



负责任博彩

行为准则

2023年6月23日 —— 第2版

Tabcorp

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

我们对负责任博彩的承诺

Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd (“我们”) 致力于在提升博彩安全性和尽量减少博彩危害方面发挥引领作用。我们的目标是为客户提供信息和资源，赋予客户力量和支持，帮助他们在博彩时做出明智的决策。我们致力于推广更安全的博彩行为和工具。

我们致力于在我们的业务范围内（甚至在整个行业范围内）持续保持最佳实践标准，最大限度地减少对您（我们的客户）的潜在伤害。为支持兑现这一承诺，我们的员工和场所工作人员均接受过相关培训。

本《负责任博彩行为准则》（“准则”）旨在展示我们致力于提供具有最高诚信度和企业责任感的博彩产品，同时符合相关法律要求，并促进更安全的博彩环境。

辅助客户做出明智决策，
竭尽所能减少潜在伤害。

关爱客户，
塑造行业。

通过积极支持客户，
建立可持续合作伙伴关系和社区联系。

1. 介绍

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

我们提供多种形式的博彩投注方式：

- 在线投注；
- 电话投注；
- 维多利亚州都市和乡村赛事博彩投注；以及
- 博彩机构、持牌博彩场所和俱乐部的博彩投注。

1.1 目标

我们制定本准则的目的是：

- 向我们的客户提供一份文件，概述我们如何负责任地交付产品和服务；
- 表明我们致力于最大限度地减少与博彩相关的潜在危害，促进更安全的博彩；
- 赋权并使客户能够做出有关博彩的明智决定，并在客户需要帮助时，辅助其获取博彩管控工具或戒赌帮助服务；和
- 确保我们遵守任何相关的立法和监管义务，包括维多利亚州负责任博彩行为准则的部长指示。

1.2 准则的适用

本准则适用于：

- 我们和我们的员工；
- 我们的 TAB 场所和这些场所雇用的所有负责提供博彩服务的人员；和
- 我们提供的博彩服务或产品，包括在澳大利亚境内在线提供的服务或产品。

1.3 准则的审查

我们会定期审查我们对准则的遵守情况（包括 TAB 场所内的遵守情况）。我们将寻求并考虑来自主要利益相关者的反馈，包括 TAB 场所员工、代理商、客户、员工和戒赌帮助服务机构，以了解本准则的有效性。

本准则也可能会不时更新，但我们会在发布前向维多利亚州博彩监管机构提供更新后的准则副本。

1.4 关键定义

- **TAB App** 是指 TAB 手机应用程序。
- **TAB 场所**是指根据该准则在维多利亚州销售我们的服务和产品的代理机构、持牌场所或赛马俱乐部。
- **TAB 网站**是指 TAB 网站：www.tab.com.au。

2. 准则的宣传和推广

我们积极宣传和推广本准则，并将其展示在 TAB 场所内的标识牌、TAB 网站和 TAB App 上。

可通过以下方式获取本准则：

- TAB 网站：www.tab.com.au；
- TAB 负责任博彩网站：www.responsiblegambling.tab.com.au；
- Tabcorp 网站：www.tabcorp.com.au；
- TAB App；和
- TAB 场所。

本准则除英文版外，现已翻译成意大利文、阿拉伯文、中文（繁体和简体）、土耳其文、希腊文、越南文和西班牙文。本准则的翻译版本可从网上和 TAB 场所获得。

请致电我们的客户服务中心 131 802，索取本准则的印刷版本。

3. 零售业务准则合规

我们向 TAB 场所提供合规工具、信息，以及支持本准则的培训，并以负责任的方式提供博彩产品和服务。

我们将定期进行合规性检查，确保 TAB 场所遵守本准则。根据与 TAB 场所的协议要求，TAB 场所必须遵守所有相关法律、准则和负责任的博彩措施。

TAB 场所负责对任何负责任的博彩事件或潜在违规行为进行调查。我们有权对不遵守本准则的 TAB 场所采取行动。例如，我们有权因其违反责任博彩义务而终止彼此间的协议。

4. 负责任博彩信息

根据国家在线博彩消费者保护框架，我们会在所有与博彩相关的促销营销材料以及发送给客户的通信中包含负责任博彩信息。我们还会确保我们的广告材料符合其他法律要求，包括部长指示中的消费者保护要求，例如 2023 年 3 月 24 日的部长指示。

我们会始终在 TAB 网站上发布负责任博彩信息，并在整个 TAB 场地内设置标识牌。此外，我们还会在 TAB 网站和 TAB App 上积极宣传负责任博彩信息。

5. 负责任博彩和博彩产品信息

5.1 信息

为了让客户、其家人和社区了解我们负责任博彩实践，我们提供了一系列相关信息，帮助他们了解我们的博彩产品和服务。

负责任博彩意味着我们的产品或服务的使用方式不会对我们的客户、其家人、所属社区或任何其他造成伤害。

如果您是我们的客户，我们的目标是确保您能够根据个人喜好和个人情况，明智地做出有关博彩方式的决策。

这包括以下信息：

- 本准则；
- 适用我们的博彩计算系统、体育博彩和 Trackside 产品的博彩规则；
- 我们的产品和服务以及随附的说明材料；
- 客户如何通过做出并坚守预先设限决定来管理博彩行为；
- 客户如何利用其他负责任博彩工具来管理博彩行为；
- 客户如何禁止自己在网上和我们的 TAB 场所参与博彩；
- 提供博彩支持服务，帮助个人和/或其家人解决博彩问题；
- 禁止未成年人参与博彩；
- 禁止为博彩提供信贷；和
- 投诉处理机制。

