilerimize karşı belirli üstlenmelerimizdir. İşimizin doğası gereği, bu üstlenmeleri yerine getirmek için perakende ağımızda çalıştırdığımız kişilere güveniyoruz. Perakende ağımızdaki satış noktalarının sahipliği ve işletimi Tabcorp Wagering Victoria'dan bağımsızdır ve bunların içinde birahaneler, ruhsatlı kulüpler ve diğer tesislerde bulunan TAB bahis hizmetleri de yer alır, ancak bu Acentaların bu Kurallar'a uymasını en yüksek düzeye çıkarmak için gerekli araçlarla eğitimin perakende ağına sağlanması Tabcorp Wagering Victoria'nın sorumluluğu olmaya devam eder.

*Perakende ağımızdaki Acentaların ve bu Acentaların perakende ağında çalıştırdığı tüm görevlilerin bu Kurallar'ın gereklerini üstlenmesini sağlamak için en büyük çabayı gösterecek ve tüm sorumluluğu alacağız.*

### 3. ÜSTLENMELERİMİZ

Tabcorp Wagering Victoria, müşterilerimizin eğlenme seçenekleri konusunda bilgiye dayalı kararlar alabilmesi için, sorumlu kumar bilgilerinin müşterilerimiz ve çalışanlarımıza sağlanmasını üstlenmiştir

#### 3.1 Bu Kurallar'ın iletimi

Bu Kuralları şirketimizin tüm Bahis işletiminde, internet sitelerimizde ve TAB'in tüm perakende ağında duyurup tanıtacağız. Kurallar'ın tamamı TAB'in tüm perakende ağındaki Müşteriler için Bilgi Terminalleri'nde veya TAB Bakışı'nda (TAB View) sağlanmıştır. İnternet sitemiz [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au)'da da vardır. Kurallar'ın basılı kopyaları TAB çağrı merkezine telefon ederek isteyen tüm müşterilere sağlanabilir.

Bu Kurallar'ın varlığını müşterilerimize, TAB veya haber bültenleri aracılığı ile kuracağımız ilişkilerde veya müşterilerimizle düzenli olarak iletişim kurabileceğimiz her türlü yolla düzenli olarak hatırlatacağız. Tabcorp Wagering Victoria'nın internet sitesinde işlemlerimizin Sorumlu Kumar Davranış Kuralları'na bağlı olduğunu bildiren mesajlar ve bir Sorumlu Kumar mesajı olan "*Kumarı Sorumlucu Oyna*" vardır.

İstek olduğunda bu Kurallar'ı müşterilerimize Arapça, Çince, Yunanca, İtalyanca ve Vietnamca sağlayabiliriz. Kurallar'ın bu toplum dillerinde sağlanması için isteklerin elektronik posta aracılığı ile [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) adresine veya 02 9218 1441 numaralı telefonda Sorumlu Kumar ve Uyum Müdürü (Responsible Gambling and Compliance Manager) ile ilişkiye geçilerek yapılması gerekmektedir.

#### 3.2 Bu Kurallar'ın gözden geçirilmesi

Bu Kurallar'a uyumun gözden geçirilmesi (bu Kurallar'a perakende ağıımızca uyulması da dahil) Tabcorp Düzenleme grubunca yıllık olarak üstlenilecek ve bu Kurallar'da olabilecek herhangi bir değişiklik Düzenleme grubunca ele alınacaktır.

Bu süreç müşterilerimiz, çalışanlarımız, kumar sektörü gruplarının temsilcileri, kumar sorunu danışma servisleri ve toplum grupları ile olan bağlantılarımızı içerecektir.

Bu Kurallar'ın daha ileri değerlendirmesini de Sorumlu Kumar ortamında önemli değişiklikler olduğunda, gereksinme temelinde yapacağız. Bu Kurallar'da değişiklik yapmadan önce, müşterilerimiz, çalışanlarımız, işlemlerimizin değişik bölümlerinin temsilcileri ve kumar sektörü gruplarının temsilcileri, kumar sorunu danışma servisleri ve toplum gruplarına danışacağız.



### 3.3 İlgili taraflara istek üzerine bilgi sağlanması

Kurallar hakkında ilgili taraflara, ilişkili toplum grupları ve kuruluşları, hükümetler, düzenleyici kuruluşlar, kumar sorunu danışmanları ve sektör grupları da dahil olmak üzere, istek üzerine bilgi sağlayacağız.

### 3.4 Tabcorp Wagering Victoria İlkeleri ve Yöntemleri

Tabcorp Wagering Victoria tüm çalışanlara ve Tabcorp perakende ağına bu Kurallar'ı destekleyen uyum gereçlerininin, bilgi ve eğitimin sağlanmasını ve bahis ürünlerimiz ve hizmetlerimizin sorumlu biçimde ulaştırılmasını emniyete alır.

Bunlar işletmeyle ilgili ilkeleri ve süreçleri, Kurallar'a uyum konusunda belirgin sorumluluk hatlarını, kurallara uymazlığı bildirim düzenekleri ve sorumlu kumar sorunlarını ele almakla ilgili izleme yöntemlerini kapsar. Bu Kurallar'ın uygulanmasını ve süregiden yönetimini de Tabcorp Wagering Victoria ve Tabcorp perakende ağı genelinde izleyeceğiz.

### 3.5 Eğitim

Tabcorp Wagering Victoria tüm çalışanlarının, Acentaların ve orada çalışanların bu Kurallar'ın ve geçerli yönetmeliklerin üstlenimleri ile hükümlerini anlamalarını gerekli görür. Çalışanların, Acentalar ve çalışanlarının tümünün aşağıda belirtilenleri yerine getirmelerinden emin olmayı hedefliyoruz.

- Bahis ürünlerimiz ve hizmetlerimizi müşterilere bu Kurallar'a uygun olarak ulaştıracak biçimde donanımlı olmak;
- Kumar sorununun olası davranış göstergelerini anlamak;
- Kendi satış noktalarında meydana gelen olayların gerekli kayıtlarını tutacak biçimde donanımlı olmak; ve
- Müşterilerle duyarlı bir biçimde ilgilenme becerisine sahip olmak.

Tabcorp çalışanlarının, Acentaların ve çalışanlarının tümünün Sorumlu Kumar konusunda eğitilmelerini veya bahis ürünlerimiz ve hizmetleri ile ilgili İletişim Programı'nda yer almalarını gerekli görüyoruz. Eğitim ve İletişim Programı, Kendini Yasaklama Programı'mız da dahil olmak üzere, Sorumlu Kumar konularındaki bilgileri kapsar ve çalışanların, geçerli ilişki kurma bilgileri de dahil olmak üzere, müşteriler için var olan kumar destek ve danışma hizmetlerini anlamalarını gerektirir.

Tüm çalışanlar, Tabcorp Wagering İşe Başlama Programı aracılığı ile Sorumlu Kumar konuları, bu Kurallar ve Tabcorp Wagering Kendini Yasaklama Programları ile ilgili eğitim alırlar. Kumar ürünlerimizin satışıyla ilgili bazı çalışanlarımız daha ileri düzeyde hedefler içeren Sorumlu Kumar eğitimi alır.

Tabcorp Wagering Victoria her görevliye her 12 ayda bir en az bir kere bilgi tazeleme eğitimi sağlar ve çalışanlar için yayınlanan haber bültenleri ve dergilerde, görevlilere Sorumlu Kumar ilkelerini ve sorumluluklarını hatırlatmak için işyerinde kullanılan sorumlu kumar gereçlerini sergiler.

Acentalar ve çalışanlarının TAB Ruhsat eğitimine katılmaları gerekir. Tabcorp Wagering, TAB İşleticisi ve TAB Ruhsatlı Mekân Yöneticisi Ruhsat Eğitim Programları'nı yönetir. Sorumlu Kumar konuları, Kurallar ve Tabcorp Wagering Kendini Yasaklama Programı konularındaki eğitim bu eğitim programlarının ayrılmaz bir bileşenini oluşturur.

### 3.6 Ana Performans Göstergeleri

Perakende ağında, Acenta ile Tabcorp Wagering Victoria arasındaki Acentalık anlaşması Sorumlu Kumar önlemlerini üstlenmeyi gerektirir. Sorumlu Kumar ilkelerine uyulmamasına hoşgörü gösterilmez ve Sorumlu Kumar yükümlülüklerine uyulmaması Acentalık anlaşmalarının sonlandırılmasına yol açabilir.

### 3.7 Çalışanlar ve müşterilerde Kumar Sorunu göstergeleri

Tabcorp Wagering Victoria çalışanları, Acentalar ve onların çalışanları müşterinin kumar sorunu olduğunu gösteren davranışlarını farketme konusunda eğitilir. Bir çalışan, Acenta, elemanları veya müşterileri gözlemlenebilen sıkıntı işaretleri veya kumar sorunu olduğunu belirten davranış gösterdiğinde veya sergilediğinde:

- Destek servislerine erişim konusunda kendilerine bilgi sağlandığından emin olunuz;
- Kendilerine Tabcorp Wagering'in Kendini Yasaklama programı BetCare hakkında bilgi sağlarız;
- Ürünlerimiz ve hizmetlerimizden zorunlu dışlamayı düşünürüz;
- Çalışanlar, Acentalar ve onların çalışanları söz konusu ise, Çalışanlar için Yardım Hattı'mıza erişimlerini sağlarız.
- Onlara duyarlı ve uygun bir biçimde destek olunuz.

Bir çalışanın, Acentanın ve onların çalışanlarının veya bir müşterinin yardıma ihtiyacı olduğunu gösteren işaretlerin içinde aşağıda belirtilenler yer alabilir:

- Kendini yasaklama istemleri veya kumarla ilgili bir sorunu olduğunu açıklaması;
- Saldırgan ve fiziksel veya sözel taciz gibi toplumsallık-dışı davranışlar; ve
- Kumar oynama amaçlı borç para almak istemleri.

Çalışanlar, Acentalar ve onların çalışanları bir kişinin kumar sorunu olup olmadığını değerlendirmelerini sağlayacak bir eğitim almamıştır, ancak böylesi sıkıntı göstergelerinin farkında olmaları ve bunlara duyarlı bir biçimde karşılık vermeleri gerekir.

Bu gibi durumlarda yapılanların, perakende ağının çalışanları tarafından usûlüne uygun tutulan bir Sorumlu Kumar olay kütüğüne kaydedilmesini gerekli görüyoruz.

### 3.8 Tabcorp Çalışanları için Kumar Oynama ilkeleri

Tabcorp Wagering Victoria'nın tüm ücretli veya sözleşmeli çalışanlarının Tabcorp Çalışanları Kumar Oynama İlkelerine uymaları gerekir. Bu ilkelere bağlılık Tabcorp'da ücretli veya anlaşmalı çalışmanın mutlak bir gereğidir. İkelere uyulmaması bir ana ilkenin ciddi olarak çiğnenmesi olarak işlem görür ve

Wagering Genel Müdürü'ne bu çalışanı cezalandırma, işten çıkarma veya sözleşmeli çalışanın sözleşmesini iptal etme yetkisi verir.

Bu ilkeler çalışanlarımızın, ister görev sırasında isterse görev dışında iken, tarafımızdan yürütülen bahis etkinliklerine katılmalarına veya başka türlü bağlantıları olmasına bir dizi kısıtlamalar koyar. Bunlara, çalışanlarımızın görevde iken (Wagering Genel Müdürü tarafından, Tabcorp Wagering İstisna Süreci kapsamında, çalışanların resmi görevleri olarak yetkilendirilmedikçe) 'Totalisator betting'e (bilgisayarla yönetilen bahis oynama) katılmalarına izin verilmemesi de dahildir. Üst Düzey Yönetim Grubu'nun her üyesi, kendi yakın aile bireylerinden Tabcorp ürünleri (Tabcorp totalizatörleri hariç) ile hiçbir zaman kumar oynamamalarını talep etmelidir.

Acentalar da dahil, perakende ağındaki tüm çalışanların görevde iken (programlanmış dinlenme süreleri de dahil) Tabcorp veya herhangi bir kumar oyuncu ile veya onların mekânında herhangi bir zamanda kumar oynaması yasaktır.

Tabcorp'dan bağımsız olarak sahiplenilen ve işletilen mekânların, çalışanların görevde iken (programlanmış dinlenme süreleri de dahil) kumar oynamalarını kesin olarak yasaklayan ilkeleri vardır. Biz bu mekânları da, çalışanlarının görevde olmadıkları zaman da işyerindeki kumar oyunlarına katılmalarına ilişkin ilkeleri olması için teşvik ediyoruz.

### 3.9 Gelişen teknoloji ve yeni ürünler

Gelişen teknolojiyi kullananları da içeren ilintili yeni bahis ürünleri veya hizmetlerinin tanıtımından önce, Tabcorp Wagering Victoria, Sorumlu Kumar'a olan yükümlülüklerimiz gereğince, bunların kumar oynama davranışlarına olası etkisini değerlendirecektir.

Tabcorp Wagering Victoria tüm yeni bahis ürünlerini ve hizmetlerini piyasaya sürmeden önce, tüm pazarlama etkinliklerini ve tüm reklâmları Sorumlu Kumar'a olan etkileri açısından değerlendirecektir.

### 3.10 Reklâmlar, Pazarlama ve Tanıtımlar

Tabcorp Wagering Victoria Pazarlama Etkinliklerini Onaylama Programı uyarınca, Tabcorp Wagering Victoria herhangi bir reklâm, pazarlama etkinliği veya tanıtımın aşağıdaki koşullara uymasını emniyete alır:

- Avustralya Ulusal Reklâmcılar Birliği'nce kabul edilmiş reklâmcılık etik kurallarını da içeren, bahis ürünlerinin reklâmı veya tanıtımıyla ilintili geçerli tüm Federal ve Eyâlet yasaları, yönetmelikleri ve kurallarına uymak;
- (geçerli toplum standartları dikkate alındığında) yakışsız ve incitici veya uygunsuz olmamak;
- Gerçeklere uygun, yanlışsız ve dürüst olmak;
- Yanlış, yanıltıcı veya aldatıcı olmamak ve kazanma veya malî kazanç olasılığını yanlış olarak sunmamak;
- Savunmasız veya yoksun gruplara ve reşit olmayanlara açıkça veya dolaylı, kasıtlı olarak yöneltilmemesi;

- Reşit olmayanlara hedeflenmemesi veya reşit olmayanlara cazip gelecek biçimde tasarlanmaması ve yetişkin olmayanlarla ilgili bir öneri, etkinlik veya tesis reklâmı ile bağlantılı olarak gözükmemesi;
- kumar oynatımı sırasında alkol tüketimini teşvik etmemek ve kumarı alkolle ilişkilendirmemek;
- Müşterileri daha fazla bahis oynamaya teşvik eden ödüller, nedenler veya kuponlar teklif etmemek;
- Kumarda kazanan bir kişinin kimliğini yayınlamadan önce o kişinin rızasının alınması;
- Toplumsal sorumluluk taşıması;
- Kumarı olağan ev masraflarının veya yaşam masraflarının karşılanması için bir araç veya mâli veya kişisel sorunlardan kurtuluş olarak tanıtmamak;
- Maddî durumların iyileştirilmesinde kumarın makûl bir strateji olduğu kanısı yaratmamak;
- Kumarı, toplumsal konumu veya işe girmeyi, toplumsal veya cinsel beklentileri güçlendiren bir araç olarak tanıtmamak;
- Kazanma veya kazanılabilecek paralarla ilgili gerçeğe dayanmayan, kanıtlanamayan veya abartılmış iddialarda bulunmamak
- Oyuncunun becerisinin bir kumar faaliyetinin sonucunu etkileyebileceğini belirtmemek veya îma etmemek;
- Kumar faaliyeti ile kumarhanede edinilen kârların kullanılma yerleri arasındaki bağlantıyı abartmamak.

