



負責任博彩

行為準則

2023 年 6 月 23 日 —— 第 2 版

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

我們對負責任博彩的承諾

Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd (“我們”) 致力於在提升博彩安全性和儘量減少博彩危害方面發揮引領作用。我們的目標是為客戶提供資訊和資源，賦予客戶力量和支援，說明他們在博彩時做出明智的決策。我們致力於推廣更安全的博彩行為和工具。

我們致力於在我們的業務範圍內（甚至在整個行業範圍內）持續保持最佳實踐標準，最大限度地減少對您（我們的客戶）的潛在傷害。為支持兌現這一承諾，我們的員工和場所工作人員均接受過相關培訓。

本《負責任博彩行為準則》（“準則”）旨在展示我們致力於提供具有最高誠信度和企業責任感的博彩產品，同時符合相關法律要求，並促進更安全的博彩環境。

輔助客戶做出明智決策，
竭盡所能減少潛在傷害。

關愛客戶，
塑造行業。

通過積極支援客戶，
建立可持續合作夥伴關係和社區聯繫。

1. 介紹

我們隸屬於世界級多元化博彩娛樂集團 Tabcorp Holdings Limited。

我們提供多種形式的博彩投注方式：

- 線上投注;
- 電話投注;
- 維多利亞州都市和鄉村賽事博彩投注; 以及
- 博彩機構、持牌博彩場所和俱樂部的博彩投注。

1.1 目標

我們制定本準則的目的是：

- 向我們的客戶提供一份檔，概述我們如何負責任地交付產品和服務;
- 表明我們致力於最大限度地減少與博彩相關的潛在危害，促進更安全的博彩;
- 賦權並使客戶能夠做出有關博彩的明智決定，並在客戶需要幫助時，輔助其獲取博彩管控工具或戒賭說明服務; 和
- 確保我們遵守任何相關的立法和監管義務，包括維多利亞州負責任博彩行為準則的部長指示。

1.2 準則的適用

本準則適用於：

- 我們和我們的員工;
- 我們的 TAB 場所和這些場所雇用的所有負責提供博彩服務的人員; 和
- 我們提供的博彩服務或產品，包括在澳大利亞境內線上提供的服務或產品。

1.3 準則的審查

我們會定期審查我們對準則的遵守情況（包括 TAB 場所內的遵守情況）。我們將尋求並考慮來自主要利益相關者的回饋，包括 TAB 場所員工、代理商、客戶、員工和戒賭說明服務機構，以瞭解本準則的有效性。

本準則也可能會不時更新，但我們會在發佈前向維多利亞州博彩監管機構提供更新後的準則副本。

1.4 關鍵定義

- **TAB App** 是指 TAB 手機應用程式。
- **TAB 場所**是指根據該準則在維多利亞州銷售我們的服務和產品的代理機構、持牌場所或賽馬俱樂部。
- **TAB 網站**是指 TAB 網站：www.tab.com.au。

2. 準則的宣傳和推廣

我們積極宣傳和推廣本準則，並將其展示在 TAB 場所內的標識牌、TAB 網站和 TAB App 上。

可通過以下方式獲取本準則：

- TAB 網站：www.tab.com.au；
- TAB 負責任博彩網站：www.responsiblegambling.tab.com.au；
- Tabcorp 網站：www.tabcorp.com.au；
- TAB App；和
- TAB 場所。

本準則除英文版外，現已翻譯成義大利文、阿拉伯文、中文（繁體和簡體）、土耳其文、希臘文、越南文和西班牙文。本準則的翻譯版本可從網上和 TAB 場所獲得。

請致電我們的客戶服務中心 131 802，索取本準則的印刷版本。

3. 零售業務準則合規

我們向 TAB 場所提供合規工具、資訊，以及支援本準則的培訓，並以負責任的方式提供博彩產品和服務。

我們將定期進行合規性檢查，確保 TAB 場所遵守本準則。根據與 TAB 場所的協定要求，TAB 場所必須遵守所有相關法律、準則和負責任的博彩措施。

TAB 場所負責對任何負責任的博彩事件或潛在違規行為進行調查。我們有權對不遵守本準則的 TAB 場所採取行動。例如，我們有權因其違反責任博彩義務而終止彼此間的協議。

4. 負責任博彩信息

根據國家線上博彩消費者保護框架，我們會在所有與博彩相關的促銷行銷材料以及發送給客戶的通信中包含負責任博彩資訊。我們還會確保我們的廣告材料符合其他法律要求，包括部長指示中的消費者保護要求，例如 2023 年 3 月 24 日的部長指示。

我們會始終在 TAB 網站上發佈負責任博彩資訊，並在整個 TAB 場地內設置標識牌。此外，我們還會在 TAB 網站和 TAB App 上積極宣傳負責任博彩資訊。

5. 負責任博彩和博彩產品資訊

5.1 信息

為了讓客戶、其家人和社區瞭解我們負責任博彩實踐，我們提供了一系列相關資訊，說明他們瞭解我們的博彩產品和服務。

負責任博彩意味著我們的產品或服務的使用方式不會對我們的客戶、其家人、所屬社區或任何其他人造成傷害。

如果您是我們的客戶，我們的目標是確保您能夠根據個人喜好和個人情況，明智地做出有關博彩方式的決策。

這包括以下資訊：

- 本準則；
- 適用我們的博彩計算系統、體育博彩和 Trackside 產品的博彩規則；
- 我們的產品和服務以及隨附的說明材料；
- 客戶如何通過做出並堅守預先設限決定來管理博彩行為；
- 客戶如何利用其他負責任博彩工具來管理博彩行為；
- 客戶如何禁止自己在網上和我們的 TAB 場所參與博彩；
- 提供博彩支援服務，說明個人和/或其家人解決博彩問題；
- 禁止未成年人參與博彩；
- 禁止為博彩提供信貸；和
- 投訴處理機制。