5.2 可以在哪里找到信息

我们特意在专门的负责任博彩 TAB 网站上发布了相关信息，网址：

responsiblegambling.tab.com.au。此外，还可在 TAB 场所内的海报和小册子上，或者拨打客户服务中心电话 131 802，查阅相关信息。

TAB 场所必须在所有接受博彩的地点展示负责任博彩标识。

您可以在 TAB 网站和整个 TAB 场所获取我们的博彩规则和产品信息。您可以在 TAB 网站上阅读我们的帐户条款，其中包括促销优惠的条款和条件。当我们提供特定的促销优惠时，我们将包括适用的条款和条件。

您也可以拨打我们的客户服务中心电话 131 802 寻求帮助。

6. 预先设限决定

6.1 什么是预先设限?

预先设限是指客户可以用来管理博彩行为和防止博彩伤害的一种方式。其中包括顾客在开始博彩前设定一个限制。该限制可以基于时间和/或金钱，即在开始博彩之前“预先限制”准备花多少时间和金钱进行博彩。

预先设限的决定因客户而异，客户应根据其个人情况设定限制。

6.2 零售客户

我们提倡并鼓励所有零售客户通过我们在 TAB 场所展示的有关如何设定和坚守限制的标牌来设定时间和资金限额。

欲获取相关信息，还可访问 TAB 负责人博彩网站：responsiblegambling.tab.com.au。

如何做出预先设限决定

进行零售博彩时，可过以下方式做出预先设限决定：

- 制定一个博彩计划——下多少注，存多少赌资，在赌场呆多久；
- 为博彩支出设定预算；
- 锁定博彩项目——例如，只赌马；
- 提前计划好如何下注。如果只用现金下注，那么身上只带打算用于博彩的金额，并把银行卡留在家
- 里；
- 前往可提供其他活动的 TAB 场所；或者
- 领取任何赢资后，计划如何把钱储备起来

可以使用一些策略来记录自己预先设限的决定，包括：

- 在手机上记下预先设限的决定；
- 告诉和你在一起的人你已经做出了预先设限的决定，并与该人分享这些细节；
- 如果预先设定了在 TAB 场所逗留的时间限制，则可在手机上设置闹铃，以便在 TAB 场所设定的逗留时间截止时提醒您；
- 记下到达 TAB 场所的时间，并留意逗留时间；和
- 告诉 TAB 场所工作人员，您做出了预先设限额决定。

如有 TAB 帐户，则可在 TAB 帐户上设置预先限定的存款限额，并在 TAB 场所使用个人帐户进行博彩交易。您的博彩存款不能超过您在帐户上设定的存款限额。

如何坚守预先设定的限制

进行零售博彩时，可以过以下方式坚守预先设定的限制：

- 留意已经下了多少注，包括使用投注单的情况；
- 使用 TAB 场所中展示的时间来追踪时间的流逝；
- 如果在手机上设置了闹铃，当闹铃响起时，请离开 TAB 场所或下注区；

- 让 TAB 工作人员知道您已达到预先设定的上限，他们将拒绝您的任何下注，并鼓励您离开 TAB 场所或下注区；和
- 当您即将或已经达到预先设定的上限时，请离开 TAB 场所或下注区。

如有 TAB 帐户并设置了预先设限，则可使用您的 TAB 帐户在 TAB 场所下注，博彩存款限额以您预先设定的上限为准。

我们如何支持预先设限决定

TAB 场所及其工作人员均经过培训，可帮助您做出并坚守预先设定的上限。我们将与您一道就如何做出并坚守预先设限决定进行积极对话。他们还会与关心你博彩行为的家人或朋友进行讨论。

我们为 TAB 场所及其工作人员提供培训，识别您可能超支或失控的潜在迹象，这可能需要您做出或坚守预先设限决定。我们寻找的潜在迹象包括：

- 每天赌博或者在关门时间难以停止；
- 长时间赌博，即连续三个小时或更长时间不间断地赌博；
- 在正常用餐时间赌博；
- 赌博时避免与人联系，很少交流，对周围发生的事件几乎没有反应；
- 开销增加；
- 试图向 TAB 场所工作人员或其他客户借钱；
- 用赢得的大额赌金继续赌博；和
- 表现出痛苦或愤怒的迹象。

当 TAB 场所员工发现客户具有这些行为时，必须直接与客户进行交谈。为了支持这些客户，TAB 场所员工将：

1. 询问客户是否预先设定了任何上限；
2. 向客户提供有关预先设限以及如何设限的信息；
3. 鼓励客户设定时间和金钱限制；
4. 鼓励客户离开博彩区，参加场所内的其他活动，或吃点心或午休，暂时停止博彩；
5. 鼓励客户暂时离开场所，停止赌博；
6. 提供有关 BetCare（我们在维多利亚州的零售赌博自愿禁赌计划）的信息。
7. 提供有关博彩支持服务的信息，并在需要时协助客户获取这类服务。

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

1. 鼓励客户遵守所做出的预先设限决定；
2. 为客户提供策略，帮助客户遵守其设限决定；和
3. 当客户告诉 TAB 场所工作人员他们已经超出了其所设定的时间和金钱限制时，工作人员会拒绝提供服务。