South Australia’da, Tabcorp Wagering Victoria’nın ürünlerimiz ve servislerimizin reklâmı ve pazarlanmasında South Australia müşterilerine özel yükümlülükleri vardır. Bu Eyâlette, tüm reklâmlar ve pazarlama malzemelerinin South Australia’ya özgün ya özetlenmiş ya da genişletilmiş uyarı mesajı yer alacaktır. Özet uyarı mesajı *Kumarı Sorumlucu Oyna* ifadesidir.

Genişletilmiş uyarı mesajları şunlardır:

- Ne zaman duracağını bil. Aşırıya gitme. Kumarı sorumlucu oyna
- Desteğine ihtiyacı olan insanları düşün. Kumarı sorumlucu oyna
- Kayıplarını geri almaya uğraşma. Uzaklaş. Kumarı sorumlucu oyna
- Oyunun seni yönetmesine izin verme. Kontrol sende olsun. Kumarı sorumlucu oyna
- Kontrol sizde olsun. Kontrolü kaybetmeden ayrıl. Kumarı sorumlucu oyna
- Olanı biteni biliyorsun. Kontrol sende olsun. Kumarı sorumlucu oyna

Genişletilmiş uyarı mesajları kullanıldığı yerde en az 6 ay kalacak ve sonra da bir başkası ile yer değiştirecektir.

South Australia’da Pazartesi’den Cuma’ya kadar, radyoda sabah 6.00 ile 8.30 arası, televizyonda ise öğleden sonra 4.00 ile 7.30 arası ürünlerimizin ve servislerimizin reklâmlarını yayınlamayacağız.

Queensland’de Tabcorp Wagering Victoria’nın ürün ve servis reklâmlarının yayınlanması konusunda Queensland’deki müşterilerimize karşı özel yükümlülükleri vardır. Bu eyâlette, olumlu nitelikteki sorumlu kumar mesajlarının reklâmlarımız ve tanıtımlarımızın içinde yer aldığından ve Queensland Kumar Yardım Hattı Simgesi ve telefon numarasının gösterildiğinden emin olacağız.

Olumlu nitelikteki sorumlu kumar mesajı *Kumarı Sorumlucu Oyna*’dır.

Western Australia’da Tabcorp Wagering Victoria’nın ürün ve servis reklâmlarının yayınlanması konusunda Western Australia’daki müşterilerimize karşı özel yükümlülükleri vardır. Bu eyâlette, reklâmlarımızın aşağıda belirtilenleri kapsadığından emin olacağız:

- Kumar sorunu ulusal yardım hattının telefon numarası; ve
- Ulusal çevrimiçi danışmanlık sitesinin ayrıntıları.

New South Wales’de Tabcorp Wagering Victoria’nın ürün ve servis reklâmlarının yayınlanması konusunda New South Wales’deki müşterilerimize karşı özel yükümlülükleri vardır. Bu eyâlette, reklâmlarımızın aşağıda belirtilenleri kapsadığından emin olacağız:

- Kumarla ilgili bilgiler ve Uyarılar – Seçeneklerinizi iyi düşünün! Kumar Sorununa Yardım’ı arayın;
- Kumar Sorununa Yardım’ın telefon numarası; ve
- Kumar Sorunu’na Yardım’ın internet adresi.

Tabcorp Wagering Victoria aşağıda belirtilenleri yaparak sorumlu reklâm ve tanıtım yükümlülüklerimize uymamızdan emin olur:

- Ürünlerimiz ve servislerimizin reklâmını yaparken Avustralya’daki her bir yargı bölgesinin gereklerini değerlendirmek ve Tabcorp Wagering Victoria çalışanları tarafından kullanılacak Reklâm kontrol listesini hazırlarız;
- Sorumlu reklâm ve tanıtım yükümlülüklerimiz hakkındaki bilgileri çalışanlarımıza bildiririz;
- İşe başlatım eğitimi ve süregiden Pazarlama eğitimi ile tüm Tabcorp Wagering Victoria çalışanlarını sorumlu reklâm ve tanıtım konusunda eğitiriz;
- Kendini yasaklayan müşterilerimizin ürünlerimiz ve servislerimizle ilgili yazışma veya tanıtım malzemeleri almamalarından emin olmak için en büyük gayreti gösteririz;
- Reklâm ve tanıtımlarımızın bu yükümlülüklerle uymasını sağlayacak önlemleri içeren Tabcorp Wagering Victoria Pazarlama Etkinliklerini Onaylama Programı uyarınca çalışırız. Tüm reklâmlar ve pazarlama etkinlikleri piyasaya sürülmeden önce Pazarlama Genel Müdürü ve Tabcorp Wagering Hukuk Ekibi’nin bir üyesi tarafından onaylanmalıdır.

### 3.11 Mahremiyet

Tabcorp Wagering Victoria 1988 Mahremiyet Yasası’na uymak zorundadır ve bu yasaya uygun davranır. Tabcorp wagering Victoria Ulusal Mahremiyet İlkeleri’ne uymamızı güvenceye alan sistemler ve süreçler içerir.

Tabcorp Wagering Victoria müşterilerimizin mahremiyetine saygılıdır ve onu korur. Tabcorp Wagering Mahremiyet İlkeleri [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) adresindeki internet sitemizdedir.

## 4. MÜŞTERİLERİMİZE BİLGİ SAĞLANMASI

### 4.1 Müşterilerimizin ürünlerimizi anlamalarına yardımcı olacak bilgiler şunlardır:

- Bu Kurallar;
- Bahis Oynama Kuralları;
- Ürünlerimiz ve Servislerimiz ile birlikte sağlanan açıklayıcı malzemeler, örneğin “At Yarışları Rehberi” ([www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) internet sitesinde vardır);
- Kendini Yasaklama Programları; ve
- Şikâyet Çözümleme Düzenekleri.

### 4.2 Ürünler ve Servisler Hakkında Bilgiler

Kumar oynama kararı kişiye aittir ve bir seçimi gösterir. Ancak, bu seçimi sorumluca yapmak için müşterilerimizin bahis ürünlerimiz ve servislerimiz hakkında bilgilenme fırsatına gereksinimleri vardır.

Müşterilerimizin bilgiye dayalı kararlar verebilmeleri, kişisel tercihleri ve durumları ile tutarlı olarak kumar oynayıp oynamama konusunda seçim yapabilmeleri için bahis ürünlerimiz ve servislerimiz hakkında bilgi sağlayacağız.

Müşteriler Tabcorp Wagering ürünleri ve servisleri hakkındaki bilgileri [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) internet adresinde görebilir veya Tabcorp Wagering çağrı merkezinden telefonla edinebilir.

### 4.3 Bahis Satınalımı ve Kazanımların Ödenmesi

İlgili yasalara uygun olarak, tüm bahisler satınalım sırasında ödenmelidir.

Tüm kazanımlar Tabcorp Wagering Victoria tarafından ilgili yönetmelikler, sektör kuralları veya ilkeleri ve Bahis Kuralları'mıza uygun olarak ödenir. Tabcorp Wagering Victoria, TAB satış noktalarındaki müşterilerin büyük miktardaki kazanımlarını çek olarak almalarını önerir.

Elektronik bahis olanaklarımız kullanılarak (örneğin TAB hesabınız) oynanan ve kazanılan bahislerin ödemeleri, sonuçlar kesinleşince en kısa zamanda müşterilerin bahis hesaplarına yatırılacaktır.

#### 4.4 Bahis oynadığınızda kullanıma hazır bilgiler

Her bir TAB satış noktasında müşterilerin kullanımına hazır, yarışlar, spor bahisleri ve 'Trackside' Oyunu ile ilgili bahis kurallarının bir kopyası vardır. Bu Bahis Kuralları perakende ağındaki her satış noktasında bulunan Müşteriler için Bilgi Terminallerinde ve/veya TAB View'da görülebilir. Ayrıca, [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) Internet adresinde de vardır veya müşteriler tercih ederse, TAB Çağrı Merkezine telefon edebilir ve Bahis Kuralları'nın bir kopyası kendilerine postalanabilir.

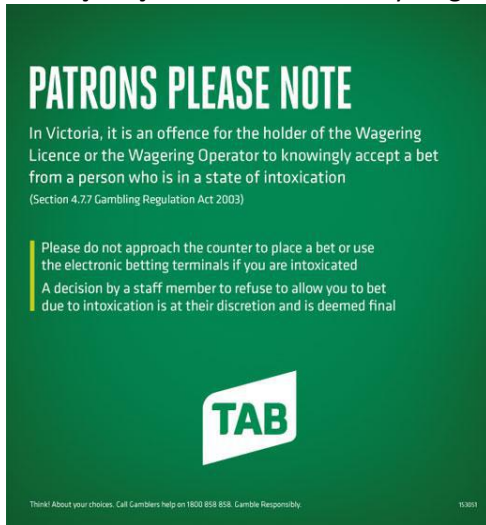
İstek olursa, Tabcorp Wagering Victoria müşterilerine bahis hesaplarının, kazanç ve kayıpları da kapsayan, geçmiş hakkında bilgi veren bir hesap özeti sağlayabiliriz. Bir müşterinin hesap geçmişi ile ilgili bilgiler işlemin tarihinden itibaren 90 gün süre ile görülebilir, müşteriler hesap özetine [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) internet sitesindeki "My Account" (Hesabım) bağlantısında oturum açarak erişebilir, veya müşteri isterse Tabcorp Wagering Çağrı Merkezi'ne telefon ederek istekte bulunur.

South Australia'lı müşteriler için, elli veya daha fazla kumar oynama işleminin olduğu her ay için bir hesap özeti sağlayacağız.

South Australia müşterileri bir hesap özeti istediğinde, Tabcorp Wagering Victoria'nın bu müşterilere karşı özel yükümlülükleri vardır ve bunlar aşağıda madde 4.6'da ayrıntılı olarak belirtilmiştir.

#### 4.5 İçkiden Etkilenme

Tabcorp Wagering Victoria, ürünlerimizin ve servislerimizin içkiden etkilenmiş müşterilere sağlanmadığından emin olmak için tüm makûl önlemleri alır. Perakende ağında çalışanlar da dahil olmak üzere müşterilerle yüz yüze gelen tüm çalışanlar içkiden etkilenmiş müşterilere servis vermeme yükümlülükleri konusunda eğitilmiştir. Perakende ağıımız ayrıca, Tabcorp Wagering Victoria'nın içkiden etkilenmiş müşterilere servis vermeyeceğini bildiren tabelâlar bulundurur.



#### 4.6 Kumar oynama sınırları

Tabcorp Wagering Victoria, müşterilerin kumar oynamada aşırı harcamaya yol açabilecek dürtüleri farketmelerine yardım için internet ve çağrı merkezi aracılığı ile perakende ağında bilgilere erişimini sağlar.

Bu dürtülerin içinde aşağıda belirtilenler vardır:

- Sorunlar ve düş kırıklıkları ile uğraşmaktan kaçınmak için kumar oynamak
- Kumar oynamak için işe gitmemek veya ders çalışmamak
- Kumar oynamaya aile ve arkadaşlardan daha fazla zaman ayırmak
- Her gün kumarı düşünmek
- Kumarı eğlenme yerine para kazanmak için oynamak
- Kumarda kaybedilen parayı geri kazanmak için kumar oynamak
- Kumar oynama nedeniyle bunalıma girmek
- Kumar oynamayla ilgili yalan söylemek veya gizlilik
- Kumar oynamak için borç para almak
- Aile üyeleri ve arkadaşlarla kumar oynama konusunda tartışmak
- Başlangıçta planlanandan daha uzun süreler kumar oynamak
- Tek bir kuruş kalmayınca kadar kumar oynamak
- Kumarı düşünmekten uykunun kaçması
- Faturaları ödemeyip parasını kumar oynamak için kullanmak
- Kumardan vazgeçmeye çalışıp vazgeçememek
- Kumar oynamayı bırakmaya veya azaltmaya çalışırken karamsarlaşmak
- Daha büyük miktarlarla bahis oynayarak kumar oynama heyecanını artırmaya çalışmak
- Kumar oynama parası elde etmek için yasalara aykırı şeyler yapmak

Tabcorp Wagering Victoria bu belirtileri sergileyen müşterilerini 1800 858 858'den Kumarbaza Yardım Ücretsiz Hattı'nı aramaya veya BetCare Tabcorp'un Kendini Yasaklama Programı'na katılmak için gerekli adımları atmaya teşvik etmektedir.

Tabcorp Wagering Victoria'nın Sorumlu Kumar'a olan üstlenimini ve müşterilerin bir ön-üstlenim kararı vermesine yardım etme arzusunu desteklemek üzere, Tabcorp Wagering'in perakende satış noktaları ve mekânlarında aşağıda belirtilenleri yapacak özel Sorumlu Kumar Görevlileri bulunacaktır:

- işyeri çalışmalarında hazır bulunacak
- müşterilerin kumar harcamalarını ele almalarına yardımcı olabilecek
- müşterilerin kumar destek servislerine veya
- Tabcorp Wagering'in isteğe bağlı kendini yasaklama programı olan BetCare'e erişimini kolaylaştırmak.



Kontrol sende olsun. Kontrolü kaybetmeden ayrıl. Kumarı sorumluya oyna. *January 2016*

Tabcorp Wagering Victoria, müşterilerin kumar harcamalarını ele almaları için seçenekler sunar; örneğin müşterilerin aşağıda belirtilenlerin kaydını gösteren bahis özetlerine çabuk ve kolay erişimi vardır:

- oynanan tüm bahisler
- tüm kazanım payları
- hesap bakîyesi
- yatırılan para ve nereye yatırıldığı (örneğin, perakende satış noktası, Australia Post, çevrimiçi)
- bahisin hangi yöntemle oynandığı (örneğin, telefonla, çevrimiçi, perakende satış noktasında)
- parayı çekme yöntemi

South Australia'nın yasal gerekleri uyarınca, Tabcorp Wagering Victoria South Australia'da oturan hesap sahibi müşterilerine hesaplarına kumar oynama sınırlaması koyma olanağı sunar.