5.2 可以在哪裡找到資訊

我們特意在專門的負責任博彩 TAB 網站上發佈了相關資訊，網址：

responsiblegambling.tab.com.au。此外，還可在 TAB 場所內的海報和小冊子上，或者撥打客戶服務中心電話 131 802，查閱相關資訊。

TAB 場所必須在所有接受博彩的地點展示負責任博彩標識。

您可以在 TAB 網站和整個 TAB 場所獲取我們的博彩規則和產品資訊。您可以在 TAB 網站上閱讀我們的帳戶條款，其中包括促銷優惠的條款和條件。當我們提供特定的促銷優惠時，我們將包括適用的條款和條件。

您也可以撥打我們的客戶服務中心電話 131 802 尋求幫助。

6. 預先設限決定

6.1 什麼是預先設限？

預先設限是指客戶可以用來管理博彩行為和防止博彩傷害的一種方式。其中包括顧客在開始博彩前設定一個限制。該限制可以基於時間和/或金錢，即在開始博彩之前“預先限制”準備花多少時間和金錢進行博彩。

預先設限的決定因客戶而異，客戶應根據其個人情況設定限制。

6.2 零售客戶

我們提倡並鼓勵所有零售客戶通過我們在 TAB 場所展示的有關如何設定和堅守限制的標牌來設定時間和資金限額。

欲獲取相關資訊，還可訪問 TAB 負責人博彩網站：responsiblegambling.tab.com.au。

如何做出預先設限決定

進行零售博彩時，可過以下方式做出預先設限決定：

- 制定一個博彩計畫——下多少注，存多少賭資，在賭場呆多久；
- 為博彩支出設定預算；
- 鎖定博彩項目——例如，只賭馬；
- 提前計畫好如何下注。如果只用現金下注，那麼身上只帶打算用於博彩的金額，並把銀行卡留在家裡；
- 前往可提供其他活動的 TAB 場所；或者
- 領取任何贏資後，計畫如何把錢儲備起來

可以使用一些策略來記錄自己預先設限的決定，包括：

- 在手機上記下預先設限的決定；
- 告訴和你在一起的人你已經做出了預先設限的決定，並與該人分享這些細節；
- 如果預先設定了在 TAB 場所逗留的時間限制，則可在手機上設置鬧鈴，以便在 TAB 場所設定的逗留時間截止時提醒您；
- 記下到達 TAB 場所的時間，並留意逗留時間；和
- 告訴 TAB 場所工作人員，您做出了預先設限額決定。

如有 TAB 帳戶，則可在 TAB 帳戶上設置預先限定的存款限額，並在 TAB 場所使用個人帳戶進行博彩交易。您的博彩存款不能超過您在帳戶上設定的存款限額。

如何堅守預先設定的限制

進行零售博彩時，可以過以下方式堅守預先設定的限制：

- 留意已經下了多少注，包括使用投注單的情況；
- 使用 TAB 場所中展示的時間來追蹤時間的流逝；
- 如果在手機上設置了鬧鈴，當鬧鈴響起時，請離開 TAB 場所或下注區；

- 讓 TAB 工作人員知道您已達到預先設定的上限，他們將拒絕您的任何下注，並鼓勵您離開 TAB 場所或下注區；和
- 當您即將或已經達到預先設定的上限時，請離開 TAB 場所或下注區。

如有 TAB 帳戶並設置了預先設限，則可使用您的 TAB 帳戶在 TAB 場所下注，博彩存款限額以您預先設定的上限為準。

我們如何支持預先設限決定

TAB 場所及其工作人員均經過培訓，可幫助您做出並堅守預先設定的上限。我們將與您一道就如何做出並堅守預先設限決定進行積極對話。他們還會與關心你博彩行為的家人或朋友進行討論。

我們為 TAB 場所及其工作人員提供培訓，識別您可能超支或失控的潛在跡象，這可能需要您做出或堅守預先設限決定。我們尋找的潛在跡象包括：

- 每天賭博或者在關門時間難以停止；
- 長時間賭博，即連續三個小時或更長時間不間斷地賭博；
- 在正常用餐時間賭博；
- 賭博時避免與人聯繫，很少交流，對周圍發生的事件幾乎沒有反應；
- 開銷增加；
- 試圖向 TAB 場所工作人員或其他客戶借錢；
- 用贏得的大額賭金繼續賭博；和
- 表現出痛苦或憤怒的跡象。

當 TAB 場所員工發現客戶具有這些行為時，必須直接與客戶進行交談。為了支援這些客戶，TAB 場所員工將：

1. 詢問客戶是否預先設定了任何上限；
2. 向客戶提供有關預先設限以及如何設限的資訊；
3. 鼓勵客戶設定時間和金錢限制；
4. 鼓勵客戶離開博彩區，參加場所內的其他活動，或吃點心或午休，暫時停止博彩；
5. 鼓勵客戶暫時離開場所，停止賭博；
6. 提供有關 BetCare（我們在維多利亞州的零售賭博自願禁賭計畫）的資訊。
7. 提供有關博彩支援服務的資訊，並在需要時協助客戶獲取這類服務。

如果客戶通過設置時間和金額限制做出了預先設限決定，TAB 場所工作人員將通過以下方式支援客戶遵守其預先設定的限制：

1. 鼓勵客戶遵守所做出的預先設限決定；
2. 為客戶提供策略，說明客戶遵守其設限決定；和
3. 當客戶告訴 TAB 場所工作人員他們已經超出了其所設定的時間和金錢限制時，工作人員會拒絕提供服務。