如有 TAB 账户，TAB 场所工作人员将鼓励您使用 TAB 账户上的可用工具来设置和坚守预设的限制。

6.3 账户客户

我们鼓励并提倡所有账户客户设定存款限额。通过预先设定存款限额可以限制在指定时间段内向账户存入的最大金额。我们为您提供了不同的时间段选择。例如，每日、每周或每月的限制。

可通过登录 TAB App 或 TAB 网站来设置或更改预先设限的决定。可拨打我们的 TAB 客户服务中心电话号码 131 802，寻求有关预先设限决定方面的帮助。

我们将通过以下方式协助您做出预先设限的决定：

- 在开立账户时，要求所有账户客户设定存款限额或选择不设定存款限额。
- 在 TAB 网站、TAB App 和电子邮件中积极推动设置存款限额。
- 可以随时通过在线登录 TAB 帐户设置存款限额；
- 建议您根据个人情况和可承受的赌注来设定存款限额。我们的客户服务中心和负责任博彩团队可协助您设定存款限额。
- 当审查被确定为可能遭受博彩危害的客户账户时，我们的 TAB 博彩团队将仔细审查您的过往存款活动、博彩历史以及您是否设定了存款限额或使用了其他负责任博彩工具，以确定是否需要采取进一步的措施。这可能包括与您电话沟通，讨论您的具体行为和情况，并提供有关设定存款限额的建议。
- 当与受到博彩伤害的客户进行交谈时，我们的 TAB 负责任博彩团队将鼓励您设定限额，并提供适当的限额设定建议。如果您同意，我们将为您设定限额。
- 我们的 TAB 负责任博彩团队会监控客户存款限额的增加，以确定是否需要与客户进行电话沟通。
- 每年，在您登录 TAB 帐户时，我们会提示您设置存款限额或更新存款限额（如果已经进行了设置）。在响应此提示之前，您将无法访问账户的其他功能。

如果您做出了预先设限的决定，我们将通过执行以下操作帮助您坚持下去：

- 当达到存款限额时，我们将阻止您向账户存入资金。
- 您可以随时通过在线登录 TAB 账户更改存款限额。任何限额的降低会立即生效，而任何限额的增加会在 7 天后生效。这为您提供了改变主意的时间——我们称之为“冷静期”。
- 我们会每年提醒您检查您的存款限额。

您可通过登录 TAB 账户或访问 TAB 负责任博彩网站（网址：responsiblegambling.tab.com.au），了解更多关于预先设置存款限额的信息，包括设置限额的好处和具体步骤。

7. 负责任博彩工具

除了设定预先承诺存款限额外，还有其他负责任博彩工具可供您使用，帮助和支持您以安全、负责任的方式进行博彩。我们在 TAB 网站和 TAB App 上积极推广以下工具。

负责任博彩工具	描述
休息一下	您可以在一段时间内暂停使用帐户。您可以选择不同的时间段。 在此期间，您将无法访问帐户或接收任何营销或促销材料。
信用卡/借记卡限制	您可以限制通过信用卡和/或借记卡存入账户的每日金额。
活动和博彩声明	我们为所有的 TAB 账户客户提供每月活动报表，报告他们在账户交易方面的月度活动情况。活动报表将详细列出您在当月的总存款、取款、支出、盈利和亏损，以及您当时的净盈利或净亏损情况。此外，该报表还会总结您过去六个月的净盈亏情况。我们还为您提供当月每笔交易的详细清单。 您可以随时通过在 TAB 网站和 TAB App 上登录账户，或联系客户服务中心来访问活动报表和交易历史记录。 您可以通过 TAB 网站和 TAB App 或联系客户服务中心，查看长达 7 年的交易历史和活动报表。
退订营销资讯	您可以选择不接收营销和促销电子邮件和消息。
关闭在线账户	您可以通过 TAB 网站、TAB App 或拨打 TAB 客户服务中心电话 131 802，轻松快捷地在线关闭账户。 一旦请求得到处理，我们将关闭您的账户，并将剩余的资金返还给您（一旦待定的赌注被确定）。

8. 自愿禁赌计划

8.1 零售

我们在维多利亚经营和管理一个名为 BetCare 的零售博彩自愿禁赌计划。通过 BetCare 计划，您可以选择将自己排除在特定博彩场所和在线博彩之外。参与该计划完全出于自愿，并以诚信为基础。

我们在下方概述了 BetCare 计划。

您可以通过以下方式找到有关 BetCare 计划如何运作的信息：

- 通过我们的负责任博彩网站 www.responsiblegambling.tab.com.au/help，查找 BetCare 计划的须知手册；
- 到访 TAB 场所；
- 致电客户服务中心 131 802；
- 致电 1800 882 876 联系 BetCare 客户支持人员；或者
- 发送电子邮件至 BetCare 团队的电子邮箱：BetCare@tabcorp.com.au。

我们专业的 BetCare 团队可以帮助您解决有关 BetCare 计划的任何问题，包括什么是自愿禁赌计划、如何申请参与自愿禁赌计划、自愿禁赌期间会发生什么、所需提供的信息和文件，以及博彩支持服务的联系信息。