Ayrıca, Tabcorp Wagering Victoria Avustralya'nın diğer yargı alanlarında oturan tüm hesap sahibi müşterilerine, hesaplarına kumar oynama sınırlaması koyma olanağı sunma konumundadır.

#### 4.7 Hesap açarken veya bir hesap özeti istenirken South Australia'lı müşteriler için sağlanan bilgiler

South Australia'lı müşteriler için, hesap açma süreci sırasında veya bir hesap özeti istendiğinde Tabcorp Wagering Victoria South Australia'lı müşterilere aşağıda belirtilenleri açıklayacaktır:

- İşlemlerimiz Davranış Kuralları'na uygundur;
- Her altı ayda bir sırayla değiştirilen bir genişletilmiş uyarı mesajı
- Sorumlu Kumar malzemelerimize erişim hakkında sözlü bilgi sağlanır.

## 5. ŞİKÂyetLER

### 5.1 Şikâyetler ve Çözüm Düzenekleri

Müşterilerin Tabcorp Wagering Victoria'nın Sorumlu Kumar Davranış Kuralları ile bir sorunu varsa ve şikâyet etmek istiyorsa, müşterilerimizi bizimle konuşmaya teşvik ederiz. Müşteri şikâyetlerinin uygun bir biçimde irdelendiğinden emin olmak için oluşturduğumuz resmi Şikâyeti Ele Alma İlkesi yürürlüktedir.

Aşağıda belirtilen Şikâyet Çözümleme İlkeleri gereğince şikâyetler Sorumlu Kumar ve Uyum Müdürü'ne aşağıda belirtilen yollardan biri kullanılarak yöneltilmelidir :

Yazılı olarak: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001  
Elektronik posta ile: [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)  
Telefonla: 02 9218 1441

Sorumlu Kumar ve Uyum Müdürü aşağıda belirtilenleri yapacaktır:

- Müşteriler şikâyetlerini yazılı olarak veya elektronik postayla yaparsa alınışından itibaren 5 iş günü içinde alındığını yazılı olarak veya elektronik postayla teyit edecektir.
- Müşteriler şikâyetlerini telefonla yaparsa şikâyeti yapıldığı anda teyit edecektir.
- Müşterinin şikâyetini soruşturacak ve şikâyetin sonucunu 20 iş günü içinde müşteriye bildirecektir.
- Müşterinin şikâyeti 14 iş günü içinde çözümlenemez ise, çözüm için oluşturulacak yeni zaman çerçevesi müşteriye bildirilecektir.
- Tabcorp Wagering'in Sorumlu Kumar Şikâyet Kütüğü'nin güncellendiğinden emin olacaktır.

Müşterilere şikâyetlerinin sonucunu, bizimle ilk olarak nasıl ilişkiye geçtiklerini veya müşterinin ilişki yöntemi ile ilgili tercihini dikkate alarak, en uygun biçimde bildireceğiz. Örneğin, müşteri bizi telefonla aradıysa, müşteriye şikâyetinin sonucu hakkındaki bilgiyi telefonla sağlayacağız.

Müşteri Sorumlu Kumar ve Uyum Müdürü'nün şikâyetle ilgili kararından tatmin olmaz ise karara itirazını aşağıda belirtilen adrese yazılı olarak yapabilir:

Managing Director, Wagering  
Tabcorp Holdings  
GPO Box 4168  
SYDNEY NSW 2001

Şikâyetlerin kapsamı bu Kurallar'ın iddia edilen ihlalleri ile sınırlı olmalıdır.

Müşteri yaptığı şikâyet hakkında Tabcorp Wagering Victoria'nın kararından yine de tatmin olmadıysa Tabcorp Wagering Victoria'nın verdiği karar konusunda bağımsız bir inceleme yapılacak ve bunun masrafını Tabcorp Wagering Victoria yüklenecektir.

## 6. SORUMLU KUMAR

### 6.1 Reşit olmayan kişiler

Hizmetlerimiz 18 yaş veya üzeri olarak tanımlanan yetişkinlerce kullanılmak üzere tasarlanmıştır. Reşit olmayan kişilerin bizde kumar oynaması, bizde bir hesabının olması veya çevrimiçi bahis sitelerimizde kayıt olması yasalara aykırıdır. Reşit olmayanların kumar oynamasına kesinlikle izin vermiyoruz.

Tabcorp Wagering Victoria reşit olmayanların hizmetlerimizi kullanamamasından emin olmak için tüm akla yakın adımları atacaktır. Bizde bir hesap açmadan önce, müşteriler doğum günlerini bildirmeli ve 18 yaşından büyük olduğunu teyit etmelidir.

Kontrol sende olsun. Kontrolü kaybetmeden ayrıl. Kumarı sorumluya oyna. *January 2016*

Tabcorp Wagering Victoria perakende ağı reşit olmayanların kumar oynamasına izin olmadığını gösteren tabelâlar koymalıdır.

Ayrıca, internet sitelerimizde reşit olmayan kişilerin çevrimiçi bahis oynamalarına izin verilmediğini ve bize kayıt olamayacağını belirten uyarılar vardır.

Hükümlerimiz ve koşullarımız gereği reşit olmayan kişiler bizde bahis oynayamaz ve müşterilerimizin hesaplarını reşit olmayanlara kullandırmama veya güvenlik bilgilerini açıklamama yükümlülüğü vardır.

Perakende ağında, sadece 18 yaş veya üzerindeki kişilerin bahis oyunlarına katılmalarından emin olmak için, bahis satın almak veya kazancını tahsil etmek isteyen kişilerin kimliklerini kontrol eden süreçler vardır. Tüm TAB satış noktalarının tüm bahis oynanan ve, uyarlanabiliyorsa, ATM veya EFTPOS makinelerinin bulunduğu yerlerde “reşit olmayanlar” ile ilgili tabelâlar bulunur. Yetişkin olmayanların TAB satış noktasına girmesini engelleyen genel bir yasak yoktur.

18 yaşının altında bir kişinin Tabcorp Wagering Victoria’da bir hesap açtığını veya bir kişinin hesabını reşit olmayan bir kişiye kullandırarak bahis oynamasına izin verdiğini belirlersek bu hesapları derhal kapatacağız ve konuyu Tabcorp’un Risk Ve Uyum Komitesine bildireceğiz.

Tabcorp Wagering Victoria, yetişkin olmayanların bizde bahis oynamalarına ilişkin ilkelerimizin herhangi bir biçimde ihlâlini, ihlâlin meydana geldiği eyâletin ilgili düzenleyici kuruluna bildirecektir.

Tabcorp Wagering Victoria’da bir hesabınız varsa ve [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) sitesine erişim için kullandığınız bilgisayara çocuklarınızın erişimi varsa müşterilerimizin, [Net Nanny](#) veya [Cyber Patrol](#) gibi yaygın olarak kullanılan çocukları koruma yazılım paketlerinden birini internetten indirip kurmasını öneririz. Bu yazılımlar çocukların internet sitelerimize erişiminin engellenmesine yardım edecektir.



## 6.2 Kumar Ortamı

Tabcorp Wagering Victoria satış noktalarında müşterilerin televizyon tarafından yayınlanan yarışları izleyebilecekleri televizyon ekranları bulunur. Bu yarışlar gün boyunca programlanmıştır. Müşteriler bu programlanmış yarışları geçen zamanın farkında olduklarından emin olmak için kullanabilir.

Ayrıca, Acentalar ve çalışanlarına, satış noktasında uzun bir süredir bulunmakta olan müşterilerle ilgili ortamın yönetilip izlendiğinden emin olmak için her 15 dakikada bir yükümlülükleri konusunda hatırlatma sağlanır. Acentalar ve çalışanlarının bu durumdaki müşterilerle, geçen zamanın farkında olduklarından emin olmak için, doğrudan konuşmaları teşvik edilir.

## 7. SORUMLU KUMARIN DESTEKLENMESİ

### 7.1 Toplumla birlikte çalışma

En yüksek standartta müşteri hizmetleri arayışını ve kumar sorununu anlayışımızı güçlendirmek için, kumar sorunuyla ilgili destek servisleri, toplum grupları ve tüm hükümet ve sektör gruplarının ilgili katmanları ile üç ayda bir veya gerekirse daha sık resmi ilişkiler kurulur.

Kumar sorunu danışmanları ile ilişki kurma süreci aşağıda belirtilmiştir:

- Kendini yasaklama, sevk etme programlarımız ve Sorumlu Kumar Kuralları ile ilgili öneri ve geri bildirim almak için resmi olmayan ve süregiden telefon ve elektronik posta iletişimi;
- Sorumlu Kumar Kurallarımız hakkında (Sorumlu Kumar Kurallarımızın Yıllık Gözden Geçirimi için olan yükümlülüğümüz gereği) öneri ve geri bildirim almak için resmi telefon ve elektronik posta iletişimi  
*Bu Victoria Kumar Sorunu kuruluşlarının içinde Kumarbazlara Yardım, Salvation Army'nin bulunduğu ancak bunlarla sınırlı olmayıp kumar sorunu danışmanları tanımına girebilecek diğer kuruluşları da kapsadığını dikkate alın.*
- Tabcorp Wagering'in Sorumlu Kumar Müdürü yıl boyunca Victoria genelindeki kumar sorunu danışma toplantılarına katılır, sunum yapar ve ilişki kurar ve ayrıca yıllık olarak Ulusal Kumar Oynama İncelemeleri Kuruluşu (National Association for Gambling Studies) (NAGS) konferansına katılır.

### 7.2 Destek servisleri

Perakende ağı içinde, kıdemli bir elemanın (tercihen Acentanın kendisi) kumar sorunu destek servisleri ve sorumlu kumarla ilgili konularda bilgi için bir ilişki kurma noktası olarak görev yapmasını isteriz.

Tabcorp Wagering Victoria perakende ağı sorumlu kumar mesajları sergiler ve bireyler ve/veya aileleri için kumar sorununun ele alınması için yardımın nereden alınacağı konusundaki bilgileri sağlar. Bu tabelâların bazıları yasa gereğidir ve bazıları da Tabcorp Wagering Victoria tarafından hazırlanıp perakende ağında gönüllü olarak sergilenmektedir. Mevcut bilgiler ve mesajlar her yıl gözden geçirilip gerekirse güncellenecektir.

Sorumlu Kumar tabelâları bahislerin kabul edildiği tüm noktalarda sergilenir ve satış noktasında bir ATM veya EFT POS tesisi varsa Sorumlu Kumar tabelâları o noktada sergilenecektir.

[www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) internet sitesinde sorumlu kumar ve kumarla ilişkili sorunlar için nereden ve nasıl yardım alınacağı hakkında bilgi sağlıyoruz.



### 7.3 Tabcorp Wagering Victoria'nın Gönüllü Kendini Yasaklama programı - BetCare

Tabcorp Wagering Victoria bir gönüllü kendini yasaklama programı olan BetCare'ı yürütmektedir. BetCare Tabcorp Wagering Victoria'nın Sorumlu Kumar stratejisinin ana bileşenidir. TAB perakende ağındaki tüm satış noktaları (tüm ruhsatlı mekânlar dahil) BetCare programına katılmak zorundadır.

BetCare, Tabcorp Wagering Victoria tarafından yönetilen gönüllü bir programdır ve kumar sorunu olduğu kabul edilmiş müşterilere yardım için tasarlanmıştır.

Müşterilerin Victoria'da yasaklanabileceği TAB Acentası ve ruhsatlı mekân sayısı en fazla 15'dir. Kendini yasaklamanın süresi en az 6 aydan başlamak üzere sınırsız bir süre olabilir.

Tabcorp Wagering Victoria istek üzerine aşağıda belirtilenleri sağlar:

- Kendini yasaklamanın ne olduğu, nasıl başvurulacağı, işlemlerin neler olduğu, müşterilerin sağlaması gereken bilgi ve belgelerin neler olduğu ve kumar sorunu destek servisleri ile ilişki kurma bilgileri de dahil olmak üzere kendini yasaklama programına nasıl erişileceği hakkında bilgiler;
- Ayrıca istek üzerine, müşterilerimizin telefon ve internet aracılığı ile ürünlerimiz ve servislerimizden kendilerini yasaklamalarını da sağlayabileceğiz.

Tabcorp Wagering Victoria kendini yasaklayan kişileri, tanıtıcı ileti veritabanından da çıkarır.

Tabcorp Wagering Victoria, müşterinin telefon veya internet aracılığı ile kendini yasaklamak konusunda yapacağı her girişime, girişim yapıldıktan sonraki 24 saat içinde yanıt verilmesini sağlar.

Kontrol sende olsun. Kontrolü kaybetmeden ayrıl. Kumarı sorumluya oyna. *January 2016*

Herhangi bir müşteri eyâletindeki danışmanlık servisine havale edilmesini isterse BetCare bu havalenin derhal yapılmasına olanak verir.

Bir müşterinin kendini yasaklama durumunu iptal isteği olduğunda, müşterilerin kumarbazlık sorunlarına yardım almak için gereken adımları atması gerekmektedir. Bir müşterinin sınırsız yasaklama istediği ancak daha sonra bu "sınırsız durumunu" iptal etmek istemesi durumunda, bu müşterilerin kayıtlı bir kumar danışmanlık kuruluşundan aldığı ve o kişinin Tabcorp Wagering Victoria'daki hesabını tekrar başlatabileceğini belirten bir yazıyı Tabcorp Wagering Victoria'ya sunması gerekmektedir. Diğer müşterilerin, ya kayıtlı bir kumar yardım kuruluşundan aldığı bu yazıyı sunmaları ya da kumarbazlık sorunu için yardım istediğini teyit eden bir Feragat Belgesi imzalaması gerekmektedir.

Tabcorp Wagering Victoria'nın BetCare için yürürlükte olan, örneğin olay bildirimini (yâni, bir müşteri kendini yasaklama durumunu ihlâl ederse, bu perakende ağında çalışanların bunu Tabcorp Wagering'e bildirme zorunluluğu vardır), veri depolama ve kendini yasaklayan müşterilerin tanımlanması ve yönetilmesi gibi kapsamlı ilkeleri ve işlemleri vardır.

Tabcorp Wagering'in Düzenleme Grubu BetCare'in yürütülmesini her yıl gözden geçirir.