如有 TAB 帳戶，TAB 場所工作人員將鼓勵您使用 TAB 帳戶上的可用工具來設置和堅守預設的限制。

6.3 帳戶客戶

我們鼓勵並提倡所有帳戶客戶設定存款限額。通過預先設定存款限額可以限制在指定時間段內向帳戶存入的最大金額。我們為您提供了不同的時間段選擇。例如，每日、每週或每月的限制。

可通過登錄 TAB App 或 TAB 網站來設置或更改預先設限的決定。可撥打我們的 TAB 客戶服務中心電話號碼 131 802，尋求有關預先設限決定方面的幫助。

我們將通過以下方式協助您做出預先設限的決定：

- 在開立帳戶時，要求所有帳戶客戶設定存款限額或選擇不設定存款限額。
- 在 TAB 網站、TAB App 和電子郵件中積極推動設置存款限額。
- 可以隨時通過線上登錄 TAB 帳戶設置存款限額；
- 建議您根據個人情況和可承受的賭注來設定存款限額。我們的客戶服務中心和負責任博彩團隊可協助您設定存款限額。
- 當審查被確定為可能遭受博彩危害的客戶帳戶時，我們的 TAB 博彩團隊將仔細審查您的過往存款活動、博彩歷史以及您是否設定了存款限額或使用了其他負責任博彩工具，以確定是否需要採取進一步的措施。這可能包括與您電話溝通，討論您的具體行為和情況，並提供有關設定存款限額的建議。
- 當與受到博彩傷害的客戶進行交談時，我們的 TAB 負責任博彩團隊將鼓勵您設定限額，並提供適當的限額設定建議。如果您同意，我們將為您設定限額。
- 我們的 TAB 負責任博彩團隊會監控客戶存款限額的增加，以確定是否需要與客戶進行電話溝通。
- 每年，在您登錄 TAB 帳戶時，我們會提示您設置存款限額或更新存款限額（如果已經進行了設置）。在回應此提示之前，您將無法訪問帳戶的其他功能。

如果您做出了預先設限的決定，我們將通過執行以下操作幫助您堅持下去：

- 當達到存款限額時，我們將阻止您向帳戶存入資金。
- 您可以隨時通過線上登錄 TAB 帳戶更改存款限額。任何限額的降低會立即生效，而任何限額的增加會在 7 天后生效。這為您提供了改變主意的時間——我們稱之為“冷靜期”。
- 我們會每年提醒您檢查您的存款限額。

您可通過登錄 TAB 帳戶或訪問 TAB 負責任博彩網站（網址：responsiblegambling.tab.com.au），瞭解更多關於預先設置存款限額的資訊，包括設置限額的好處和具體步驟。

7. 負責任博彩工具

除了設定預先承諾存款限額外，還有其他負責任博彩工具可供您使用，幫助和支持您以安全、負責任的方式進行博彩。我們在 TAB 網站和 TAB App 上積極推廣以下工具。

負責任 博彩工具	描述
休息一下	您可以在一段時間內暫停使用帳戶。您可以選擇不同的時間段。 在此期間，您將無法訪問帳戶或接收任何行銷或促銷材料。
信用卡/借記卡 限制	您可以限制通過信用卡和/或借記卡存入帳戶的每日金額。
活動和博彩 聲明	我們為所有的 TAB 帳戶客戶提供每月活動報表，報告他們在帳戶交易方面的月度活動情況。活動報表將詳細列出您在當月的總存款、取款、支出、盈利和虧損，以及您當時的淨盈利或淨虧損情況。此外，該報表還會總結您過去六個月的淨盈虧情況。我們還為您提供當月每筆交易的詳細清單。 您可以隨時通過在 TAB 網站和 TAB App 上登錄帳戶，或聯繫客戶服務中心來訪問活動報表和交易歷史記錄。 您可以通過 TAB 網站和 TAB App 或聯繫客戶服務中心，查看長達 7 年的交易歷史和活動報表。
退訂行銷 資訊	您可以選擇不接收行銷和促銷電子郵件和消息。
關閉線上帳戶	您可以通過 TAB 網站、TAB App 或撥打 TAB 客戶服務中心電話 131 802，輕鬆快捷地線上關閉帳戶。 一旦請求得到處理，我們將關閉您的帳戶，並將剩餘的資金返還給您（一旦待定的賭注被確定）。

8. 自願禁賭計畫

8.1 零售

我們在維多利亞經營和管理一個名為 BetCare 的零售博彩自願禁賭計畫。通過 BetCare 計畫，您可以選擇將自己排除在特定博彩場所和線上博彩之外。參與該計畫完全出於自願，並以誠信為基礎。

我們在下方概述了 BetCare 計畫。

您可以通過以下方式找到有關 BetCare 計畫如何運作的資訊：

- 通過我們的負責任博彩網站 www.responsiblegambling.tab.com.au/help，查找 BetCare 計畫的須知手冊；
- 到訪 TAB 場所；
- 致電客戶服務中心 131 802；
- 致電 1800 882 876 聯繫 BetCare 客戶支援人員；或者
- 發送電子郵件至 BetCare 團隊的電子郵箱：BetCare@tabcorp.com.au。

我們專業的 BetCare 團隊可以幫助您解決有關 BetCare 計畫的任何問題，包括什麼是自願禁賭計畫、如何申請參與自願禁賭計畫、自願禁賭期間會發生什麼、所需提供的資訊和檔，以及博彩支援服務的聯繫資訊。