如果您决定参与自愿禁赌计划，我们训练有素的 TAB 场所工作人员可为您提供 BetCare 的相关信息。

我们制定了运营 BetCare 计划的政策和程序。

BETCARE 概览

1. 所有 TAB 机构和持牌场所均参与 BetCare 计划。
2. 您可选择被排除在维多利亚州多达 15 个博彩机构和 15 个持牌场所（“指定场所”）之外。
3. 您可以指定自愿禁赌期限为 12、18、24 个月或无限期。
4. 在这些指定场所工作的员工必须积极监控任何自愿禁赌的顾客。如果参与了自愿禁赌计划，他们会要求您离开博彩区。我们还要求参与自愿禁赌计划的人员在进入指定场所时向工作人员表明自己的身份，以便工作人员可以帮助客户遵守自愿禁赌的状态。
5. 如果违反了自愿禁赌状态，相关场所必须向我们报告。
6. 当使用 BetCare 计划选择自愿禁赌时，我们将关闭您的 TAB 账户。
7. 一旦选择自愿禁赌，我们将不会向您发送任何广告或营销信息。
8. 如果希望退出 BetCare 计划，则必须完成相应的撤销程序，并提供来自维多利亚州或新南威尔士州博彩咨询服务机构的评估信，以证明您已寻求博彩成瘾问题的帮助。

可以通过以下方式获得有关 BetCare 的更多信息：

电话： 1800 882 876

电邮： Betcare@tabcorp.com.au

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

到访： 任何 TAB 场所

8.2 帐户

您可通过 TAB 网站、TAB App 或拨打客户服务中心电话 131 802，自行申请关闭账户。在处理完成后，我们将关闭您的账户并退还剩余资金（待待定的投注完成后）。

一旦因自愿禁赌而关闭账户，您的详细信息将被屏蔽，以防止未来再次使用这些信息开设账户。我们还会利用与自愿禁赌客户相似的详细信息，来检查可能的其他账户开设情况。

一旦选择自愿禁赌，我们将不会向您发送任何广告或营销信息。

如果希望撤销在线自愿禁赌安排，请提供来自维多利亚州或新南威尔士州博彩咨询服务机构的评估信，以证明您已寻求博彩成瘾问题的帮助。

如果希望将自己排除在所有澳大利亚在线投注服务之外，您还可以在 Betstop.gov.au 全国自愿禁赌登记平台上注册，或在其生效后致电 1800 238 786 进行注册。

9. 与客户和相关人员互动

9.1 与零售客户互动

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

这可能包括：

失控

- 在正常用餐时间博彩；
- 在博彩场所关门时间很难停止博彩；
- 在博彩场所开门时就开始博彩或仅在博彩场所关门时才停止；
- 即使朋友离开了，仍然继续博彩； 或者
- 向我们表达可能表明严重超支的言论。

寻钱

- 借钱博彩；
- 离开博彩场所去寻钱以便继续博彩；
- 继续用赢得的赌金继续下注而非提取；
- 离开博彩场所时已身无分文； 或者
- 向我们表达对损失和支出的担忧。

博彩强度和持续时间

- 长时间博彩，没有适当的休息时间；
- 支出模式显着增加；
- 在博彩场所开放的大部分时间都在博彩；
- 博彩时对场所内发生的事情没有反应； 或者
- 告诉我们您需要停止博彩。

情绪反应

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

社交行为

- 避免与他人接触或交谈；
- 避免与员工互动；
- 个人仪容仪表下降或改变； 或者
- 反复向我们提及您遇到的家庭问题。

顾客也可能直接告诉工作人员他们正在遭受博彩伤害。

我们如何为您提供帮助

当出现痛苦的迹象，或者您找到 TAB 场所工作人员询问或表示需要帮助时，我们训练有素的员工将采取以下措施进行回应：

1. 鼓励您参加场所内其他活动或享用茶点或午餐时间，从博彩中休息一下；
2. 鼓励您离开 TAB 场所或转移到远离 TAB 博彩服务区的场所其他部分，暂时停止赌博；
3. 向您提供有关我们负责任赌博工具和服务的信息，包括预设的上限；
4. 向您提供获取博彩支持服务的信息，并在需要时为您提供便利；以及
5. 向您提供有关 BetCare（我们在维多利亚州的零售博彩自愿禁赌计划）的信息。

TAB 场所工作人员将以私密、敏感、保密和适当的方式回应和支持您，但他们没有接受过提供咨询的培训。TAB 场所工作人员将以尊重您隐私的方式与您互动，确保其他客户不会偷听任何谈话。

如果 TAB 场所工作人员认为您有遭受博彩危害的迹象，则必须拒绝为您服务，包括下注或支付赌注。

TAB 场所及其工作人员不得：

- 不鼓励或认同客户对赌博的迷信；
- 不鼓励过度赌博或提供持续赌博的奖励；
- 鼓励或诱使客户出于博彩目的从取现设施提款；
- 鼓励或诱导客户取款用于博彩；
- 当客户表现出一种或多种与博彩危害相关的行为迹象时，鼓励或诱导客户继续下注；
- 不鼓励客户离开场所而停止赌博；和
- 不鼓励客户向博彩支持服务机构寻求帮助。

我们定期评估和维护 TAB 网站和 TAB 负责任博彩网站上公开的信息，以确保我们的客户、其家人、所属社区或其他人所需的信息和支持是最新的且可获取的。

9.2 与账户客户互动

我们会主动使用系统和工具监控您的账户存款和博彩行为，以识别可能存在博彩危害风险的客户。

可能表明博彩危害的行为示例包括：

- 存款行为的变化，例如存款频率、金额以及存款金额的增加；
- 博彩行为的变化，例如平均投注规模、频率和投注次数；
- 博彩模式的变化，例如在不同时间投注不同的博彩项目；
- 长时间进行博彩；
- 承认醉酒或受药物影响；
- 表现出痛苦的迹象，例如哭泣或咒骂；
- 表现出对博彩感到内疚或后悔；
- 发表可能表明严重超支的言论；
- 反复谈论家庭问题；
- 对损失和支出表现出担忧；