BetCare hakkındaki bilgilere aşağıda belirtilen biçimlerde ulaşılır:

- Telefonla: BetCare 1800 882 876
- Elektronik posta ile: [betcare@tabcorp.com.au](mailto:betcare@tabcorp.com.au)
- İnternette: [www.tab.com.au/](http://www.tab.com.au/) e girin ve 'Responsible Gambling' veya 'Self Exclusion'ı seçin
- Tüm perakende satış noktalarında: tüm TAB satış noktaları müşterilere bilgi konusunda yardım edebilir

Tabcorp Wagering Victoria Sorumlu Kumar Kuralları'na uymayı üstlenmiştir.  
Daha fazla bilgi için internet sitemiz [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au/)'ya bakın veya  
[RGWagering@tabcorp.com.au](mailto:RGWagering@tabcorp.com.au)'ya elektronik posta gönderin

Kumarbazlara Yardım'a 1800 858 858'den ulaşabilirsiniz

23



## 8. TANIMLAR

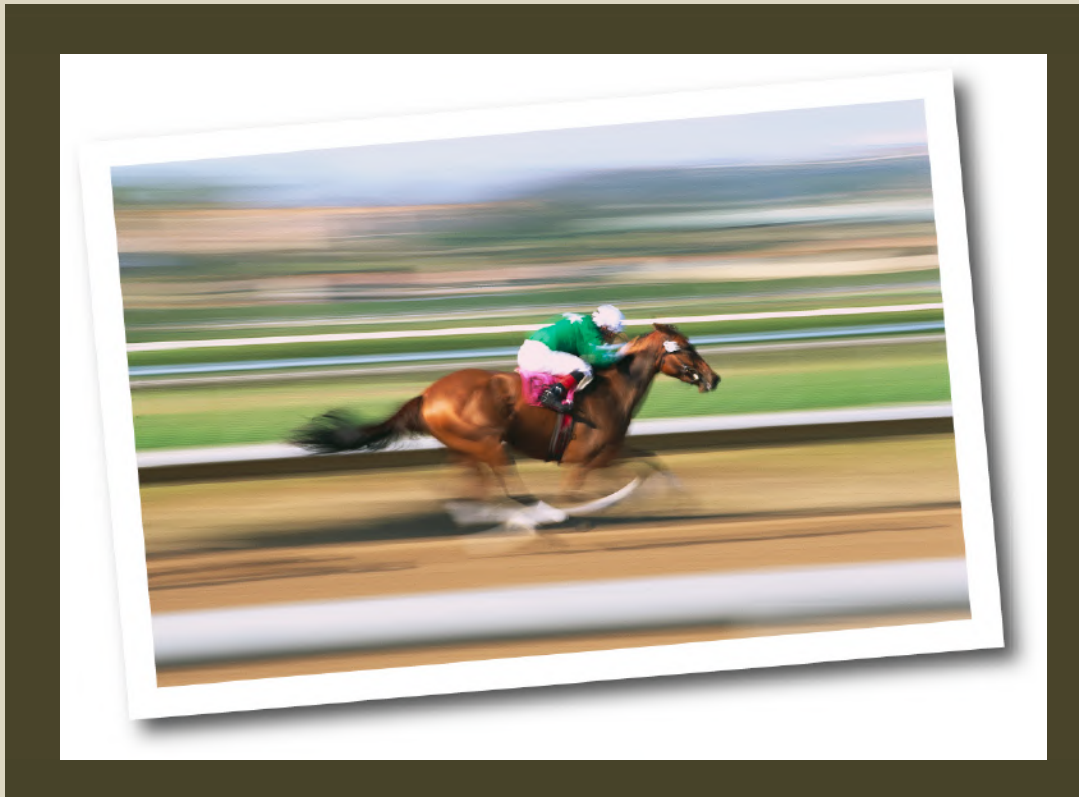
<b>Kurallar</b>	<b>Kurallar</b> , Başlama Tarihi'nde tarafımızca kabullenen bu Tabcorp Wagering Victoria Sorumlu Kumar Kuralları'dır.
<b>Başlama tarihi</b>	<b>Başlama tarihi</b> kabullendiğimiz bu Kurallar'ın resmen açıklandığı tarihtir ve bu Kurallar'a daha sonra yapılan değişikliklerle ilgili olarak bu değişiklikleri kabullendiğimizi kamuya açıkladığımız tarih anlamına gelir.
<b>Elektronik kolaylık</b>	<b>Elektronik kolaylık</b> bahis ürünlerimizle hizmetlerimizi, internet ve telefon kullanımını da içeren, elektronik olarak sunduğumuz bir kolaylıktır.
<b>Kumar oynama</b>	<b>Kumar oynama</b> , çevrimiçi bahis gereçlerini de içeren, bahis ürünleri ve hizmetlerine para yatırmaktır.
<b>Kumar oynama hesabı</b>	<b>Kumar oynama hesabı</b> çevrimiçi ve telefonla bahis oynamak için bizde açılan bir hesaptır.
<b>Reşit Olmayan</b>	<b>Reşit olmayan</b> – yaşı 18'den küçük kişiler.
<b>Olasılık</b>	<b>Olasılık</b> - belli bir sonucun veya olayın kuramsal olabilirliği.
<b>Çevrimiçi bahis oynama sitesi</b>	<b>Çevrimiçi bahis oynama sitesi</b> – <a href="http://www.tab.com.au">www.tab.com.au</a> , bahis oynama ürünlerimiz ve servislerimizin sunulduğu, tarafımızdan yönetilen veya işletilen, sahibi olduğumuz bir internet sitesi
<b>Kumar sorunu</b>	<b>Kumar sorunu</b> insanların kumar oynama faaliyetlerini özellikle kumar oynamanın kapsamını, sıklığını ve kumar oynama için harcanan dinlenme zamanını sınırlamada zorluk çektiklerinde meydana gelir. Olumsuz etkileri aşağıda belirtilenleri içerebilir: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gelir kaynaklarına oranla aşırı maddî kayıplar;</li><li>▪ Müşteri, ailesi ve arkadaşları üzerinde olumsuz kişisel etki;</li><li>▪ İşverenleri ve çalışma verimi üzerinde ters etki.</li></ul>
<b>Kumar sorunu destek servisleri</b>	<b>Kumar sorunu destek servisleri</b> psikologlar, danışmanlar ve sosyal görevliler gibi, kişilere veya ailelerine kumara ilişkin sorunlarda mahrem danışmanlık sağlayan eğitimli profesyonellere gönderme yapar. Bu gibi servisler içinde Kumarbazlar için Yardım, Yaşam Hattı ve diğer ilişkili kuruluşlar yer alabilir.
<b>Sorumlu kumar</b>	<b>Sorumlu kumar</b> , kumar oynamayla ilişkili olası zararın en aza indirildiği ve



	insanların kumar oynama hakkında bilgiye dayalı kararlar verdiği düzenlenmiş bir ortamda oluşur. Sorumlu kumar, kişilerin, toplumların, kumar sektörü ve hükümetin, toplumsal sorumluluğu ve toplum genelindeki endişelere duyarlılığı olan sonuçları başarmak için, ortaklaşa hareket etmesi ve birlikte sahiplenmesi sonucu oluşur.
<b>Perakende Ağı</b>	<b>Mekân</b> – bahis ürünlerimiz veya servislerimizin sunulduğu veya dağıtımının yapıldığı (tarafımızdan sahiplenilen, işletilen veya yönetilen yerler olsun veya olmasın) ve aşağıda belirtilenleri de kapsayan mekânlar veya satış noktalarıdır: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Birahaneler, ruhsatlı klüpler; ve acentalar;</li><li>▪ Yarış alanlarındaki bahis dağıtım kanalları; ve</li><li>▪ TAB satış noktaları.</li></ul>
<b>İsteyerek kendini yasaklama</b>	<b>İsteyerek kendini yasaklama</b> – bir müşterinin kendi girişimi ile belirli kumar ürünleri, servisleri veya mekânlarından yasaklanması.
<b>Bahis ürünü veya servisi</b>	<b>Bahis ürünü veya servisi</b> – bir bahis kanunu kapsamında yetki almış herhangi bir kumar etkinliği veya programı.
<b>Bahse girme veya bahis oynama</b>	<b>Bahse girme veya bahis oynama</b> – bir mekânda veya bir elektronik tesis aracılığı ile bir yarış, spor veya farklı bir etkinliğin sonucu üzerine bahis oynamak.
<b>Biz, bize ve bizim</b>	<b>Biz, bize ve bizim</b> Tabcorp Wagering Victoria'ya gönderme yapar.
<b>Kazanımlar</b>	<b>Kazanımlar</b> – bahis ürünü veya servislerinden kazanılan para miktarıdır.
<b>Siz ve sizin</b>	<b>Siz ve sizin</b> – bahis ürünü sunduğumuz kişidir..

# Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## Bộ Quy tắc Ứng xử về Cờ bạc có Trách nhiệm



Approved 3 April 2014

## NỘI DUNG

Tuyên bố sứ mạng về Cờ bạc có Trách nhiệm .....	3
1. Về Tabcorp.....	4
2. Bộ Quy tắc Ứng xử về Cờ bạc có Trách nhiệm của Tabcorp Wagering ..	5
3. Cam kết của chúng tôi .....	8
4. Cung cấp thông tin đến quý vị.....	15
5. Khiếu nại .....	19
6. Đánh bạc có Trách nhiệm .....	20
7. Hỗ trợ Đánh bạc có Trách nhiệm.....	22
8. Các định nghĩa .....	25



## TUYÊN BỐ SỰ MẠNG VỀ ĐÁNH BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd ("**Tabcorp Wagering Victoria**") tin rằng ngành cờ bạc, nhà chức trách và cộng đồng đều chia sẻ trách nhiệm nhằm giúp ngăn ngừa việc gia tăng các vấn đề liên hệ đến cờ bạc, và bảo đảm các dịch vụ hỗ trợ việc đánh bạc có vấn đề luôn sẵn có cho những ai cần trợ giúp.

Với đa số mọi người, cờ bạc là hoạt động vui chơi thích thú và là một loại hình giải trí thú vị. Tabcorp Wagering Victoria hiểu rằng một số ít người có thể gặp rắc rối với cờ bạc. Do đó, Tabcorp Wagering Victoria đã làm Bộ Quy tắc Ứng xử về Cờ bạc Có trách nhiệm Wagering ("Bộ Quy tắc") trong đó phác họa những thông lệ được chúng tôi công nhận khi cung cấp dịch vụ đến thân chủ. Thông điệp Cờ bạc Có Trách nhiệm sẽ được trưng ở nơi thân chủ có thể nhìn thấy rõ.

Bộ Quy tắc này phản ánh cam kết của Tabcorp Wagering Victoria đối với quý thân chủ. Chúng tôi đón nhận mọi ý kiến phản hồi liên quan đến các cam kết hiện hành đối với sáng kiến Cờ bạc Có Trách nhiệm này của chúng tôi.

*David Attenborough*  
Tổng Giám đốc Điều hành  
Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## 1. VỀ TABCORP

Tabcorp là tập đoàn chuyên về các trò vui chơi, cờ bạc và giải trí hàng đầu của Úc châu và là một trong những công ty cổ phần chuyên về cờ bạc lớn nhất trên thế giới có niêm yết trên thị trường chứng khoán.

Tabcorp Wagering Victoria điều hành các hoạt động đánh bạc qua mạng Internet, qua điện thoại, tại trường đua ở các cuộc đua tại những thành phố lớn hay miền quê, cá độ thể thao ở các sự kiện thể thao quan trọng, cũng như qua một mạng lưới các đại lý, khách sạn có giấy phép và câu lạc bộ.

Tabcorp Wagering Victoria nỗ lực nhằm:

- Tối thiểu hóa tác động tiêu cực của cờ bạc đối với thân chủ và gia đình họ cũng như với cộng đồng.
- Cung cấp đến thân chủ các thông tin giúp họ đưa ra các quyết định đánh bạc có hiểu biết.
- Cung cấp đến thân chủ được biết có vấn đề về đánh bạc, tiếp cận được Chương trình Tự Xa lánh tự nguyện của chúng tôi (“BetCare”), và tạo dễ dàng để họ tiếp cận với các thông tin và cơ quan hỗ trợ phù hợp.
- Xúc tiến chia sẻ hiểu biết giữa các cá nhân, cộng đồng, ngành cờ bạc, các cơ quan làm luật và quản trị các thông lệ đánh bạc có trách nhiệm, và những quyền cùng trách nhiệm phù hợp với những thông lệ đó.

Bộ Quy tắc Ứng xử Đánh bạc có Trách nhiệm của Tabcorp Wagering Victoria phản ánh những cam kết của chúng tôi về cung cấp sản phẩm cá độ có mức trung thực cao nhất cũng như trách nhiệm của công ty và tuân thủ tất cả luật lệ tại khắp các vùng thực thi pháp luật tại Úc châu.

## 2. BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VỀ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM CỦA TABCORP WAGERING VICTORIA

### 2.1 Mục đích của Bộ Quy tắc này

Mục đích chính của Bộ Quy tắc này là cung cấp một tài liệu duy nhất cho tất cả thân chủ trên toàn Úc châu sử dụng các dịch vụ và sản phẩm của Tabcorp Wagering Victoria.

Tài liệu này dùng để:

- Đặt ra các tiêu chuẩn và yêu cầu cho toàn bộ việc kinh doanh Cá độ của chúng tôi nhằm trợ giúp việc cung cấp sản phẩm đánh bạc có trách nhiệm qua các hoạt động và mạng bán lẻ của chúng tôi;
- bảo đảm việc tuân theo những nghĩa vụ trong các quy định và luật lệ trên toàn lãnh thổ và các tiểu bang Úc;
- phản ánh các giá trị cơ bản và cam kết của chúng tôi nhằm tối thiểu hóa các nguy hại tiềm tàng có trong đánh bạc;
- Tuân thủ các chỉ thị cấp Bộ về Đánh bạc có Trách nhiệm thuộc bang Victoria.

Bộ Quy tắc Ứng xử của Tabcorp Wagering Victoria phải được Ủy ban Quy định Đánh bạc và Rượu chè của bang Victoria chấp thuận.

Trong một số trường hợp, có những khía cạnh thuộc Bộ Quy tắc này chỉ áp dụng cho thân chủ tại một số tiểu bang. Ở đó, chúng tôi sẽ ghi chú rõ ràng nghĩa vụ này chỉ áp dụng đối với thân chủ trong tiểu bang đó.

### 2.2 Mục tiêu của Bộ Quy tắc này

Tabcorp Wagering Victoria tôn trọng quyền các thân chủ được vui hưởng sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi. Họ phải chịu trách nhiệm về hành vi của mình nhưng Tabcorp Wagering Victoria cũng nhìn nhận trách nhiệm của mình đối với thân chủ trong việc cung cấp thông tin thích hợp có thể giúp họ quản lý việc đánh bạc, nếu họ có yêu cầu hỗ trợ.