如果您決定參與自願禁賭計畫，我們訓練有素的 TAB 場所工作人員可為您提供 BetCare 的相關資訊。我們制定了運營 BetCare 計畫的政策和程式。

BETCARE 概覽

1. 所有 TAB 機構和持牌場所均參與 BetCare 計畫。
2. 您可選擇被排除在維多利亞州多達 15 個博彩機構和 15 個持牌場所（“指定場所”）之外。
3. 您可以指定自願禁賭期限為 12、18、24 個月或無限期。
4. 在這些指定場所工作的員工必須積極監控任何自願禁賭的顧客。如果參與了自願禁賭計畫，他們會要求您離開博彩區。我們還要求參與自願禁賭計畫的人員在進入指定場所時向工作人員表明自己的身份，以便工作人員可以說明客戶遵守自願禁賭的狀態。
5. 如果違反了自願禁賭狀態，相關場所必須向我們報告。
6. 當使用 BetCare 計畫選擇自願禁賭時，我們將關閉您的 TAB 帳戶。
7. 一旦選擇自願禁賭，我們將不會向您發送任何廣告或行銷資訊。
8. 如果希望退出 BetCare 計畫，則必須完成相應的撤銷程式，並提供來自維多利亞州或新南威爾士州博彩諮詢服務機構的評估信，以證明您已尋求博彩成癮問題的幫助。

可以通過以下方式獲得有關 BetCare 的更多資訊：

- 電話： 1800 882 876
- 電郵： Betcare@tabcorp.com.au
- 網站： <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>
- 到訪： 任何 TAB 場所

8.2 帳戶

您可通過 TAB 網站、TAB App 或撥打客戶服務中心電話 131 802，自行申請關閉帳戶。在處理完成後，我們將關閉您的帳戶並退還剩餘資金（待待定的投注完成後）。

一旦因自願禁賭而關閉帳戶，您的詳細資訊將被遮罩，以防止未來再次使用這些資訊開設帳戶。我們還會利用與自願禁賭客戶相似的詳細資訊，來檢查可能的其他帳戶開設情況。

一旦選擇自願禁賭，我們將不會向您發送任何廣告或行銷資訊。

如果希望撤銷線上自願禁賭安排，請提供來自維多利亞州或新南威爾士州博彩諮詢服務機構的評估信，以證明您已尋求博彩成癮問題的幫助。

如果希望將自己排除在所有澳大利亞線上投注服務之外，您還可以在 Betstop.gov.au 全國自願禁賭登記平臺上註冊，或在其生效後致電 1800 238 786 進行註冊。

9. 與客戶和相關人員互動

9.1 與零售客戶互動

TAB 場所工作人員會定期接受培訓，旨在識別可能表明您難以管控或遭受博彩危害的行為或言論。

這可能包括：

失控

- 在正常用餐時間博彩；
- 在博彩場所關門時間很難停止博彩；
- 在博彩場所開門時就開始博彩或僅在博彩場所關門時才停止；
- 即使朋友離開了，仍然繼續博彩； 或者
- 向我們表達可能表明嚴重超支的言論。

尋錢

- 借錢博彩；
- 離開博彩場所去尋錢以便繼續博彩；
- 繼續用贏得的賭金繼續下注而非提取；
- 離開博彩場所時已身無分文； 或者
- 向我們表達對損失和支出的擔憂。

博彩強度和持續時間

- 長時間博彩，沒有適當的休息時間；
- 支出模式顯著增加；
- 在博彩場所開放的大部分時間都在博彩；
- 博彩時對場所內發生的事情沒有反應； 或者
- 告訴我們您需要停止博彩。

情緒反應

- 表現出痛苦的跡象，包括哭泣；
- 表現出憤怒的跡象，包括咒罵、對工作人員發火； 或者
- 告訴我們您對博彩感到內疚或懊悔。

社交行為

- 避免與他人接觸或交談；
- 避免與員工互動；
- 個人儀容儀錶下降或改變； 或者
- 反復向我們提及您遇到的家庭問題。

顧客也可能直接告訴工作人員他們正在遭受博彩傷害。

我們如何為您提供幫助

當出現痛苦的跡象，或者您找到 TAB 場所工作人員詢問或表示需要幫助時，我們訓練有素的員工將採取以下措施進行回應：

1. 鼓勵您參加場所內其他活動或享用茶點或午餐時間，從博彩中休息一下；
2. 鼓勵您離開 TAB 場所或轉移到遠離 TAB 博彩服務區的場所其他部分，暫時停止賭博；
3. 向您提供有關我們負責任賭博工具和服務的資訊，包括預設的上限；
4. 向您提供獲取博彩支援服務的資訊，並在需要時為您提供便利；以及
5. 向您提供有關 BetCare（我們在維多利亞州的零售博彩自願禁賭計畫）的資訊。

TAB 場所工作人員將以私密、敏感、保密和適當的方式回應和支援您，但他們沒有接受過提供諮詢的培訓。TAB 場所工作人員將以尊重您隱私的方式與您互動，確保其他客戶不會偷聽任何談話。

如果 TAB 場所工作人員認為您有遭受博彩傷害的跡象，則必須拒絕為您服務，包括下注或支付賭注。

TAB 場所及其工作人員不得：

- 不鼓勵或認同客戶對賭博的迷信；
- 不鼓勵過度賭博或提供持續賭博的獎勵；
- 鼓勵或誘使客戶出於博彩目的從取現設施提款；
- 鼓勵或誘導客戶取款用於博彩；
- 當客戶表現出一種或多種與博彩危害相關的行為跡象時，鼓勵或誘導客戶繼續下注；
- 不鼓勵客戶離開場所而停止賭博；和
- 不鼓勵客戶向博彩支援服務機構尋求說明。