- 表明他们需要停止博彩；
- 经常关闭和重新开启帐户；和
- 披露正在遭受博彩伤害。

当发现这些行为时，我们的负责任博彩团队会采取一系列干预措施。

负责任博彩团队的干预方式取决于您的行为和情况。负责任博彩团队可能采取的步骤包括：

1. 发送包含关于负责任博彩工具信息（如自愿禁赌）的电子邮件和/或短信；
2. 发送包含博彩支持服务信息的电子邮件和/或短信；
3. 审查您的账户，查看是否需要采取进一步行动。这包括查看过往的互动、投注活动、存款活动、取款活动以及之前是否使用过我们的任何负责任博彩工具；
4. 电话联系您，电话内容将根据您的情况定制，并将讨论我们观察到的情况，包括博彩危害的潜在指标，了解您的个人情况并提供关于负责任博彩工具的信息，如预设存款限额、自愿禁赌和博彩支持服务；
5. 如果我们无法通过负责任博彩电话与您联系，我们将主动冻结您的账户；和
6. 主动关闭您的帐户。

如果您告诉我们您正在遭受严重的博彩伤害，我们将立即关闭您的帐户。当我们关闭您的账户时，我们的系统将阻止您使用相同的详细信息在未来开设账户。我们还会使用与关闭账户的客户类似的详细信息来检查开设账户的位置。

我们对直接与客户互动的员工进行培训，使他们了解如何识别表现出痛苦的客户行为。一旦发现这些迹象，我们训练有素的员工了解如何妥善应对客户，并向我们负责任博彩团队报告问题。

我们的客户、其家人、他们的社区或任何其他人都可以联系我们的负责任博彩团队：

电子邮件： Rgwagering@tabcorp.com.au

电话： 02 9218 1111

我们会定期评估和维护 TAB 网站和 TAB App 上的信息，以确保您能够获取最新且可获取的信息和支持。

9.3 如果担心某人，应该联系谁？

如果您担心某人的博彩问题，则可通过以下方式联系我们：

- 我们的负责任博彩团队：
电子邮件： Rgwagering@tabcorp.com.au
电话： 02 9218 1111
- 客户服务中心电话 131 802；或者
- 在我们的任何 TAB 场所。

我们的负责任博彩团队会告知您他们可以如何提供帮助，并为您提供有关相关支持服务的信息。

10. 与员工互动

10.1 员工博彩政策

所有员工或承包商都必须遵守我们的员工博彩政策。这是对我们的员工和承包商的严格要求。违反政策将被视为严重违约行为，可能导致员工受到纪律处分或终止雇佣关系，承包商可能被终止合同。

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

10.2 维多利亚州场所博彩政策

TAB 机构：禁止所有员工，包括代理商及其员工，在其受雇机构或在职期间的任何时间和地点进行博彩，包括值班、带薪和不带薪休息。

TAB 持牌场所：TAB 场所的所有持牌人只允许在场馆内通过数字渠道进行博彩，并且仅限在下班后进行。

TAB 持牌场所工作人员：所有员工在工作期间，包括值班、带薪和无薪休息时间，严禁在任何地点进行博彩。

除了我们拥有和运营的持牌场所外，持牌场所可能会对其员工在场内进行博彩行为施加额外的限制。

10.3 向员工提供信息和帮助

如果员工（包括场所工作人员）展示出可观察到的痛苦迹象或表现出难以管控博彩行为的迹象，我们将提供以下支持和信息：

- 负责任博彩工具和服务；
- 如何获得博彩支持服务并在需要时辅助获得此类服务； 和
- BetCare。

我们将以私密、敏感、保密和适当的方式支持我们的员工。我们将以尊重员工隐私权的方式与员工互动，例如采取措施确保任何对话都得到妥善处理。

11. 负责任博彩培训

作为我们年度强制性合规培训计划的一项内容，所有公司员工在开始工作时都会完成负责任博彩培训。

直接与客户互动的团队成员会接受额外的负责任博彩专业培训，其中包括：

- 如何识别博彩危害的潜在指标；
- 如何干预和解决已确定的博彩危害指标，包括提供有关我们负责任博彩工具和服务的信息，提供有关我们的在线和零售自愿禁赌计划的信息，提供有关戒赌帮助服务的信息以及主动暂停或关闭帐户； 和
- 如何将博彩危害问题上报给负责任博彩团队。

TAB 场所工作人员在开始其 TAB 职责时必须完成负责任博彩培训，并作为强制性年度合规培训的一项内容。本次培训包括：

- 如何识别零售客户博彩危害的潜在指标；
- 如何干预和解决经确认的博彩危害，包括提供有关我们负责任博彩工具和服务的信息，提供有关在线和零售自愿禁赌计划的信息，以及提供有关戒赌帮助服务的信息；
- 关于醉酒和禁止未成年人博彩的要求；和
- 如何将发现的任何问题上报给 TAB。