Mục tiêu chính của Bộ Quy tắc này là bảo đảm có được một bộ khung chuẩn thiết lập tại Tabcorp Wagering Victoria, bảo đảm:

- Thân chủ đưa ra các quyết định có hiểu biết về đánh bạc;
- Khi thân chủ cần hỗ trợ, sẽ giúp họ tiếp cận dễ dàng các dịch vụ trợ giúp đánh bạc.
- Duy trì các quan hệ sâu sắc với những bên cùng chia sẻ quyền lợi của chúng tôi nhằm tăng cường hiểu biết việc đánh bạc có vấn đề thông qua liên lạc với các nhóm cộng đồng, chính quyền, nhà tư vấn đánh bạc có vấn đề, nhân viên của chúng tôi và các nhóm ngành nghề trong ngành cờ bạc.

### 2.3 Những điều nằm trong Bộ Quy tắc này

- Các cam kết của chúng tôi với thân chủ về đánh bạc có trách nhiệm;
- Thông tin mà chúng tôi sẽ phổ biến để thông báo cho thân chủ về sản phẩm cá độ, đánh bạc có vấn đề và các dịch vụ tư vấn về đánh bạc có vấn đề;
- Những gì chúng tôi làm để cung cấp có trách nhiệm dịch vụ đánh bạc qua mạng bán lẻ của chúng tôi đều phù hợp với các cam kết về chuẩn mực chăm sóc thân chủ ở mức cao nhất;
- Cách chúng tôi hỗ trợ thân chủ cần trợ giúp về vấn đề có liên hệ đến cờ bạc; và
- Bộ Quy tắc này được thi hành ra sao.

### 2.4 Bộ Quy tắc này áp dụng cho:

- Tabcorp Wagering Victoria và các nhân viên của chúng tôi;
- Mạng lưới bán lẻ của chúng tôi cũng như những ai được Đại lý thuê mướn trong mạng lưới này; và
- Các sản phẩm và dịch vụ đánh bạc do chúng tôi cung cấp, bao gồm các loại được cung cấp qua phương tiện điện tử trong phạm vi Úc châu.

Đôi khi chúng tôi có thể xét duyệt lại Bộ Quy tắc này. Phiên bản cập nhật Bộ Quy tắc sẽ phải được Ủy ban về Cờ bạc và Rượu mạnh của bang Victoria chấp thuận trước khi phát hành. Sau khi được chấp thuận, phiên bản cập nhật của Bộ Quy tắc đều sẵn có ở mạng bán lẻ của chúng tôi tại nơi có các Máy Thông tin Thân chủ ; hoặc trên địa chỉ mạng [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au). Chúng tôi sẽ thông báo đến thân chủ khi chúng tôi cập nhật Bộ Quy tắc này bằng các bản tin nội bộ dành cho thân chủ và trên trang mạng của chúng tôi.

## 2.5 Tuân thủ những luật và quy định khác của ngành cờ bạc

Chúng tôi sẽ tuân thủ tất cả các đạo luật liên hệ trong phạm vi Úc châu, liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ và sản phẩm cá độ của chúng tôi, bao gồm những đạo luật về:

- Trẻ vị thành niên;
- Cho vay tiền;
- Quy tắc Cá độ;
- Yêu cầu về địa điểm;
- Cung cấp rượu;
- Quảng cáo và khuyến mãi;
- Cá độ trên mạng;
- Quyền riêng tư; và
- Việc Thực hiện và/hoặc Bộ Quy tắc Ứng xử về Đánh bạc Có Trách nhiệm.

## 2.6 Mâu thuẫn giữa luật và Bộ Quy tắc Ứng xử

Khi có mâu thuẫn giữa Bộ Quy tắc này và luật lệ hay quy định của Tiểu bang hay Liên bang, tiêu chuẩn nào cao hơn sẽ được áp dụng.

Ngoài ra, Bộ Quy tắc này cũng được áp dụng cùng với, và khi xét thấy cần, sẽ được thêm vào các bộ quy tắc ứng xử đánh bạc có trách nhiệm trong ngành cờ bạc và/ hoặc thông lệ chúng tôi chấp nhận trong phạm vi tài phán địa phương.

Qua Bộ Quy tắc này, chúng tôi đưa ra một số cam kết đối với thân chủ. Bản chất ngành kinh doanh của chúng tôi khiến chúng tôi phải dựa vào những người được thuê mượn qua mạng lưới bán lẻ để thực hiện các cam kết. Các chi nhánh trong mạng lưới bán lẻ được sở hữu và điều hành độc lập với Tabcorp Wagering Victoria và điều này bao gồm các cơ sở cá độ TAB có trong các khách sạn, câu lạc bộ được cấp phép cũng như các cơ sở khác. Tuy nhiên, Tabcorp Wagering Victoria vẫn chịu trách nhiệm cung cấp cho mạng bán lẻ các công cụ và huấn luyện để tối đa hóa việc tuân thủ Bộ Quy tắc của các đại lý này.

*Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức và tiến hành có trách nhiệm để bảo đảm có được cam kết đối với các yêu cầu của Bộ Quy tắc này từ đại lý mạng bán lẻ của chúng tôi cũng như từ nhân viên được thuê trong mạng bán lẻ.*



### 3. CAM KẾT CỦA CHÚNG TÔI

Tabcorp Wagering Victoria đem thông tin về cờ bạc có trách nhiệm đến với thân chủ và nhân viên để thân chủ có thể đưa ra các quyết định có hiểu biết về những lựa chọn giải trí của mình.

#### 3.1 Thông tin truyền đạt của Bộ Quy tắc này

Chúng tôi sẽ thông tin và quảng bá Bộ Quy tắc này qua khắp những hoạt động Cá độ của công ty trên các địa chỉ mạng của chúng tôi và qua toàn bộ mạng bán lẻ TAB. Bộ Quy tắc đầy đủ cũng có sẵn tại mạng bán lẻ TAB trên các Máy Thông tin Thân chủ hoặc TAB View. Bộ Quy tắc này cũng có sẵn trên trang mạng [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au). Các bản in của Bộ Quy tắc có thể được cung cấp đến thân chủ nào gọi cho Trung tâm điện thoại TAB để yêu cầu gửi cho mình một bản sao.

Chúng tôi sẽ đều đặn nhắc nhở về sự hiện hữu của Bộ Quy tắc này mỗi khi tiếp xúc với thân chủ của chúng tôi thông qua TAB hay bản tin nội bộ hoặc các phương tiện khác mà qua đó chúng tôi có thể tiếp xúc đều đặn với thân chủ. Tabcorp Wagering Victoria có các thông điệp nổi bật trên trang mạng là hoạt động của chúng tôi chịu sự chi phối của Bộ Quy tắc Ứng xử Cờ bạc Có Trách nhiệm và qua một thông điệp “*Hãy Đánh bạc Có Trách nhiệm*”.

Khi có yêu cầu, chúng tôi sẵn sàng cung cấp đến thân chủ Bộ Quy tắc bằng tiếng Ả Rập, Trung Hoa, Hy Lạp, tiếng Ý hay tiếng Việt. Yêu cầu cung cấp Bộ Quy tắc với các ngôn ngữ cộng đồng khác có thể gửi đến Tabcorp Wagering Victoria thông qua thư điện tử tại địa chỉ mạng [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) hoặc liên lạc với Giám đốc phụ trách việc Tuân thủ luật lệ và Đánh bạc Có Trách nhiệm tại số 02 9218 1441.

#### 3.2 Xét duyệt Bộ Quy tắc này

Nhóm Điều chỉnh Tabcorp hàng năm sẽ xem xét lại tính tuân thủ của Bộ Quy tắc này (kể cả việc tuân thủ Bộ Quy tắc của mạng lưới chi nhánh bán lẻ) và bất kỳ thay đổi nào với Bộ Quy tắc này sẽ được Nhóm này giải quyết.

Quá trình này sẽ bao gồm việc trao đổi với thân chủ của chúng tôi, nhân viên, người đại diện các nhóm ngành nghề đánh bạc, các dịch vụ tư vấn đánh bạc có vấn đề cũng như các nhóm cộng đồng.

Chúng tôi cũng sẽ thực hiện đánh giá thêm về Bộ Quy tắc này trên căn bản có nhu cầu, khi có những thay đổi đáng kể trong lãnh vực Đánh bạc có Trách nhiệm. Chúng tôi sẽ hỏi ý kiến thân chủ, nhân viên, người đại diện từ các lãnh vực hoạt động khác của chúng tôi cũng như đại diện từ các nhóm ngành cờ bạc, các dịch vụ tư vấn về cờ bạc có vấn đề và các nhóm cộng đồng trước khi sửa đổi Bộ Quy tắc.

#### 3.3 Thông tin gửi theo yêu cầu đến các bên có chung lợi ích

Chúng tôi sẽ cung cấp thông tin khi có yêu cầu về Bộ Quy tắc này đến những người có chung lợi ích, bao gồm các nhóm cộng đồng liên quan và những cơ quan, chính quyền, nhà làm luật, nhà tư vấn đánh bạc có vấn đề cũng như các nhóm trong ngành cờ bạc.

### 3.4 Các Thủ tục và Chính sách của Tabcorp Wagering Victoria

Tabcorp Wagering Victoria bảo đảm rằng tất cả nhân viên và mạng bán lẻ Tabcorp đều có các công cụ để tuân theo Bộ Quy tắc, thông tin và huấn luyện phù hợp để hỗ trợ Bộ Quy tắc này cũng như cung cấp có trách nhiệm các sản phẩm và dịch vụ cá độ.

Những điều này bao gồm các phương án và chính sách điều hành, đường lối giải trình trách nhiệm rõ ràng về việc làm đúng theo Bộ Quy tắc, các cơ chế phúc trình để báo cáo những vi phạm Bộ Quy tắc và thủ tục theo dõi để giải quyết những vấn đề đánh bạc có trách nhiệm. Chúng tôi cũng giám sát việc thực thi và điều hành Bộ Quy tắc đang diễn ra trong hệ thống Tabcorp Wagering Victoria cũng như mạng lưới bán lẻ Tabcorp.

### 3.5 Huấn luyện

Tabcorp Wagering Victoria yêu cầu tất cả nhân viên, Đại lý và nhân viên của họ hiểu biết các cam kết và điều khoản của Bộ Quy tắc này cũng như những quy định hiện hành. Mục đích chúng tôi là bảo đảm cho các nhân viên, Đại lý và nhân viên của họ:

- Được trang bị để cung cấp các dịch vụ và sản phẩm cá độ của chúng tôi đến thân chủ theo đúng với Bộ Quy tắc;
- Hiểu biết các chỉ dấu hành vi có thể có về đánh bạc có vấn đề;
- Được trang bị để lưu giữ những ghi nhận thích hợp về các sự việc xảy ra trong phạm vi cửa hàng của mình; và
- Có khả năng giao dịch khéo léo với thân chủ.

Chúng tôi yêu cầu tất cả nhân viên Tabcorp, các Đại lý và nhân viên của họ, phải được huấn luyện về Đánh bạc có trách nhiệm hoặc tham dự một Chương trình Truyền thông về các dịch vụ và sản phẩm cá độ của chúng tôi. Việc huấn luyện và chương trình truyền thông bao gồm thông tin về những vấn đề Đánh bạc có Trách nhiệm kể cả Chương trình Tự Xa lánh của chúng tôi, cũng như yêu cầu nhân viên hiểu rõ dịch vụ tư vấn và hỗ trợ đánh bạc sẵn có cho thân chủ, bao gồm các chi tiết về các nơi cần liên lạc.

Các nhân viên đều được huấn luyện về Đánh bạc có Trách nhiệm, về Bộ Quy tắc này cũng như chương Trình Tự Xa lánh cá độ của Tabcorp thông qua Chương trình Hướng dẫn Buổi đầu của Tabcorp Wagering. Một số nhân viên liên hệ đến việc bán sản phẩm đánh bạc còn được đào tạo thêm có mục đích về Đánh bạc có trách nhiệm.

Tabcorp Wagering Victoria có lớp huấn luyện bồi dưỡng cho toàn thể nhân viên ít nhất 1 lần mỗi 12 tháng và cung cấp bài vở về đánh bạc có trách nhiệm trong các bản tin nội bộ cho nhân viên và các tạp chí, cũng như trưng bày các dữ liệu đánh bạc có trách nhiệm tại chỗ làm để nhắc nhở đội ngũ nhân viên về chính sách Đánh bạc có Trách nhiệm cũng như trách nhiệm của họ.

Các đại lý và nhân viên được yêu cầu dự các buổi huấn luyện để được chứng nhận đạt chất lượng TAB. Tabcorp Wagering Victoria quản lý các Chương trình Huấn luyện Chứng nhận đạt

chất lượng cho Giám đốc những Địa điểm được Cấp phép của TAB và cho các Nhân viên hoạt động TAB. Việc huấn luyện về vấn đề Đánh bạc có Trách nhiệm, về Bộ Quy tắc này và Chương trình tự Xa lánh Cá độ của Tabcorp là một phần nhất định của các chương trình huấn luyện kể trên.

### 3.6 Các Tiêu chuẩn Then chốt Đánh giá Công việc (KPI)

Ở mạng bán lẻ, Hợp đồng với Đại lý giữa Tabcorp Wagering Victoria và Đại lý phải có cam kết về các biện pháp Đánh bạc có Trách nhiệm. Các vi phạm đánh bạc có trách nhiệm hoàn toàn không thể chấp nhận được, và các hợp đồng Đại lý có thể bị chấm dứt vì vi phạm nghĩa vụ Đánh bạc có Trách nhiệm.

### 3.7 Các dấu hiệu Đánh bạc có vấn đề của nhân viên hoặc thân chủ

Nhân viên Tabcorp Wagering Victoria, các Đại lý và nhân viên của Đại lý được huấn luyện cách nhận biết hành vi có thể cho thấy thân chủ đang có vấn đề với cờ bạc. Khi một nhân viên, Đại lý, nhân viên hoặc thân chủ của đại lý biểu lộ hay tỏ cho thấy dấu hiệu đau khổ cùng quẫn, hoặc hành vi cho thấy có vấn đề với cờ bạc, chúng tôi:

- Bảo đảm là họ được cung cấp thông tin để tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ;
- Cung cấp đến họ thông tin về chương trình tự xa lánh BetCare của Tabcorp Wagering Victoria;
- Xem xét đến việc đẩy họ xa lánh ngoài ý muốn khỏi các dịch vụ và sản phẩm của chúng tôi;
- Trong trường hợp đó là nhân viên, các Đại lý và nhân viên của họ, sẽ cho họ tiếp cận với Đường dây Trợ giúp Nhân viên của chúng tôi, được điều hành qua một dịch vụ tư vấn chuyên nghiệp độc lập và ở bên ngoài;
- Hỗ trợ họ một cách thích hợp và tế nhị.