我們定期評估和維護 TAB 網站和 TAB 負責任博彩網站上公開的資訊，以確保我們的客戶、其家人、所屬社區或其他人所需的資訊和支援是最新的且可獲取的。

9.2 與帳戶客戶互動

我們會主動使用系統和工具監控您的帳戶存款和博彩行為，以識別可能存在博彩危害風險的客戶。

可能表明博彩危害的行為示例包括：

- 存款行為的變化，例如存款頻率、金額以及存款金額的增加；
- 博彩行為的變化，例如平均投注規模、頻率和投注次數；
- 博彩模式的變化，例如在不同時間投注不同的博彩專案；
- 長時間進行博彩；
- 承認醉酒或受藥物影響；
- 表現出痛苦的跡象，例如哭泣或咒罵；
- 表現出對博彩感到內疚或後悔；
- 發表可能表明嚴重超支的言論；

- 反復談論家庭問題；
- 對損失和支出表現出擔憂；
- 表明他們需要停止博彩；
- 經常關閉和重新開啟帳戶；和
- 披露正在遭受博彩傷害。

當發現這些行為時，我們的負責任博彩團隊會採取一系列干預措施。

負責任博彩團隊的干預方式取決於您的行為和情況。負責任博彩團隊可能採取的步驟包括：

1. 發送包含關於負責任博彩工具資訊（如自願禁賭）的電子郵件和/或短信；
2. 發送包含博彩支援服務資訊的電子郵件和/或短信；
3. 審查您的帳戶，查看是否需要採取進一步行動。這包括查看過往的互動、投注活動、存款活動、取款活動以及之前是否使用過我們的任何負責任博彩工具；
4. 電話聯繫您，電話內容將根據您的情況定制，並將討論我們觀察到的情況，包括博彩危害的潛在指標，瞭解您的個人情況並提供關於負責任博彩工具的資訊，如預設存款限額、自願禁賭和博彩支援服務；
5. 如果我們無法通過負責任博彩電話與您聯繫，我們將主動凍結您的帳戶；和
6. 主動關閉您的帳戶。

如果您告訴我們您正在遭受嚴重的博彩傷害，我們將立即關閉您的帳戶。當我們關閉您的帳戶時，我們的系統將阻止您使用相同的詳細資訊在未來開設帳戶。我們還會使用與關閉帳戶的客戶類似的詳細資訊來檢查開設帳戶的位置。

我們對直接與客戶互動的員工進行培訓，使他們瞭解如何識別表現出痛苦的客戶行為。一旦發現這些跡象，我們訓練有素的員工瞭解如何妥善應對客戶，並向我們負責任博彩團隊報告問題。

我們的客戶、其家人、他們的社區或任何其他人都可以聯繫我們的負責任博彩團隊：

電子郵件： Rgwagering@tabcorp.com.au

電話： 02 9218 1111

我們會定期評估和維護 TAB 網站和 TAB App 上的資訊，以確保您能夠獲取最新且可獲取的資訊和支援。

9.3 如果擔心某人，應該聯繫誰？

如果您擔心某人的博彩問題，則可通過以下方式聯繫我們：

- 我們的負責任博彩團隊：
電子郵件： Rgwagering@tabcorp.com.au
電話： 02 9218 1111
- 客戶服務中心電話 131 802； 或者

- 在我們的任何 TAB 場所。

我們的負責任博彩團隊會告知您他們可以如何提供幫助，並為您提供有關相關支援服務的資訊。

10. 與員工互動

10.1 員工博彩政策

所有員工或承包商都必須遵守我們的員工博彩政策。這是對我們的員工和承包商的嚴格要求。違反政策將被視為嚴重違約行為，可能導致員工受到紀律處分或終止僱傭關係，承包商可能被終止合同。

該政策對團隊成員參與或以其他方式參與 Tabcorp 經營的博彩活動設立了一系列限制。

10.2 維多利亞州場所博彩政策

TAB 機構：禁止所有員工，包括代理商及其員工，在其受雇機構或在職期間的任何時間和地點進行博彩，包括值班、帶薪和不帶薪休息。

TAB 持牌場所：TAB 場所的所有持牌人只允許在場館內通過數位管道進行博彩，並且僅限在下班後進行。

TAB 持牌場所工作人員：所有員工在工作期間，包括值班、帶薪和無薪休息時間，嚴禁在任何地點進行博彩。

除了我們擁有和運營的持牌場所外，持牌場所可能會對其員工在場內進行博彩行為施加額外的限制。

10.3 向員工提供資訊和說明

如果員工（包括場所工作人員）展示出可觀察到的痛苦跡象或表現出難以管控博彩行為的跡象，我們將提供以下支援和資訊：

- 負責任博彩工具和服務；
- 如何獲得博彩支援服務並在需要時輔助獲得此類服務； 和
- BetCare。

我們將以私密、敏感、保密和適當的方式支援我們的員工。我們將以尊重員工隱私權的方式與員工互動，例如採取措施確保任何對話都得到妥善處理。

11. 負責任博彩培訓

作為我們年度強制性合規培訓計畫的一項內容，所有公司員工在開始工作時都會完成負責任博彩培訓。

直接與客戶互動的團隊成員會接受額外的負責任博彩專業培訓，其中包括：

- 如何識別博彩危害的潛在指標；

- 如何干預和解決已確定的博彩危害指標，包括提供有關我們負責任博彩工具和服務的資訊，提供有關我們的線上和零售自願禁賭計畫的資訊，提供有關戒賭說明服務的資訊以及主動暫停或關閉帳戶；和
- 如何將博彩危害問題上報給負責任博彩團隊。

TAB 場所工作人員在開始其 TAB 職責時必須完成負責任博彩培訓，並作為強制性年度合規培訓的一項內容。本次培訓包括：

- 如何識別零售客戶博彩危害的潛在指標；
- 如何干預和解決經確認的博彩危害，包括提供有關我們負責任博彩工具和服務的資訊，提供有關線上和零售自願禁賭計畫的資訊，以及提供有關戒賭說明服務的資訊；
- 關於醉酒和禁止未成年人博彩的要求；和
- 如何將發現的任何問題上報給 TAB。