TAB 场所会定期收到负责任博彩义务的提醒，以及负责任博彩手册。

12. 戒赌支持服务

12.1 我们如何与服务机构互动

为了履行我们对负责任博彩的承诺并增进对博彩危害的认识，我们每季度至少与一系列戒赌相关的支持服务和利益相关方进行联系。

这些组织包括 戒赌帮助中心 (Gambler's Help)、维多利亚州负责任博彩基金会 (Victorian Responsible Gambling Foundation)、澳大利亚人际关系协会 (Relationships Australia)、澳大利亚财务咨询协会 (Financial Counseling Australia) 和澳大拉西亚博彩委员会 (Australasian Gaming Council)。

我们通过以下方式与戒赌相关的支持服务和利益相关方进行联系：

- 非正式且持续的电话和电子邮件沟通，以寻求他们对我们负责任博彩改进计划、自愿禁赌计划和准则的建议和反馈；
- 正式的电话和电子邮件沟通，以获取有关准则有效性的反馈，作为我们定期审查准则的一项内容；
- 参加一年一度的全国博彩研究协会会议。

此外，我们还积极参与、介绍和联络维多利亚州的博彩伤害咨询论坛。

在我们的 TAB 场所和其他数字平台上，积极宣传维多利亚负责任博彩意识周。

12.2 戒赌支持服务

我们向确定为需要支持的客户提供有关以下博彩支持服务的信息。

我们的客户、其家人、所属社区或任何其他人都可以获得这些服务。

- **全国戒赌帮助热线** 1800 858 858 (每周 7 天，每天 24 小时提供服务)
- **戒赌帮助中心** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **25 岁以下青年戒赌热线** 1800 262 376
- **戒赌帮助热线的口译服务** 131 450
- **维多利亚州负责任博彩基金会** <https://responsiblegambling.vic.gov.au/>

- **匿名戒赌互助协会** <https://gaaustralia.org.au/>
- **澳大利亚人际关系协会** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **生命线** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

我们还可以将您转介至一系列独立支持服务。

这些服务机构将为您提供免费的信息、建议和支持，还可根据您的具体情况，指导您找到最合适的服务机构。

13. 未成年人

我们坚决禁止未满 18 岁的人士参与博彩，并采取一切合理措施来确保未成年人无法使用我们的博彩产品和服务，其中包括设置年龄标签帐户。

13.1 零售业务

我们将在我们的 TAB 场所采取以下措施来禁止向未成年人销售博彩产品和服务：

1. 我们将张贴标牌，说明未成年人不得博彩。
2. 如果您看起来不到 25 岁，TAB 场所工作人员必须要求您出示年龄证明。这适用于所有投注交易（在柜台或通过自助服务终端），包括收取红利。如无法出示相关证明，我们将拒绝提供服务，并要求您离开博彩机构或持牌场所的投注区域。工作人员不得将任何领款券退还给未成年人或他们怀疑是未成年人的人。
3. TAB 场所工作人员负责监控自助服务终端（通过直接视线或连续的闭路电视录像）以确保未成年人不会使用。
4. TAB 场所工作人员均接受过培训，如果知道此人代表未成年人行事，将拒绝他们的投注或不允许他们收取赢资。
5. 我们的自助服务终端将放置在距离所有出入口至少 2 米的地方，以确保有效监控。
6. 使用我们的自助服务终端时，客户必须确认自己已年满 18 岁才能投注。
7. 如果 TAB 场所工作人员发现自助服务终端被滥用，例如被未成年人滥用，他们可以从操作员终端远程禁用自助服务终端。
8. TAB 场地工作人员均接受过培训，可以将所有潜在的小额投注事件上报给 TAB。

未成年人进入 TAB 场所没有一般性禁令，但必须在父母或监护人的陪同下进入博彩设施附近。TAB 场所工作人员将要求投注设施附近任何无人陪伴的未成年人离开该区域。

13.2 帐户业务

我们将采取措施确保未成年人不会开设 TAB 帐户。这包括但不限于以下步骤：

1. 我们要求开立帐户的客户确认其身份，并确认其已年满 18 岁。未按照监管时限核实的帐户将被自动冻结，并无法进行交易。
2. 我们在 TAB 网站和 TAB App 上有适当的警告，禁止未成年人开设帐户或参与博彩。

3. 我们的账户条款和条件明确规定，未成年人不得参与博彩，并要求我们的客户不得允许未成年人通过其账户进行投注，或泄露其安全信息给未成年人。

如果我们确认某人在我们平台上开设了账户，而其未满 18 岁，或者发现有人允许未成年人使用其账户进行投注，该账户将立即被关闭。

我们向维多利亚州博彩监管机构报告任何未成年人投注的情况。

13.3 如果担心未成年人博彩怎么办

如果您担心 18 岁以下的人参与博彩，请通过访问 TAB 场所或联系我们的负责任博彩团队：

(RGwagering@tabcorp.com.au，或 (02) 9218 1111) 或拨打我们的客户服务中心号码 131 802 与我们联系。

14. 博彩环境

14.1 零售业务

在 TAB 场所时，我们承诺让您了解时间的流逝。为此，采取以下措施：

1. 客户可以通过多种方式查看时间：
 - 时间显示在 TAB 场所的电子 TAB 信息显示屏上；
 - 自助终端显示比赛及其他赛事时间；和
 - 通过询问 TAB 场所工作人员。
2. 客户在自助终端下注，可通过自助终端上的信息判断时间的流逝，如赛事时间。
3. 如果客户在 TAB 场所工作人员操作的终端上下注，客户可以使用这些交互来了解时间的流逝。TAB 场所工作人员将主动监控客户在场内是否长时间使用投注终端和/或参与长时间且频繁的博彩活动。例如，监控客户是否长时间博彩，即三个小时或更长时间没有休息。
4. 所有投注票和领款券上都印有购买或打印时间。