Các dấu hiệu cho thấy nhân viên, Đại lý, nhân viên tại đại lý hay thân chủ cần trợ giúp gồm có:

- Yêu cầu tự xa lánh hoặc tự bộc lộ vấn đề liên hệ đến cờ bạc;
- Hành vi gây hấn hoặc xúc phạm người khác như đánh đập hay chửi bới; và
- Hỏi mượn tiền cho mục đích đánh bạc.

Nhân viên, Đại lý và nhân viên đại lý không được huấn luyện đánh giá về một cá nhân là hoặc không phải là một con bạc có vấn đề, nhưng họ phải hiểu biết và đáp ứng tế nhị trước các chỉ dấu đau khổ cùng quẫn.

Chúng tôi yêu cầu các hành vi trong những trường hợp này phải được nhân viên mạng bán lẻ ghi lại và được gìn giữ thích hợp trong hồ sơ ghi nhận các rắc rối về Đánh bạc có Trách nhiệm.

### 3.8 Chính sách Đánh bạc áp dụng cho Nhân viên Tabcorp

Các nhân viên hay người làm việc theo hợp đồng với Tabcorp Wagering Victoria được yêu cầu tuân hành Chính sách với Nhân viên Đánh bạc của Tabcorp. Tuân theo chính sách này là một yêu cầu khắt khe phải đạt để có việc làm hay ký hợp đồng với Tabcorp. Nếu không tuân thủ sẽ được xử lý như là vi phạm nghiêm trọng một đường lối chủ chốt, khiến các Giám đốc Điều hành Cá độ có quyền áp dụng kỷ luật với nhân viên, chấm dứt thuê mượn nhân viên này hay chấm dứt hợp đồng với người làm việc theo hợp đồng.

Chính sách này đặt ra một loạt các hạn chế cho nhân viên chúng tôi, trong giờ làm việc hay ngoài giờ, không thể tham dự hoặc giao ước với những hoạt động cá độ do chúng tôi điều hành. Điều này gồm có việc không cho phép nhân viên tham gia cá độ trên máy đếm tổng trong khi làm nhiệm vụ (trừ khi được Giám đốc Cá độ điều hành cho phép chiếu theo mục Phương cách Ngoại lệ Cá độ của Tabcorp nằm trong phần nhiệm vụ chính thức của nhân viên) mỗi thành viên thuộc Nhóm Quản trị Cấp cao phải yêu cầu các thành viên gia đình trực hệ của mình không được đánh bạc với sản phẩm của Tabcorp (ngoại trừ máy đếm tổng của Tabcorp) và bất cứ lúc nào.

Các nhân viên trong mạng bán lẻ, kể cả đại lý trong khi làm nhiệm vụ (kể cả lúc nghỉ theo ca), bị cấm đánh bạc với Tabcorp hay bất kỳ nhà cung cấp nào khác, hoặc bất cứ lúc nào tại nơi làm việc của họ.

Các điểm được cấp phép có chủ nhân và hoạt động độc lập với Tabcorp đều có chính sách nghiêm khắc cấm nhân viên đánh bạc trong khi làm việc (kể cả lúc nghỉ theo ca). Chúng tôi khuyến khích những địa điểm này cũng có chính sách thích hợp về việc nhân viên tham gia vào các sản phẩm cờ bạc tại địa điểm trong thời gian không làm việc.

### **3.9 Các sản phẩm mới và Kỹ thuật mới xuất hiện**

Trước khi đưa ra sản phẩm cá độ hay dịch vụ cá độ mới có liên quan, kể cả dịch vụ và sản phẩm sử dụng kỹ thuật mới xuất hiện, Tabcorp Wagering Victoria sẽ đánh giá các tác động có thể có của chúng đối với hành vi cờ bạc đúng theo các cam kết về Đánh bạc có Trách nhiệm của chúng tôi.

Tất cả sản phẩm và dịch vụ cá độ mới, mọi chương trình tiếp thị và quảng cáo đều được Tabcorp Wagering Victoria đánh giá để tìm hiểu về tác động của Đánh bạc có Trách nhiệm, trước khi tung ra thị trường.

### **3.10 Quảng cáo, Tiếp thị và Khuyến mãi**

Để tuân theo Chương trình Chấp thuận Tiếp thị của Tabcorp Wagering Victoria, Tabcorp Wagering Victoria bảo đảm rằng các quảng cáo, tiếp thị hay khuyến mãi:

- Điều phù hợp với các đạo luật của Tiểu bang và Liên bang, với các quy định và bộ quy tắc về quảng cáo hay khuyến mãi sản phẩm cá độ, kể cả bộ quy tắc đạo đức quảng cáo đã được Liên đoàn các Nhà quảng cáo Úc chấp nhận.
- Điều lành mạnh (theo tiêu chuẩn thịnh hành trong cộng đồng) và không mang tính xúc phạm hoặc thiếu đấng đản;
- Trên thực tế là đúng, chính xác và trung thực;
- Không giả mạo, đánh lừa hay gây ngộ nhận, và không trình bày sai xác suất thắng bạc hay số tiền thắng;
- Không cố ý nhắm vào, công khai hoặc gián tiếp, các nhóm yếu thế hay bị thua thiệt cũng như nhắm vào trẻ vị thành niên;
- Sẽ không nhắm vào hay dành để hấp dẫn trẻ vị thành niên và không đi kèm theo một đề nghị, sự kiện hay quảng cáo dễ dãi nào có liên quan đến trẻ vị thành niên;
- Không khuyến khích tiêu thụ rượu trong khi đánh bạc và không kết hợp đánh bạc với rượu mạnh.

- Không đưa ra các giải thưởng, dẫn dụ hay phiếu mua hàng để khuyến khích thân chủ cá độ thường xuyên hơn;
- Có được sự thỏa thuận của người được xác định thắng giải trước khi công bố;
- Chịu trách nhiệm về mặt xã hội;
- Không khuyến khích đánh bạc như là phương tiện tài trợ cho các mua sắm đều đặn trong gia đình hoặc tài trợ giá sinh hoạt hay nhằm giảm nhẹ các khó khăn cá nhân hoặc tài chính;
- Không tạo ra cảm tưởng đánh bạc là cách hợp lý để kiếm tiền nhiều hơn;
- Không khuyến khích đánh bạc là phương tiện nâng cấp địa vị xã hội hay công việc, triển vọng giao tế hay tình dục;
- Không khẳng định có thể thắng bạc hay giải thưởng mà không căn cứ vào sự kiện có thật, không thể chứng minh được hoặc nói quá đáng;
- Không nói hay ngụ ý kỹ năng người đánh bạc có thể ảnh hưởng đến kết quả của một hoạt động cờ bạc;
- Không thổi phồng mối liên hệ giữa hoạt động đánh bạc và việc xử dụng có thể có số tiền thắng của người đánh bạc;

Ở tiểu bang Nam Úc, Tabcorp Wagering Victoria có nghĩa vụ cụ thể với thân chủ ở đây khi quảng cáo và tiếp thị dịch vụ và sản phẩm của mình. Ở tiểu bang đó, các tiếp thị và quảng cáo bao gồm những lời nhắn cảnh báo ngắn gọn hay mở rộng. Lời ngắn gọn này là *Hãy Đánh bạc Có Trách nhiệm*.

Các lời cảnh báo mở rộng như là

- Biết lúc nào phải ngừng. Đừng vượt quá mức. Hãy đánh bạc có trách nhiệm
- Hãy nghĩ đến những người cần quý vị giúp đỡ. Hãy đánh bạc có trách nhiệm
- Đừng cố gỡ gạc khi thua bạc. Hãy bỏ đi. Hãy đánh bạc có trách nhiệm
- Đừng cay cú với cờ bạc. Hãy tự chủ. Đánh bạc có trách nhiệm
- Hãy tự kiểm chế. Bỏ đi trước khi mất kiểm chế. Đánh bạc có trách nhiệm
- Cần hiểu rõ hiện tình. Hãy tự kiểm chế. Đánh bạc có trách nhiệm

Ở những nơi có các lời cảnh báo mở rộng, chúng phải được sử dụng ít nhất 6 tháng và được luân phiên.

Ở Tiểu bang Nam Úc chúng tôi sẽ không quảng cáo dịch vụ và sản phẩm qua đài phát thanh từ 6 giờ đến 8 giờ sáng, thứ 2 đến thứ 6 và trên truyền hình từ 4 giờ đến 7 giờ 30 chiều, thứ 2 đến thứ 6.

Ở tiểu bang Queensland, Tabcorp Wagering Victoria có nghĩa vụ riêng đối với thân chủ Queensland khi quảng cáo và tiếp thị dịch vụ và sản phẩm. Ở đó, chúng tôi sẽ bảo đảm lời nhắn đánh bạc có trách nhiệm mang tính tích cực sẽ đi cùng với những khuyến mãi và quảng cáo của chúng tôi, cũng như phải niêm yết số điện thoại và Logo Đường dây Trợ giúp Đánh bạc có Trách nhiệm của bang Queensland.

Lời nhắn đánh bạc có trách nhiệm mang tính tích cực là *hãy Đánh bạc Có Trách nhiệm*.

Ở bang Tây Úc, Tabcorp Wagering Victoria có nghĩa vụ riêng đối với thân chủ tại đây khi quảng cáo và tiếp thị dịch vụ và sản phẩm. Ở đó, chúng tôi bảo đảm các quảng cáo phải có:

- số điện thoại cho đường dây quốc gia trợ giúp cờ bạc có vấn đề; và
- các chi tiết về trang mạng tư vấn trực tuyến trên toàn quốc.

Ở bang New South Wales, Tabcorp Wagering Victoria có nghĩa vụ riêng đối với thân chủ ở đây khi quảng cáo và tiếp thị sản phẩm và dịch vụ. Ở đó chúng tôi bảo đảm các quảng cáo phải có:

- Các Lời Cảnh báo và thông tin đánh bạc – hãy Suy nghĩ! Về lựa chọn của mình (Think! About your choices) Gọi điện đường dây Trợ giúp Đánh bạc (Call Gambling Help);
- Số điện thoại của Gambling Help; và
- Địa chỉ trang mạng trợ giúp Đánh bạc.

Tabcorp Wagering Victoria bảo đảm chúng tôi sẽ tuân thủ nghĩa vụ về khuyến mãi và quảng cáo có trách nhiệm bằng cách:

- Đánh giá yêu cầu của từng vùng tài phán Úc khi quảng cáo sản phẩm và dịch vụ và có Bảng Liệt kê Quảng cáo để nhân viên Tabcorp Wagering Victoria có thể sử dụng;
- Chúng tôi chuyển đến nhân viên các thông tin về nghĩa vụ khuyến mãi và quảng cáo có trách nhiệm của mình;
- Chúng tôi huấn luyện nhân viên của Tabcorp Wagering Victoria về nghĩa vụ khuyến mãi và quảng cáo có trách nhiệm qua việc huấn luyện nhân viên lúc nhận việc và huấn luyện tiếp thị liên tục;
- Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức bảo đảm cho các thân chủ tự xa lánh không nhận thư từ hay tài liệu khuyến mãi nào liên hệ đến dịch vụ hay sản phẩm của chúng tôi;
- Chúng tôi hoạt động theo Chương trình Chấp thuận Tiếp thị của Tabcorp Wagering Victoria, với những biện pháp sẵn sàng bảo đảm việc quảng cáo và khuyến mãi phù hợp với các cam kết trên. Quảng cáo và tiếp thị phải được Tổng Giám đốc Tiếp thị ký cho thông qua; và một thành viên trong Nhóm Pháp lý của Tabcorp Wagering trước khi tung ra thị trường.

### 3.11 Quyền riêng tư

Tabcorp Wagering Victoria bị ràng buộc bởi Đạo luật Quyền riêng tư 1988 và chúng tôi phải hành xử theo luật này. Tabcorp Wagering Victoria có các hệ thống và phương cách phù hợp để bảo đảm việc chúng tôi tuân thủ những Nguyên tắc Riêng tư Quốc gia.

Tabcorp Wagering Victoria tôn trọng và bảo vệ quyền riêng tư của thân chủ. Chính sách riêng tư của Tabcorp Wagering Victoria sẵn có tại [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).



## 4. CUNG CẤP THÔNG TIN ĐẾN THÂN CHỦ

### 4.1 Luôn sẵn có thông tin trợ giúp để thân chủ hiểu biết sản phẩm của chúng tôi:

- Bộ Quy tắc này;
- Các Quy định Cá độ;
- Những dịch vụ và sản phẩm của chúng tôi có kèm theo tài liệu giải thích, như “sách chỉ dẫn các cuộc đua” (sẵn có trên mạng [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au));
- Các Chương trình Tự Xa lánh của chúng tôi; và
- Các cơ chế Giải quyết Khiếu nại.

### 4.2 Thông tin về Dịch vụ và Sản phẩm

Quyết định đánh bạc là của từng cá nhân và thể hiện một chọn lựa. Tuy nhiên, để chọn lựa có trách nhiệm, thân chủ cần có cơ hội được thông tin về dịch vụ và sản phẩm cá độ của chúng tôi.

Chúng tôi sẽ phổ biến thông tin về dịch vụ và sản phẩm cá độ hầu giúp thân chủ được thông tin đầy đủ khi ra các quyết định và lựa chọn đánh bạc hay không, phù hợp với hoàn cảnh và ưu thích cá nhân của mình.

Thân chủ có thể tìm thấy thông tin về sản phẩm và dịch vụ của Tabcorp Wagering Victoria qua địa chỉ mạng [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) hay gọi điện thoại đến Trung tâm Điện thoại Tabcorp Wagering Victoria.

### 4.3 Mua bán Cá độ và Trả tiền thắng

Theo luật lệ hiện hành, mọi khoản cá độ phải được trả tiền vào lúc mua.

Tiền thắng được Tabcorp Wagering Victoria trả theo đúng quy định hiện hành cũng như các chính sách và Bộ Quy tắc ngành cờ bạc và Quy định Cá độ của chúng tôi. Tabcorp Wagering Victoria khuyến cáo quý thân chủ tại các cửa hàng Tabcorp nên nhận những khoản thắng lớn bằng chi phiếu.

Tiền trả cho các cuộc thắng cá độ đã mua của chúng tôi qua phương tiện cá độ điện tử (chẳng hạn như tài khoản TAB của quý vị) sẽ được chuyển vào tài khoản cá độ của thân chủ ngay sau khi kết quả được xác nhận.

#### 4.4 Thông tin sẵn có khi quý vị đặt cá độ

Mỗi cửa hàng TAB đều có một bản quy định cá độ liên hệ đến những cuộc đua, cá độ thể thao cũng như Sản phẩm Đường đua, tất cả đều sẵn sàng cho thân chủ xem. Các Quy định Cá độ này cũng có trên các Máy Thông tin Thân chủ và/hoặc ở TAB View có trong mỗi cửa hàng thuộc mạng bán lẻ. Chúng cũng có thể được tìm thấy tại địa chỉ mạng [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) hay nếu thân chủ muốn, họ có thể gọi đến Trung tâm Điện thoại TAB và một bảng Quy định Cá độ này sẽ được gửi đến khách hàng.

