



**ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΑ  
ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ  
ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ**

*Έκδοση 4 – 23 Οκτωβρίου 2025*

Tabcorp VIC Pty Ltd



Scan QR code to verify credentials & stamp  
<https://my.naati.com.au/VerifyPractitioner?QrCode=7e16bcf3-8f09-43b9-92ee-839430b1b78b>

## Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΜΑΣ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΑ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

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

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

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

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

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

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

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

## Η Υπόσχεσή μας για την Ασφάλεια των Παικτών

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

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

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

Υποσχόμαστε:

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



Scan QR code to verify credentials & stamp  
<https://my.naati.com.au/VerifyPractitioner?QrCode=7e16bcf3-8f09-43b9-92ee-839430b1b78b>



## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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

Διενεργούμε στοιχηματισμό:

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

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

### 1.1 ΣΤΟΧΟΙ

Ο στόχος μας με τον Κώδικα είναι:

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

### 1.2 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Ο Κώδικας ισχύει:

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

### 1.3 ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

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

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

Θα δώσουμε ένα αντίτυπο του ενημερωμένου Κώδικα στη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιχνιδιών της Βικτώριας



πριν από τη δημοσίευση.

#### 1.4 ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

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

## 2. ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

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

Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος:

- στην Ιστοσελίδα TAB [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au)
- στην Ιστοσελίδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB [www.responsiblegambling.tab.com.au](http://www.responsiblegambling.tab.com.au)
- στην Ιστοσελίδα Tabcorp [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au)
- στην Εφαρμογή TAB, και
- στα Καταστήματα TAB.

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

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

## 3. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΜΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ

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

Για να διασφαλίσουμε τη συμμόρφωση των Καταστημάτων TAB:

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

## 4. ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

Περιλαμβάνουμε μηνύματα ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών σε όλο το προωθητικό υλικό μάρκετινγκ που σχετίζεται με τυχερά παιχνίδια και σε όλες τις ανακοινώσεις που στέλνουμε στους πελάτες μας, σύμφωνα με το Εθνικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτών για τον Διαδικτυακό Στοιχηματισμό. Διασφαλίζουμε επίσης ότι το



διαφημιστικό υλικό συμμορφώνεται με οποιεσδήποτε άλλες νομικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων προστασίας των καταναλωτών που προβλέπονται από Υπουργικά Διατάγματα, όπως το Υπουργικό Διάταγμα με ημερομηνία 24 Μαρτίου 2023.

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

## 5. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

### 5.1 ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

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

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

Αυτό περιλαμβάνει πληροφορίες για:

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

### 5.2 ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΒΡΕΙΤΕ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

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

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

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

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



## 6. ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΡΟΔΕΣΜΕΥΣΗΣ

### 6.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΡΟΔΕΣΜΕΥΣΗ;

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

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

### 6.2 ΠΕΛΑΤΕΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ

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

Πληροφορίες διατίθενται επίσης στην Ιστοσελίδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB:  
[responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au).

#### Πώς να πάρετε απόφαση προδέσμευσης

Μπορείτε να πάρετε απόφαση προδέσμευσης όταν στοιχηματίζετε σε κατάσταση λιανικής:

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

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

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

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

#### Πώς να τηρήσετε μια απόφαση προδέσμευσης

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

- παρακολουθώντας πόσα χρήματα έχετε στοιχηματίσει, π.χ. ελέγχοντας τα δελτία στοιχήματος,
- χρησιμοποιώντας την ώρα που εμφανίζεται στο Κατάστημα TAB για να παρακολουθείτε το πέρασμα του χρόνου,
- αν έχετε βάλει συναγερμό στο τηλέφωνό σας, φεύγοντας από το Κατάστημα TAB ή τον χώρο υπηρεσιών TAB όταν αυτός ο συναγερμός ηχήσει,



Scan QR code to verify or embed a stamp  
<https://my.naati.com.au/VerifyPractitioner?CrCode=/ef6bc0-8809-4309-82ee-639430b1b70b>

- γνωστοποιώντας σε ένα μέλος του προσωπικού TAB ότι έχετε φτάσει στο όριο της προδέσμευσης. Θα αρνηθούν να δεχθούν άλλα στοιχήματα και θα σας ενθαρρύνουν να φύγετε, και
- φεύγοντας από το Κατάστημα TAB ή τον χώρο υπηρεσιών TAB όταν κοντεύετε ή έχετε φτάσει στο όριο της προδέσμευσης.