如果确认您表现出遭受潜在博彩危害的迹象（详细的迹象列表见 9.1 节），TAB 场所工作人员将采取措施阻止您长时间进行高强度的博彩活动。

1. 直接与您交谈，让您意识到时间的流逝；
2. 鼓励您停止博彩；和
3. 为您提供现有戒赌支持服务的信息。

如果 TAB 场所工作人员认为您受到博彩伤害，则会拒绝向您提供博彩产品服务。

14.2 帐户业务

我们还希望确保我们的账户客户了解时间的流逝。为此，采取以下措施：

- TAB 网站和 TAB App 包含有关即将举行的既定比赛和体育赛事的信息。您可以使用此信息来确保您了解时间的流逝。

- 我们使用多种系统和工具积极监控投注行为，以识别参与长期和密集博彩的客户。例如，监控您是否长时间博彩。

如果您被确定为表现出长期和密集博彩的迹象（详细的指标列表见 9.2 节），我们负责任博彩团队将采取干预措施，可能包括但不限于以下方式：

1. 发送包含关于负责任博彩工具信息（如自愿禁赌）的电子邮件和/或短信；
2. 为您提供现有戒赌支持服务的信息；
3. 审查您的账户，以确定是否需要额外干预，包括审查以往的互动、投注活动、存款活动、取款活动以及之前是否使用过负责任博彩工具；
4. 给您打电话；
5. 主动冻结您的账户；和
6. 主动关闭您的帐户。

当我们根据负责任博彩团队的建议冻结或关闭您的账户时，您将不再能够收到营销材料。如果我们因负责任博彩的原因关闭您的账户，我们将设立阻拦措施，防止您将来使用相同的信息在我们这里开设账户。我们还会使用与关闭账户的客户类似的详细信息来检查开设账户的位置。

15. 醉酒

如果我们发现您醉酒或受到毒品影响，我们将禁止您使用我们的投注产品和服务。所有面向客户的员工（包括 TAB 场所的员工）都接受过培训，可以识别醉酒或受毒品影响的迹象，并拒绝对此类客户提供服务，包括主动冻结您的 TAB 账户。

16. 金钱交易

博彩时必须支付赌资。我们不为博彩提供赊账或借贷。

我们不接受客户支票支付，也不允许兑现支票。如果出示支票，您将被告知有此限制。

根据适用的法规、行业规范或政策以及我们的博彩规则，所有奖金将以现金、支票、博彩券或存入 TAB 账户或使用 EFTPOS 借记卡的方式支付（由 TAB 场所自行决定）。博彩规则可在 TAB 网站和整个 TAB 场所获得。

在正式结果确认后，我们将尽最大的合理努力将您的赢得的赌资支付到您的投注账户。

17. 负责任广告和促销

17.1 广告、营销和促销

我们确保 2003 年《博彩管理法》（维州）允许的与博彩相关的广告和促销活动将：

- 遵守与博彩产品的广告或促销相关的所有适用的联邦和州法律、法规和准则，包括澳大利亚全国广告商协会通过的广告道德准则；
- 不得对赔率、奖金或中奖概率进行虚假、误导或欺骗，不得对中奖概率或财务收益进行虚假陈述；
- 不做出没有事实依据、无法证明或夸大的获奖相关声明；
- 不声明或暗示玩家的技能可以影响博彩结果，除非有事实证明；
- 提供正确、准确和真实的信息；
- 在公布获奖人姓名前征得其同意；
- 品位高雅（考虑到普遍的社区标准）并且本质上没有冒犯性或不雅行为；
- 承担社会责任；
- 不传达博彩是改善财务状况合理策略的印象；
- 不宣传将博彩作为日常家庭采购或生活费用的融资手段，也不宣传博彩可缓解经济压力或个人困难；
- 不宣传在博彩时饮酒，也不将博彩与饮酒联系起来；
- 不得以明示或间接的方式故意针对脆弱或弱势群体和未成年人；
- 以明示或暗示的方式针对或旨在吸引未成年人，不与涉及未成年人的优惠、活动或场地广告同时出现。
- 不提供奖励、诱导或代金券来鼓励客户更频繁地下注；
- 不提倡将博彩作为提高社会地位、就业、社交或性爱可能的手段；
- 不夸大博彩活动和博彩赢利之间的联系。

17.2 我们如何遵守广告要求

我们采取以下措施确保我们的广告、营销和促销活动符合相关要求，并且不鼓励客户过度博彩或超出其能力范围：

- 我们确保所有广告和营销都包含符合相关法律的负责任博彩信息。
- 当我们向您发送直销信息时，我们会提供有关如何选择接收或不接收直销信息的选项。
- 我们在内部的营销指南中记录了负责任广告和促销义务，并向参与营销和广告的所有团队成员提供该指南。
- 所有参与营销和广告的团队都接受有关营销和广告义务的定期培训。
- 我们将所有自愿禁赌的客户和使用“休息一下”功能的客户放在一个列表中，以确保他们不会收到任何营销和广告。
- 我们有适当的流程来审查我们的广告和营销材料，然后再向公众展示。这包括由高级营销经理以及我们的合法和负责任博彩团队（如相关）对广告和营销进行审查。
- 我们的营销团队每月进行质量保证，以确保营销团队成员遵守我们的营销流程。
- 我们的风险团队每年评估营销控制的有效性。