TAB 場所會定期收到負責任博彩義務的提醒，以及負責任博彩手冊。

12. 戒賭支援服務

12.1 我們如何與服務機構互動

為了履行我們對負責任博彩的承諾並增進對博彩危害的認識，我們每季度至少與一系列戒賭相關的支援服務和利益相關方進行聯繫。

這些組織包括 戒賭幫助中心 (Gambler's Help)、維多利亞州負責任博彩基金會 (Victorian Responsible Gambling Foundation)、澳大利亞人際關係協會 (Relationships Australia)、澳大利亞財務諮詢協會 (Financial Counseling Australia) 和澳大拉西亞博彩委員會 (Australasian Gaming Council)。

我們通過以下方式與戒賭相關的支援服務和利益相關方進行聯繫：

- 非正式且持續的電話和電子郵件溝通，以尋求他們對我們負責任博彩改進計畫、自願禁賭計畫和準則的建議和回饋；
- 正式的電話和電子郵件溝通，以獲取有關準則有效性的回饋，作為我們定期審查準則的一項內容；
- 參加一年一度的全國博彩研究協會會議。

此外，我們還積極參與、介紹和聯絡維多利亞州的博彩傷害諮詢論壇。

在我們的 TAB 場所和其他數字平臺上，積極宣傳維多利亞負責任博彩意識周。

12.2 戒賭支援服務

我們向確定為需要支援的客戶提供有關以下博彩支援服務的資訊。

我們的客戶、其家人、所屬社區或任何其他人都可以獲得這些服務。

- **全國戒賭幫助熱線** 1800 858 858 (每週 7 天, 每天 24 小時提供服務)
- **戒賭幫助中心** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **25 歲以下青年戒賭熱線** 1800 262 376
- **戒賭說明熱線的口譯服務** 131 450
- **維多利亞州負責任博彩基金會** <https://responsiblegambling.vic.gov.au/>
- **匿名戒賭互助協會** <https://gaaustralia.org.au/>
- **澳大利亞人際關係協會** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **生命線** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

我們還可以將您轉介至一系列獨立支援服務。

這些服務機構將為您提供免費的資訊、建議和支援, 還可根據您的具體情況, 指導您找到最合適的服務機構。

13. 未成年人

我們堅決禁止未滿 18 歲的人士參與博彩, 並採取一切合理措施來確保未成年人無法使用我們的博彩產品和服務, 其中包括設置年齡標籤帳戶。

13.1 零售業務

我們將在我們的 TAB 場所採取以下措施來禁止向未成年人銷售博彩產品和服務:

1. 我們將張貼標牌, 說明未成年人不得博彩。
2. 如果您看起來不到 25 歲, TAB 場所工作人員必須要求您出示年齡證明。這適用於所有投注交易 (在櫃檯或通過自助服務終端), 包括收取紅利。如無法出示相關證明, 我們將拒絕提供服務, 並要求您離開博彩機構或持牌場所的投注區域。工作人員不得將任何領款券退還給未成年人或他們懷疑是未成年人的人。
3. TAB 場所工作人員負責監控自助服務終端 (通過直接視線或連續的閉路電視錄影) 以確保未成年人不會使用。
4. TAB 場所工作人員均接受過培訓, 如果知道此人代表未成年人行事, 將拒絕他們的投注或不允許他們收取贏資。
5. 我們的自助服務終端將放置在距離所有出入口至少 2 米的地方, 以確保有效監控。
6. 使用我們的自助服務終端時, 客戶必須確認自己已年滿 18 歲才能投注。
7. 如果 TAB 場所工作人員發現自助服務終端被濫用, 例如被未成年人濫用, 他們可以從操作員終端遠端禁用自助服務終端。
8. TAB 場地工作人員均接受過培訓, 可以將所有潛在的小額投注事件上報給 TAB。

未成年人進入 TAB 場所沒有一般性禁令, 但必須在父母或監護人的陪同下進入博彩設施附近。TAB 場所工作人員將要求投注設施附近任何無人陪伴的未成年人離開該區域。

13.2 帳戶業務

我們將採取措施確保未成年人不會開設 TAB 帳戶。這包括但不限於以下步驟：

1. 我們要求開立帳戶的客戶確認其身份，並確認其已年滿 18 歲。未按照監管時限核實的帳戶將被自動凍結，並無法進行交易。
2. 我們在 TAB 網站和 TAB App 上有適當的警告，禁止未成年人開設帳戶或參與博彩。
3. 我們的帳戶條款和條件明確規定，未成年人不得參與博彩，並要求我們的客戶不得允許未成年人通過其帳戶進行投注，或洩露其安全資訊給未成年人。

如果我們確認某人在我們平臺上開設了帳戶，而其未滿 18 歲，或者發現有人允許未成年人使用其帳戶進行投注，該帳戶將立即被關閉。

我們向維多利亞州博彩監管機構報告任何未成年人投注的情況。

13.3 如果擔心未成年人博彩怎麼辦

如果您擔心 18 歲以下的人參與博彩，請通過訪問 TAB 場所或聯繫我們的負責任博彩團隊：

(RGwagering@tabcorp.com.au，或 (02) 9218 1111) 或撥打我們的客戶服務中心號碼 131 802 與我們聯繫。

14. 博彩環境

14.1 零售業務

在 TAB 場所時，我們承諾讓您瞭解時間的流逝。為此，採取以下措施：

1. 客戶可以通過多種方式查看時間：
 - 時間顯示在 TAB 場所的電子 TAB 資訊顯示幕上；
 - 自助終端顯示比賽及其他賽事時間；和
 - 通過詢問 TAB 場所工作人員。
2. 客戶在自助終端下注，可通過自助終端上的資訊判斷時間的流逝，如賽事時間。
3. 如果客戶在 TAB 場所工作人員操作的終端上下注，客戶可以使用這些交互來瞭解時間的流逝。TAB 場所工作人員將主動監控客戶在場內是否長時間使用投注終端和/或參與長時間且頻繁的博彩活動。例如，監控客戶是否長時間博彩，即三個小時或更長時間沒有休息。
4. 所有投注票和領款券上都印有購買或列印時間。