Khi được yêu cầu, chúng tôi có thể cung cấp đến thân chủ các báo cáo tài khoản để quý vị biết về lịch sử các cá độ đã qua của mình, gồm các khoản thắng và thua. Thông tin liên hệ đến lịch sử tài khoản của thân chủ được cập nhật đến 90 ngày kể từ ngày có giao dịch đầu tiên. Thân chủ cũng có thể tiếp cận báo cáo bằng cách vào “My Account” (Tài khoản của Tôi) trên địa chỉ mạng [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au), hoặc nếu muốn thân chủ có thể gọi đến Trung tâm Điện thoại Tabcorp Wagering Victoria và nói lên yêu cầu.

Đối với thân chủ bang Nam Úc chúng tôi sẽ cung cấp báo cáo mỗi một tháng tròn khi có từ 50 giao dịch đánh bạc trở lên.

Tabcorp Wagering Victoria có nghĩa vụ riêng với khách hàng bang Nam Úc khi quý vị yêu cầu cung cấp báo cáo tài khoản có đầy đủ chi tiết theo như điều khoản 4.6 dưới đây.

#### 4.5 Say rượu

Tabcorp Wagering Victoria áp dụng các giải pháp hợp lý để bảo đảm sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi không được cung cấp tới thân chủ say rượu. Các nhân viên làm việc trực tiếp với thân chủ, kể cả những người trong mạng bán lẻ, đều được huấn luyện về nghĩa vụ không cung cấp dịch vụ đến thân chủ say xỉn. Mạng bán lẻ của chúng tôi cũng treo bảng ghi rõ Tabcorp Wagering Victoria sẽ không cung cấp dịch vụ đến những thân chủ say rượu.





#### 4.6 Các giới hạn đánh bạc

Tại mạng bán lẻ Tabcorp Wagering Victoria trên internet và qua Trung tâm Điện thoại của chúng tôi, Tabcorp Wagering Victoria đều cung cấp thông tin trợ giúp thân chủ nhận biết những sự kiện có thể dẫn đến tiêu quá nhiều tiền vào cờ bạc.

Đó là:

- Đánh bạc để tránh đối phó với các vấn đề hay thất vọng
- Bỏ bê công việc hay học hành để đánh bạc
- Bỏ thời giờ đánh bạc nhiều hơn thời gian dành cho gia đình và bạn bè
- Hằng ngày chỉ để tâm đến việc bài bạc
- Đánh bạc nhằm kiếm tiền chứ không phải vì vui chơi
- Đánh bạc để lấy lại tiền thua trước đó
- Cảm thấy sa sút tinh thần vì đánh bạc
- Nói dối hoặc giữ các bí mật về việc chơi bạc
- Mượn tiền để đánh bạc
- Cãi cọ với gia đình và bạn bè về cờ bạc
- Đánh bạc trong thời gian dài hơn dự tính ban đầu
- Đánh bạc cho đến hết tiền
- Mất ngủ do nghĩ đến cờ bạc
- Không trả tiền các hóa đơn và dùng tiền này để đánh bạc
- Cố ngưng đánh bạc nhưng không thể được
- Buồn rầu, chán nản khi cố ngưng hoặc giảm đánh bạc
- Cố gia tăng độ hăng say đánh bạc bằng cách đặt cá cược lớn hơn
- Vi phạm luật để lấy tiền đánh bạc

Tabcorp Wagering Victoria khuyên thân chủ có các dấu hiệu kể trên nên liên lạc với Số điện thoại Miễn phí Trợ giúp Người đánh bạc 1800 858 858 hoặc bằng các Chương trình Tự Xa lánh BetCare của Tabcorp.

Để hỗ trợ Tabcorp Wagering Victoria về cam kết Đánh bạc có Trách nhiệm cũng như mong muốn trợ giúp thân chủ quyết định trước khi tham gia, các địa điểm và cửa hàng bán lẻ của Tabcorp Wagering Victoria đều có các Viên chức Đánh bạc có Trách nhiệm rất tận tụy để:

- Luôn có mặt trong khi hoạt động kinh doanh
- Có thể trợ giúp thân chủ quản lý chi tiêu cờ bạc của mình
- Giúp thân chủ dễ dàng tiếp cận dịch vụ hỗ trợ đánh bạc hay
- Chương trình tình nguyện Tự Xa lánh BetCare của Tabcorp Wagering Victoria

Hãy tự kiểm chế. Bỏ đi trước khi mất kiểm chế. Đánh bạc có trách nhiệm *January 2016*

Tabcorp Wagering Victoria sẵn có các chọn lựa để thân chủ quản lý được chi tiêu về bài bạc của mình, chẳng hạn quý vị dễ dàng tiếp cận các báo cáo ghi nhận cá độ, trong đó ghi:

- tất cả những cá độ
- những khoản trả thắng cá độ
- kết số tài khoản
- các ký thác và nơi ký thác (như cửa hàng bán lẻ, Bưu điện Úc, qua mạng)
- cách đặt cá độ (như qua điện thoại, trên mạng, ở cửa hàng bán lẻ)
- cách thoái lui

Theo yêu cầu luật pháp ở bang Nam Úc, Tabcorp Wagering Victoria mang đến cho thân chủ có tài khoản ở Nam Úc khả năng đặt ra giới hạn đánh bạc trong tài khoản của mình.

Ngoài ra, Tabcorp Wagering Victoria cũng cố gắng cho thân chủ có tài khoản ở các vùng tài phán khác ở Úc khả năng đặt ra các giới hạn bài bạc trong tài khoản của mình.

#### **4.7 Thông tin sẵn có đến thân chủ Nam Úc khi mở tài khoản hoặc khi yêu cầu cung cấp báo cáo tài khoản**

Đối với thân chủ ở Nam Úc, trong khi tiến hành lập tài khoản hoặc yêu cầu cung cấp báo cáo tài khoản, Tabcorp Wagering Victoria sẽ nói với quý thân chủ là:

- Hoạt động của chúng tôi do Bộ Quy tắc Ứng xử chi phối;
- Một lời cảnh báo mở rộng luân lưu thay đổi mỗi 6 tháng; và
- Cung cấp các thông tin bằng lời về cách tiếp cận tài liệu Đánh bạc có Trách nhiệm của chúng tôi.

## **5. KHIẾU NẠI**

### **5.1 Khiếu nại và Cơ chế Giải quyết**

Nếu thân chủ có quan ngại với Bộ Quy tắc Ứng xử về Đánh bạc Có Trách nhiệm của Tabcorp Wagering Victoria và muốn khiếu nại, chúng tôi khuyến khích họ cho chúng tôi biết. Chúng tôi có Chính sách Quản lý Khiếu nại nhằm đảm bảo các khiếu nại của thân chủ chúng tôi được giải quyết hợp lý.

Theo như Chính sách Giải quyết Khiếu nại tiếp theo, mọi khiếu nại phải được gửi đến Giám đốc phụ trách việc Tuân thủ luật lệ và Đánh bạc Có Trách nhiệm theo một trong những cách sau:

Bằng văn thư: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

Qua email: [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

Qua điện thoại: 02 9218 1441

Giám đốc phụ trách việc Tuân thủ luật lệ và Đánh bạc Có Trách nhiệm sẽ:

- xác nhận đã nhận được khiếu nại của thân chủ bằng văn thư hoặc thư điện tử trong vòng 5 ngày làm việc tính từ ngày nhận, nếu thân chủ gửi khiếu nại bằng văn bản hoặc thư điện tử.
- Nếu thân chủ có khiếu nại qua điện thoại, sẽ xác nhận có nhận khiếu nại vào lúc đó.
- Điều tra khiếu nại này và thông báo kết quả đến thân chủ trong vòng 20 ngày làm việc.
- Nếu khiếu nại không thể được giải quyết trong vòng 14 ngày làm việc, thân chủ này sẽ được thông báo về một khung thời gian mới để giải quyết.
- Đảm bảo Sổ sách Khiếu nại về Cờ bạc Có Trách nhiệm của Tabcorp Wagering cũng được cập nhật.

Chúng tôi sẽ cung cấp đến quý thân chủ kết quả khiếu nại theo cách thích hợp nhất, dựa vào cách họ đã liên lạc với chúng tôi hay cách thân chủ muốn được liên lạc. Chẳng hạn, nếu thân chủ liên lạc bằng điện thoại, chúng tôi sẽ cung cấp thông tin cho thân chủ về kết quả khiếu nại của họ bằng cách gọi điện thoại cho họ.

Nếu thân chủ nào không hài lòng với quyết định của Giám đốc phụ trách Đánh bạc Có Trách nhiệm và Tuân thủ luật lệ liên quan đến khiếu nại, thân chủ có thể kháng quyết định này bằng văn bản đến:

Managing Director, Wagering  
Tabcorp Holdings  
GPO Box 4168  
SYDNEY NSW 2001

Phạm vi khiếu nại sẽ giới hạn vào những gì được cho là vi phạm Bộ Quy tắc này.

Trong trường hợp thân chủ này vẫn không hài lòng với quyết định của Tabcorp Wagering Victoria về khiếu nại của họ, một cuộc duyệt xét độc lập các quyết định của Tabcorp Wagering Victoria sẽ được thực hiện bằng chi phí do Tabcorp Wagering Victoria gánh chịu.

## 6. ĐÁNH BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

### 6.1 Trẻ vị thành niên

Các dịch vụ của chúng tôi được thiết lập cho người lớn sử dụng, định nghĩa là những người đủ 18 tuổi hoặc hơn. Trẻ vị thành niên đánh bạc với chúng tôi, có tài khoản với chúng tôi hay đăng ký trên các trang mạng cá độ đều là bất hợp pháp. Chúng tôi nghiêm cấm trẻ vị thành niên đánh bạc.

Tabcorp Wagering Victoria sẽ dùng mọi biện pháp thích hợp nhằm bảo đảm trẻ vị thành niên không thể sử dụng được các dịch vụ của chúng tôi. Trước khi mở tài khoản với chúng tôi, thân chủ phải cung cấp ngày tháng năm sinh và phải khẳng định mình trên 18 tuổi.

Hãy tự kiểm chế. Bỏ đi trước khi mất kiểm chế. Đánh bạc có trách nhiệm *January 2016*

Mạng bán lẻ của Tabcorp Wagering Victoria phải trưng các biển báo nêu rõ những người vị thành niên không được phép đánh bạc.

Chúng tôi cũng có các cảnh báo phù hợp trên trang mạng của mình nói rõ trẻ vị thành niên không được phép cá độ trên mạng và không thể đăng ký với chúng tôi.

Các điều khoản và điều kiện của chúng tôi nêu rõ trẻ vị thành niên không thể cá độ với chúng tôi, và giao nghĩa vụ cho các thân chủ không để cho trẻ vị thành niên cá độ qua tài khoản của họ hay tiết lộ các chi tiết cần giữ an toàn của họ.

Mạng bán lẻ có các thủ tục/ tiến trình để kiểm tra căn cước của người muốn mua cá cược hay lãnh tiền thắng giải, nhằm bảo đảm chỉ những người từ 18 tuổi trở lên tham gia các hoạt động cá độ. Tất cả đại lý TAB đều đặt biển báo "trẻ vị thành niên" ở tất cả những nơi nhận cá độ và nếu được, ở những nơi có đặt máy ATM hay EFTPOS. Không có lệnh cấm toàn diện người vị thành niên bước vào một đại lý TAB.

Nếu chúng tôi xác định có khách hàng dưới 18 tuổi đã mở tài khoản với Tabcorp Wagering Victoria hay có người cho phép trẻ vị thành niên dùng tài khoản của họ để cá độ, chúng tôi sẽ đóng ngay tài khoản đó, và báo cáo vấn đề này lên Ủy ban Tuần thủ và Rủi ro của Tabcorp.

Tabcorp Wagering Victoria sẽ báo cáo lên người kiểm soát thích hợp ở cấp tiểu bang bất kỳ vi phạm nào đến chính sách của chúng tôi liên quan đến trẻ vị thành niên cá độ tại nơi xảy ra vi phạm này.

Nếu quý vị có tài khoản với Tabcorp Wagering Victoria, và con cái quý vị cũng được dùng máy tính của quý vị để tiếp cận trang mạng [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au), chúng tôi khuyến khích quý thân chủ nên tải về và lắp đặt một trong những gói phần mềm thông dụng bảo vệ trẻ em, như là Net Nanny hay Cyber Patrol. Phần mềm này sẽ giúp ngăn các trang mạng của chúng tôi không bị trẻ em xâm nhập.

**PATRONS PLEASE NOTE**

**UNDER 18**

**A MINOR MUST NOT**

**VICTORIA**  
Make a bet on a Totalisator or approved betting competition;  
or buy a ticket in a Totalisator or approved betting competition  
Maximum Penalty - 20 Penalty units (section 10.7.3 Gambling Regulation Act 2003)

**NSW**  
Make a bet on a Totalisator, this includes approved betting activity  
Maximum Penalty - 20 Penalty units (section 84 - Totalisator Act 1997)

**CREDIT BETTING**  
Betting on credit is prohibited. The bet must be paid for at the time it is made  
Victoria - Maximum Penalty - 60 Penalty units (section 4.7.6 - Gambling Regulation Act 2003)  
NSW - Maximum Penalty - 20 Penalty units (section 84 - Totalisator Act 1997)

**CHECK PRINTED DETAILS ON YOUR BETTING TICKET**  
Bets may only be cancelled or changed in accordance with the betting rules applicable to that state

**CHECK YOUR CHANGE OR TAB VOUCHER BALANCE CAREFULLY**  
TAB accepts no responsibility for customer errors or for customer funds left in the terminal

**TAB**

VIC: Think! About your choices. Call Gamblers Help on 1800 858 858. Gamble Responsibly. NSW: Think! About your choices. Call Gambling Help on 1800 858 858 or visit [www.gamblinghelp.nsw.gov.au](http://www.gamblinghelp.nsw.gov.au). Gamble Responsibly.

19



BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VỀ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM CỦA TABCORP WAGERING (VIC) PTY LTD

## 6.2 Môi trường đánh bạc

Các cửa hàng bán lẻ Tabcorp Wagering Victoria đều có sẵn những màn hình cho phép thân chủ xem các cuộc đua truyền hình trực tiếp. Đây là những cuộc đua chạy theo thời biểu suốt ngày. Thân chủ có thể xem các cuộc đua chạy theo giờ giấc đã định để ý thức được thời gian đang trôi qua.