在发布新产品或改变现有产品之前，我们会评估它们对易受博彩伤害客户的潜在影响。我们的负责任博彩团队对所有新产品或服务进行评估，以确保它们不会：

- 吸引未成年人；
- 让未成年人参与博彩；

- 鼓励客户比平时更频繁地下注；
- 鼓励客户比平时下注的时间增加；
- 鼓励客户比平时多下注；
- 鼓励客户超出他们的能力下注；
- 增加做出冲动决定的几率； 和
- 使博彩正常化。

评估的结果决定了产品或服务是否发布以及如何发布。

18. 客户忠诚度计划信息

我们会不时向客户发送和传达营销优惠和促销信息。这可能包括奖金投注优惠、存款匹配优惠、比赛和邀请参加赛事日等活动。

这些优惠和促销活动旨在吸引和留住客户、宣传某些体育和赛事活动、推广新产品或某种产品，例如 彩池投注。

一些优惠和促销活动将提供给所有客户，而其他优惠和促销活动将对客户进行个性化处理。根据许多不同的因素，包括过往博彩历史、博彩偏好、博彩地点等，为客户选择个性化的优惠和促销。如果未在设定的时间范围内使用，优惠和促销可能会过期。

为确保客户清楚地了解他们可以获得哪些优惠和促销活动：

- 我们会通过电子邮件、短信或口头方式向客户明确传达任何优惠或促销活动；
- 我们会向客户提供与优惠或促销相关的任何条款和条件的信息。例如，是否有适用的时间段，是否有任何资格要求，是否有任何参赛条件，如何参赛等；
- 客户可通过在线登录 TAB 帐户，随时获取有关现有优惠和促销活动的信息，包括可用奖金投注；
- 客户可在 TAB 网站和 APP 上访问适用于我们促销活动的条款和条件； 和
- 如果客户对我们的优惠和促销活动有任何疑问，可致电 131 802 联系我们的客户服务中心。

您可以随时选择不接收我们的直接营销信息。

我们不会提供一种方法来跟踪个人在博彩产品上的支出，并且也不会以奖金、忠诚度或奖励积分的形式来奖励这种支出。我们以前推出了一个与积分系统相关的 TAB 奖励计划。该计划目前没有实施，我们也不提供结构化的客户忠诚度计划。

19. 投诉

19.1 一般投诉

您可以通过在线网络、拨打 131 802 或使用邮寄方式与我们的客户服务中心联系，提出投诉。我们在 TAB 网站上详细说明了客户投诉的流程。<https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>

如果遇到与博彩相关的问题并要进行投诉，则可直接向维多利亚州博彩监管机构进行投诉，他们是负责调查和解决此类问题独立的机构，网站：<https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>。

19.2 关于守则合规性的投诉

您可以通过以下方式联系我们的负责任博彩团队，就本准则提出投诉：

电子邮件： RGwagering@tabcorp.com.au

邮寄地址： GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

电话： 02 9218 1111

当您致电投诉时，我们可能会要求您以书面形式提供详细的投诉信息。

19.3 我们如何处理有关遵守和执行准则的投诉

我们制定了正式的投诉管理政策和流程，以确保客户投诉得到适当审查和处理。

一旦我们收到您的投诉，我们的负责任博彩团队将采取以下步骤：

1. 在收到投诉后的 5 个工作日内，以书面或电子邮件方式确认您的投诉。
2. 对投诉进行审查和调查。这包括审查所提供的信息，以及其他相关信息，例如您的投注历史或您之前与我们的互动情况。
3. 在 21 天内向您通知审查结果。如果我们无法在 21 天内完成审查，我们将与您共同商定新的时间框架。
4. 向您提供投诉的处理结果。在适用的情况下，投诉的结果将由复杂投诉委员会决定，该委员会由我们业务部门高级代表组成。

如果问题得到解决，则不会采取进一步的行动。

您可以通过向 complaintappeals@tabcorp.com.au 发送书面请求，要求对该决定进行内部审查。投诉上诉委员会随后将审查该决定，并做出最终决定。最终决定将在 10 个工作日内提供给您。

如果您要求对该决定进行独立审查，我们将会将此事提交给独立调解员小组的成员，如澳大利亚仲裁员和调解员协会。仲裁员将根据提交的文件做出决定或安排进行调解。此过程的费用将由我们和您平均分担，但双方另有约定或仲裁员另有决定的情况除外。

19.4 记录保存

我们在负责任博彩投诉登记册中保存投诉记录、所有投诉文件和决定，保存期限为七年。根据我们的记录保存义务，这些资料可供消费者事务、博彩和酒类监管部长或维多利亚州博彩监管机构要求检查，同时也允许维多利亚州博彩监管机构监督我们的投诉程序遵守情况。

20. 我们如何处理个人信息

我们致力于隐私、透明度和信息安全。为履行这一承诺，我们根据 1988 年《隐私法》（联邦）和澳大利亚隐私原则处理个人信息。我们的隐私政策规定了我们如何处理个人信息。您可以通过 <https://www.tabcorp.com.au/privacy>，获取我们的隐私政策副本。您也可以联系 privacy@tabcorp.com.au，提出任何疑问或关切。