如果確認您表現出遭受潛在博彩危害的跡象（詳細的跡象列表見 9.1 節），TAB 場所工作人員將採取措施阻止您長時間進行高強度的博彩活動。

1. 直接與您交談，讓您意識到時間的流逝；
2. 鼓勵您停止博彩；和
3. 為您提供現有戒賭支援服務的資訊。

如果 TAB 場所工作人員認為您受到博彩傷害，則會拒絕向您提供博彩產品服務。

14.2 帳戶業務

我們還希望確保我們的帳戶客戶瞭解時間的流逝。為此，採取以下措施：

- TAB 網站和 TAB App 包含有關即將舉行的既定比賽和體育賽事的資訊。您可以使用此資訊來確保您瞭解時間的流逝。
- 我們使用多種系統和工具積極監控投注行為，以識別參與長期和密集博彩的客戶。例如，監控您是否長時間博彩。

如果您被確定為表現出長期和密集博彩的跡象（詳細的指標列表見 **Error! Reference source not found.** 節），我們負責任博彩團隊將採取干預措施，可能包括但不限於以下方式：

1. 發送包含關於負責任博彩工具資訊（如自願禁賭）的電子郵件和/或短信；
2. 為您提供現有戒賭支援服務的資訊；
3. 審查您的帳戶，以確定是否需要額外干預，包括審查以往的互動、投注活動、存款活動、提款活動以及之前是否使用過負責任博彩工具；
4. 給您打電話；
5. 主動凍結您的帳戶；和
6. 主動關閉您的帳戶。

當我們根據負責任博彩團隊的建議凍結或關閉您的帳戶時，您將不再能夠收到行銷材料。如果我們因負責任博彩的原因關閉您的帳戶，我們將設立阻攔措施，防止您將來使用相同的資訊在我們這裡開設帳戶。我們還會使用與關閉帳戶的客戶類似的詳細資訊來檢查開設帳戶的位置。

15. 醉酒

如果我們發現您醉酒或受到毒品影響，我們將禁止您使用我們的投注產品和服務。所有面向客戶的員工（包括 TAB 場所的員工）都接受過培訓，可以識別醉酒或受毒品影響的跡象，並拒絕對此類客戶提供服務，包括主動凍結您的 TAB 帳戶。

16. 金錢交易

博彩時必須支付賭資。我們不為博彩提供賒帳或借貸。

我們不接受客戶支票支付，也不允許兌現支票。如果出示支票，您將被告知有此限制。

根據適用的法規、行業規範或政策以及我們的博彩規則，所有獎金將以現金、支票、博彩券或存入 TAB 帳戶或使用 EFTPOS 借記卡的方式支付（由 TAB 場所自行決定）。博彩規則可在 TAB 網站和整個 TAB 場所獲得。

在正式結果確認後，我們將盡最大的合理努力將您的贏得的賭資支付到您的投注帳戶。

17. 負責任廣告和促銷

17.1 廣告、行銷和促銷

我們確保 2003 年《博彩管理法》（維州）允許的與博彩相關的廣告和促銷活動將：

- 遵守與博彩產品的廣告或促銷相關的所有適用的聯邦和州法律、法規和準則，包括澳大利亞全國廣告商協會通過的廣告道德準則；
- 不得對賠率、獎金或中獎概率進行虛假、誤導或欺騙，不得對中獎概率或財務收益進行虛假陳述；
- 不做出沒有事實依據、無法證明或誇大的獲獎相關聲明；
- 不聲明或暗示玩家的技能可以影響博彩結果，除非有事實證明；
- 提供正確、準確和真實的資訊；
- 在公佈獲獎人姓名前征得其同意；
- 品位高雅（考慮到普遍的社區標準）並且本質上沒有冒犯性或不雅行為；
- 承擔社會責任；
- 不傳達博彩是改善財務狀況合理策略的印象；
- 不宣傳將博彩作為日常家庭採購或生活費用的融資手段，也不宣傳博彩可緩解經濟壓力或個人困難；
- 不宣傳在博彩時飲酒，也不將博彩與飲酒聯繫起來；
- 不得以明示或間接的方式故意針對脆弱或弱勢群體和未成年人；
- 以明示或暗示的方式針對或旨在吸引未成年人，不與涉及未成年人的優惠、活動或場地廣告同時出現。
- 不提供獎勵、誘導或代金券來鼓勵客戶更頻繁地下注；
- 不提倡將博彩作為提高社會地位、就業、社交或性愛可能的手段；
- 不誇大博彩活動和博彩贏利之間的聯繫。

17.2 我們如何遵守廣告要求

我們採取以下措施確保我們的廣告、行銷和促銷活動符合相關要求，並且不鼓勵客戶過度博彩或超出其能力範圍：

- 我們確保所有廣告和行銷都包含符合相關法律的負責任博彩資訊。
- 當我們向您發送直銷資訊時，我們會提供有關如何選擇不接收直銷資訊的選項。
- 我們在內部的行銷指南中記錄了負責任廣告和促銷義務，並向參與行銷和廣告的所有團隊成員提供該指南。
- 所有參與行銷和廣告的團隊成員都接受有關行銷和廣告義務的定期培訓。
- 我們將所有自願禁賭的客戶和使用“休息一下”功能的客戶放在一個清單中，以確保他們不會收到任何行銷和廣告。
- 我們有適當的流程來審查我們的廣告和行銷材料，然後再向公眾展示。這包括由高級行銷經理以及我們的合法和負責任博彩團隊（如相關）對廣告和行銷進行審查。