Ngoài ra, đại lý và nhân viên cũng được nhắc nhở hàng quý (3 tháng) về nghĩa vụ của họ nhằm bảo đảm họ quản lý và giám sát môi trường chung quanh cho thân chủ đã có mặt quá lâu tại cửa hàng. Đại lý và nhân viên được khuyến nên nói trực tiếp với các thân chủ này để họ ý thức được thời gian đã trải qua.

## 7. HỖ TRỢ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

### 7.1 Làm việc với cộng đồng

Trong khi theo đuổi chuẩn mực cao nhất về chăm sóc thân chủ và để tăng cường hiểu biết về đánh bạc có vấn đề, chúng tôi chính thức liên lạc trên căn bản mỗi quý 3 tháng hoặc có thể thường xuyên hơn nếu cần, với các dịch vụ hỗ trợ về đánh bạc có vấn đề, các nhóm cộng đồng, các cấp chính quyền liên hệ cũng như các nhóm trong ngành cờ bạc.

Tiến trình liên lạc của chúng tôi với các nhà tư vấn đánh bạc có vấn đề như sau:

- Liên lạc không chính thức và liên tục qua email hoặc điện thoại để xin tư vấn và phản hồi của họ về chương trình tự xa lánh, chương trình giới thiệu của chúng tôi và Bộ Quy tắc Đánh bạc có Trách nhiệm;
- Liên lạc chính thức qua điện thoại và thư điện tử (email) để lấy ý kiến và phản hồi về Bộ Quy tắc Đánh bạc có Trách nhiệm của chúng tôi (chiếu theo nghĩa vụ của chúng tôi phải thực hiện Xét lại hằng năm Bộ Quy tắc này).

*Cần ghi nhận là các tổ chức Đánh bạc có Vấn đề ở bang Victoria bao gồm và không giới hạn ở các tổ chức Giúp đỡ Người chơi bạc, Salvation Army (Đạo quân Cứu rỗi) và các tổ chức khác có thể nằm dưới sự kiểm soát của các nhà tư vấn đánh bạc có vấn đề.*

- Giám đốc phụ trách Đánh bạc có Trách nhiệm của Tabcorp Wagering tham dự, trình bày và liên lạc tại những diễn đàn tư vấn đánh bạc có vấn đề trên toàn bang Victoria cũng như dự hội thảo của Hội Quốc gia Nghiên cứu Đánh bạc (NAGS) hàng năm.

### 7.2 Các dịch vụ hỗ trợ

Trong mạng bán lẻ, chúng tôi yêu cầu nhân viên cấp cao (tốt nhất là Đại lý) đứng ra làm điểm liên lạc, cung cấp thông tin về dịch vụ hỗ trợ đánh bạc có vấn đề và những vấn đề liên quan đến đánh bạc có trách nhiệm.

Mạng bán lẻ Tabcorp Wagering Victoria bày công khai các lời nhắn đánh bạc có trách nhiệm và luôn sẵn có thông tin về dịch vụ hỗ trợ đánh bạc để các cá nhân và/hoặc gia đình họ biết đi đâu nhờ giúp đỡ xử lý vấn đề đánh bạc. Một số những biển cảnh báo này do luật pháp yêu cầu và một số khác do Tabcorp Wagering Victoria tạo ra và tự ý trưng trong phạm vi mạng bán lẻ. Lời nhắn và thông tin sẵn có này sẽ được xét lại và nếu cần, được cập nhật theo thông lệ hàng năm.

Các biển báo Đánh bạc có Trách nhiệm được trưng bày tại mọi địa điểm được nhận cá độ và, nếu cửa hàng có máy ATM hay EFTPOS, biển báo Đánh bạc có Trách nhiệm cũng được trưng tại địa điểm này.

Chúng tôi luôn sẵn có trên địa chỉ mạng [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) thông tin về đánh bạc có trách nhiệm cũng như đi đâu và làm cách nào tìm kiếm giúp đỡ giải quyết một vấn đề liên hệ đến đánh bạc.



### 7.3 Chương trình Tự Xa Lánh Tình nguyện của Tabcorp Wagering Victoria - BetCare

Tabcorp Wagering Victoria tiến hành chương trình tự nguyện tự xa lánh, Betcare. Betcare là thành phần then chốt trong sách lược Đánh bạc có Trách nhiệm của Tabcorp Wagering Victoria. Tất cả cửa hàng (kể cả những điểm được cấp phép) trong mạng bán lẻ TAB đều phải tham gia chương trình Betcare.

Betcare là kế hoạch tự nguyện do Tabcorp Wagering Victoria quản lý và nhằm giúp khách hàng nào được xác nhận có vấn đề với cờ bạc.

Khách hàng có thể xa lánh khỏi tối đa 15 Đại lý TAB và điểm được cấp phép trong bang Victoria. Thời kỳ đầu tự xa lánh là tối thiểu 6 tháng cho đến vô hạn định.

Tabcorp Wagering Victoria luôn cung cấp, khi được yêu cầu:

- Thông tin về cách tiếp cận Chương trình Tự Xa lánh, bao gồm những liên hệ về tự xa lánh, cách áp dụng, thủ tục phải trải qua, thông tin và tài liệu thân chủ cần cung cấp cũng như thông tin liên lạc cho các dịch vụ hỗ trợ đánh bạc có vấn đề;
- Khi được yêu cầu, chúng tôi cũng giúp thân chủ tự xa lánh khỏi sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi qua phương tiện điện thoại và mạng internet.

Tabcorp Wagering Victoria cũng đưa những người tự xa lánh ra khỏi kho dữ liệu thư tín về khuyến mãi của chúng tôi.

Tabcorp Wagering Victoria bảo đảm mỗi lần thân chủ nhờ giúp đỡ về việc tự xa lánh qua điện thoại hay internet, họ đều được đáp ứng trong vòng 24 giờ kể từ khi nhờ vả.



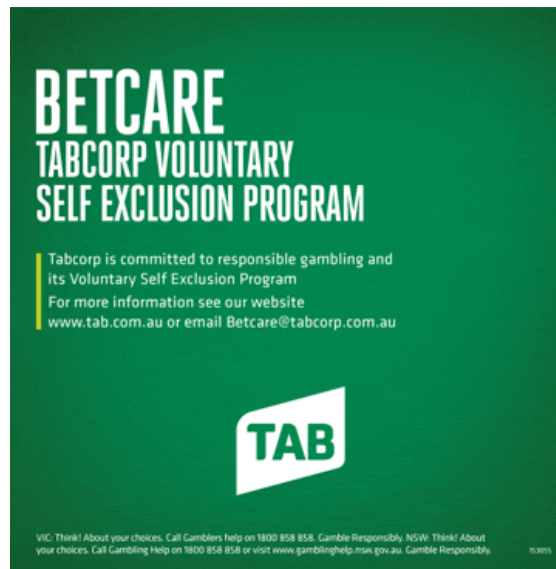
Hãy tự kiểm chế. Bỏ đi trước khi mất kiểm chế. Đánh bạc có trách nhiệm *January 2016*

BetCare cho phép giới thiệu ngay khách hàng nào cần đến dịch vụ tư vấn có trụ sở ở tiểu bang của họ.

Khi có yêu cầu thu hồi quy chế tự xa lánh của mình, thân chủ phải khẳng định đã có những biện pháp tìm kiếm trợ giúp về vấn đề đánh bạc. Nếu thân chủ đã yêu cầu xa lánh vô hạn định và sau đó muốn thu hồi "quy chế vô hạn định" này, họ sẽ cần xuất trình cho Tabcorp Wagering Victoria một thông báo của cơ sở tư vấn đánh bạc có đăng ký, nói rõ người này có thể mở lại tài khoản với Tabcorp Wagering Victoria. Những thân chủ khác cũng phải hoặc xuất trình thông báo này của cơ sở tư vấn đánh bạc có đăng ký hoặc ký một Chứng thư Giải tỏa trách nhiệm, xác nhận là họ đã tìm kiếm trợ giúp cho vấn đề cờ bạc của mình.

Tabcorp Wagering Victoria có các thủ tục và chính sách bao quát thích hợp để thi hành BetCare, như báo cáo các rắc rối (nghĩa là nếu thân chủ vi phạm quy chế tự xa lánh, nhân viên ở mạng bán lẻ bắt buộc phải báo cáo cho Tabcorp Wagering Victoria), lưu trữ dữ liệu và xác nhận cũng như quản lý các thân chủ tự xa lánh.

Nhóm giám sát của Tabcorp Wagering Victoria xét lại hoạt động của BetCare theo thông lệ hàng năm.



Thông tin về BetCare có thể nhận được:

- Bằng điện thoại: Betcare 1800 882 876
- Qua Email: [betcare@tabcorp.com.au](mailto:betcare@tabcorp.com.au)
- Qua internet: [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) và chọn mục Đánh bạc có Trách nhiệm (Responsible Gambling) hay Tự Xa lánh (Self Exclusion)
- Tại cửa hàng bán lẻ: Tất cả cửa hàng TAB đều có thể giúp thân chủ lấy được thông tin

Tabcorp Wagering Victoria cam kết thi hành Bộ Quy tắc Đánh bạc có Trách nhiệm.  
Để có thêm thông tin xin vào địa chỉ mạng chúng tôi  
[www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) hay email [RGWagering@tabcorp.com.au](mailto:RGWagering@tabcorp.com.au)

Có thể gọi điện cho đường dây Trợ giúp Người đánh bạc tại số 1800 858 858



<b>Bộ Quy tắc</b>	<b>Bộ Quy tắc</b> là Bộ Quy tắc về Đánh bạc Có Trách nhiệm của Tabcorp Wagering Victoria được chúng tôi chấp nhận vào Ngày bắt đầu.
<b>Ngày bắt đầu</b>	<b>Ngày bắt đầu</b> là ngày chúng tôi chính thức loan báo đã chấp nhận Bộ Quy tắc này và, với bất kỳ tu chính nào có sau đó về Bộ Quy Tắc này, có nghĩa là ngày chúng tôi công khai loan báo đã chấp nhận những tu chính đó.
<b>Phương tiện điện tử</b>	<b>Phương tiện điện tử</b> là phương tiện qua đó chúng tôi đưa các dịch vụ và sản phẩm cá độ bằng kỹ thuật điện tử, kể cả qua internet hay điện thoại.
<b>Đánh bạc</b>	<b>Đánh bạc</b> là chung tiền vào dịch vụ và sản phẩm cá độ bao gồm các phương tiện cá độ trên mạng.
<b>Tài khoản Đánh bạc</b>	<b>Tài khoản Đánh bạc</b> là tài khoản mở với chúng tôi để chơi cá độ trên mạng hay qua điện thoại.
<b>Trẻ vị thành niên</b>	<b>Trẻ vị thành niên</b> – người dưới 18 tuổi.
<b>May rủi</b>	May rủi – theo lý thuyết là sự có thể xảy ra một kết quả hay một sự kiện cụ thể nào đó.
<b>Địa chỉ cá độ trên mạng</b>	<b>Địa chỉ cá độ trên mạng</b> – là trang mạng chúng tôi sở hữu, quản lý hoặc qua đó chúng tôi điều hành các dịch vụ và sản phẩm cá độ của chúng tôi, gồm có <a href="http://www.tab.com.au">www.tab.com.au</a>
<b>Đánh bạc có vấn đề</b>	<b>Đánh bạc có vấn đề</b> xảy ra khi một người có khó khăn kiểm soát hoạt động đánh bạc của mình, cụ thể là mức độ và tần suất đánh bạc cũng như thời lượng vui chơi dành cho đánh bạc. Tác động tiêu cực có thể gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Thua lỗ tiền bạc quá nhiều so với nguồn thu nhập của mình;</li> <li>▪ Ảnh hưởng bất lợi đối với cá nhân thân chủ, gia đình và bạn bè của họ;</li> <li>▪ Ảnh hưởng bất lợi đối với chủ nhân và năng suất làm việc.</li> </ul>
<b>Các dịch vụ hỗ trợ đánh bạc có vấn đề</b>	<b>Các dịch vụ hỗ trợ đánh bạc có vấn đề</b> là những nhà chuyên môn có huấn luyện như nhà tâm lý học, nhà tư vấn và nhân viên xã hội, họ cũng cung cấp tư vấn riêng tư cho các cá nhân và/hoặc gia đình họ về một vấn đề có liên hệ đến cờ bạc. Những dịch vụ như thế có thể gồm cơ sở Trợ giúp người đánh bạc, Đường dây lifeline và những cơ quan liên hệ khác.
<b>Đánh bạc có trách</b>	<b>Đánh bạc có trách nhiệm</b> diễn ra trong môi trường được kiểm soát, ở đó tiềm năng tổn hại do đánh bạc được tối thiểu hóa và người ra quyết

<b>nhệm</b>	định tham dự đánh bạc có đầy đủ thông tin. Đánh bạc có trách nhiệm diễn ra như là kết quả của hoạt động tập thể và cùng chia sẻ giữa các cá nhân, cộng đồng, ngành nghề đánh bạc và chính quyền nhằm đạt được kết quả có trách nhiệm về mặt xã hội cũng như đáp ứng được mối quan tâm của toàn thể cộng đồng rộng lớn.
<b>Mạng bán lẻ</b>	<b>Địa điểm</b> – là địa điểm hay cửa hàng (do chúng tôi làm chủ, điều hành hoặc quản lý hay không) ở đó sản phẩm và dịch vụ cá độ của chúng tôi được cung cấp hay phân phối bao gồm: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Khách sạn, câu lạc bộ được cấp phép; và các đại lý;</li><li>▪ Các kênh phân phối cá độ trên đường đua; và</li><li>▪ Cửa hàng TAB.</li></ul>
<b>Tự xa lánh tình nguyện</b>	<b>Tự xa lánh tình nguyện</b> – là thân chủ tự động cấm mình không dự vào dịch vụ, sản phẩm hay địa điểm cá độ.
<b>Dịch vụ hay sản phẩm cá độ</b>	<b>Wagering product or service</b> - any gambling activity or scheme authorised under a wagering law. <b>Dịch vụ hay sản phẩm cá độ</b> - là các hoạt động hay chương trình cá độ được phép theo luật cá độ quy định.
<b>Tiền cá độ hay việc cá độ</b>	<b>Cá độ</b> - là đặt cược vào kết quả của một cuộc đua, hoạt động thể thao hay những sự kiện khác, tại địa điểm cửa hàng hoặc qua phương tiện điện tử.
<b>Chúng tôi và của chúng tôi</b>	<b>Chúng tôi và của chúng tôi</b> đề cập đến Tabcorp Wagering Victoria.
<b>Tiền thắng</b>	<b>Tiền thắng</b> – là khoản tiền thắng được trong một dịch vụ hay sản phẩm cá độ.
<b>Quý vị và của quý vị</b>	<b>Quý vị và của quý vị</b> - là người chúng tôi cung cấp sản phẩm cá độ.