- 我們的行銷團隊每月進行品質保證，以確保行銷團隊成員遵守我們的行銷流程。
- 我們的風險團隊每年評估行銷控制的有效性。

在發佈新產品或改變現有產品之前，我們會評估它們對易受博彩傷害客戶的潛在影響。我們的負責任博彩團隊對所有新產品或服務進行評估，以確保它們不會：

- 吸引未成年人；
- 讓未成年人參與博彩；
- 鼓勵客戶比平時更頻繁地下注；
- 鼓勵客戶比平時下注的時間增加；
- 鼓勵客戶比平時多下注；
- 鼓勵客戶超出他們的能力下注；
- 增加做出衝動決定的幾率； 和
- 使博彩正常化。

評估的結果決定了產品或服務是否發佈以及如何發佈。

18. 客戶忠誠度計畫資訊

我們會不時向客戶發送和傳達行銷優惠和促銷資訊。這可能包括獎金投注優惠、存款匹配優惠、比賽和邀請參加賽事日等活動。

這些優惠和促銷活動旨在吸引和留住客戶、宣傳某些體育和賽事活動、推廣新產品或某種產品，例如 彩池投注。

一些優惠和促銷活動將提供給所有客戶，而其他優惠和促銷活動將對客戶進行個性化處理。根據許多不同的因素，包括過往博彩歷史、博彩偏好、博彩地點等，為客戶選擇個性化的優惠和促銷。如果未在設定的時間範圍內使用，優惠和促銷可能會過期。

為確保客戶清楚地瞭解他們可以獲得哪些優惠和促銷活動：

- 我們會通過電子郵件、短信或口頭方式向客戶明確傳達任何優惠或促銷活動；
- 我們會向客戶提供與優惠或促銷相關的任何條款和條件的資訊。例如，是否有適用的時間段，是否有任何資格要求，是否有任何參賽條件，如何參賽等；
- 客戶可通過線上登錄 TAB 帳戶，隨時獲取有關現有優惠和促銷活動的資訊，包括可用獎金投注；
- 客戶可在 TAB 網站和 APP 上訪問適用於我們促銷活動的條款和條件； 和
- 如果客戶對我們的優惠和促銷活動有任何疑問，可致電 131 802 聯繫我們的客戶服務中心。

您可以隨時選擇不接收我們的直接行銷資訊。

我們不會提供一種方法來跟蹤個人在博彩產品上的支出，並且也不會以獎金、忠誠度或獎勵積分的形式來獎勵這種支出。我們以前推出了一個與積分系統相關的 TAB 獎勵計畫。該計畫目前沒有實施，我們也不提供結構化的客戶忠誠度計畫。

19. 投訴

19.1 一般投訴

您可以通過線上網路、撥打 131 802 或使用郵寄方式與我們的客戶服務中心聯繫，提出投訴。我們在 TAB 網站上詳細說明了客戶投訴的流程。<https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>

如果遇到與博彩相關的問題並要進行投訴，則可直接向維多利亞州博彩監管機構進行投訴，他們是負責調查和解決此類問題獨立的機構，網站：<https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>。

19.2 關於守則合規性的投訴

您可以通過以下方式聯繫我們的負責任博彩團隊，就本準則提出投訴：

電子郵件： RGwagering@tabcorp.com.au

郵寄地址： GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

電話： 02 9218 1111

當您致電投訴時，我們可能會要求您以書面形式提供詳細的投訴資訊。

19.3 我們如何處理有關遵守和執行準則的投訴

我們制定了正式的投訴管理政策和流程，以確保客戶投訴得到適當審查和處理。

一旦我們收到您的投訴，我們的負責任博彩團隊將採取以下步驟：

1. 在收到投訴後的 5 個工作日內，以書面或電子郵件方式確認您的投訴。
2. 對投訴進行審查和調查。這包括審查所提供的資訊，以及其他相關資訊，例如您的投注歷史或您之前與我們的互動情況。
3. 在 21 天內向您通知審查結果。如果我們無法在 21 天內完成審查，我們將與您共同商定新的時間框架。
4. 向您提供投訴的處理結果。在適用的情況下，投訴的結果將由複雜投訴委員會決定，該委員會由我們業務部門高級代表組成。

如果問題得到解決，則不會採取進一步的行動。

您可以通過向 complaintappeals@tabcorp.com.au 發送書面請求，要求對該決定進行內部審查。投訴上訴委員會隨後將審查該決定，並做出最終決定。最終決定將在 10 個工作日內提供給您。

如果您要求對該決定進行獨立審查，我們將會將此事提交給獨立調解員小組的成員，如澳大利亞仲裁員和調解員協會。仲裁員將根據提交的檔做出決定或安排進行調解。此過程的費用將由我們和您平均分擔，但雙方另有約定或仲裁員另有決定的情況除外。

19.4 記錄保存

我們在負責任博彩投訴登記冊中保存投訴記錄、所有投訴檔和決定，保存期限為七年。根據我們的記錄保存義務，這些資料可供消費者事務、博彩和酒類監管部長或維多利亞州博彩監管機構要求檢查，同時也允許維多利亞州博彩監管機構監督我們的投訴程式遵守情況。

20. 我們如何處理個人資訊

我們致力於隱私、透明度和資訊安全。為履行這一承諾，我們根據 1988 年《隱私法》（聯邦）和澳大利亞隱私原則處理個人資訊。我們的隱私政策規定了我們如何處理個人資訊。您可以通過 <https://www.tabcorp.com.au/privacy>，獲取我們的隱私政策副本。您也可以聯繫 privacy@tabcorp.com.au，提出任何疑問或關切。