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

### Πώς υποστηρίζουμε την απόφασή σας για προδέσμευση

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

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

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

Όταν το προσωπικό του Καταστήματος TAB εντοπίζει πελάτες με αυτές τις συμπεριφορές, πρέπει να αξιολογήσει τις περιστάσεις του πελάτη μιλώντας απευθείας με αυτόν. Για την υποστήριξη αυτών των πελατών, το προσωπικό του Καταστήματος TAB, κατά την αξιολόγηση του πελάτη, θα λάβει υπ' όψη το επίπεδο της βλάβης που εντοπίστηκε και θα προβεί σε μια σειρά ενεργειών, όπως:

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

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

1. ενθαρρύνοντάς τον να τηρήσει την απόφαση προδέσμευσης,
2. παρέχοντας στον πελάτη στρατηγικές για να τηρήσει την απόφαση προδέσμευσης, και
3. με άρνηση υπηρεσιών όταν ένας πελάτης λέει στο προσωπικό του Καταστήματος TAB ότι έχει



ξεπεράσει το χρονικό και χρηματικό όριο που έχει καθορίσει.

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

### 6.3 ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ

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

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

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

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

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

- Θα σας εμποδίσουμε να κάνετε κατάθεση στον λογαριασμό TAB όταν φτάσετε το όριο κατάθεσής σας.
- Σας επιτρέπουμε να αλλάξετε το όριο της κατάθεσής σας ανά πάσα στιγμή με σύνδεση στον λογαριασμό TAB στο διαδίκτυο. Οποιαδήποτε μείωση στο όριο θα τίθεται σε ισχύ αμέσως.



Οποιαδήποτε αύξηση θα τίθεται σε ισχύ μόνο μετά από 7 ημέρες. Αυτό σας προσφέρει χρόνο για να αλλάξετε γνώμη – το ονομάζουμε περίοδο υπαναχώρησης.

- Θα σας υπενθυμίζουμε ετησίως να επανεξετάσετε το καταθετικό σας όριο.

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

## 7. ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

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

ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
<b>KANTE ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	Μπορείτε να κάνετε διάλειμμα από τον λογαριασμό σας για συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Έχετε επιλογή διαφορετικών χρονικών περιόδων. Κατά το διάστημα αυτό, δεν θα μπορείτε να έχετε πρόσβαση στον λογαριασμό σας. Τα στοιχεία επικοινωνίας σας θα ταυτοποιηθούν επίσης για να τοποθετηθούν σε μια λίστα απόκρυψης διαφημιστικού υλικού. Μετά την επιβεβαίωση ότι έχετε προστεθεί στη λίστα απόκρυψης διαφημιστικού υλικού, δεν θα λαμβάνετε πλέον διαφημιστικό ή προωθητικό υλικό από εμάς.
<b>ΟΡΙΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ/ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ</b>	Μπορείτε να περιορίσετε το ημερήσιο ποσό που μπορείτε να καταθέσετε στον λογαριασμό σας μέσω χρεωστικής κάρτας. Η χρήση πιστωτικών καρτών για την κατάθεση χρημάτων στον λογαριασμό σας απαγορεύεται.
<b>ΟΡΙΑ ΔΑΠΑΝΩΝ</b>	Μπορείτε να περιορίσετε σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο στον λογαριασμό σας το ποσό που μπορείτε να ξοδέψετε. Σας προσφέρουμε μια επιλογή χρονικών περιόδων. Για παράδειγμα, αυτό θα μπορούσε να είναι ημερήσιο, εβδομαδιαίο ή μηνιαίο όριο.



Scan QR code to verify credentials & stamp

<https://my.naati.com.au/VerifyPractitioner?QrCode=7e16bct3-8f09-43b9-92ee-839430b1b78b>



<b>ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ</b>	<p>Δίνουμε σε όλους τους πελάτες με λογαριασμό TAB μια μηνιαία κατάσταση δραστηριότητας για μήνες κατά τους οποίους είχαν συναλλαγές από τον λογαριασμό τους. Η κατάσταση δραστηριότητας θα περιέχει τις συνολικές καταθέσεις σας, τια αναλήψεις, τις δαπάνες, τα κέρδη και τις απώλειες του μήνα, καθώς και τα καθαρά σας κέρδη ή απώλειες γι' αυτό το χρονικό διάστημα. Η κατάσταση παρέχει επίσης μια επισκόπηση των καθαρών κερδών ή απωλειών σας για τους τελευταίους έξι μήνες. Σας παρέχουμε επίσης μια λεπτομερή λίστα με κάθε συναλλαγή σας για τον μήνα.</p> <p>Μπορείτε να έχετε πρόσβαση στην κατάσταση δραστηριότητας και στο ιστορικό συναλλαγών ανά πάσα στιγμή μέσω του λογαριασμού σας στην Ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB ή επικοινωνώντας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών.</p> <p>Μπορείτε να δείτε έως και 7 χρόνια ιστορικού συναλλαγών και καταστάσεων δραστηριότητας στην Ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB ή επικοινωνώντας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών.</p>
<b>ΑΠΕΓΓΡΑΦΗ ΑΠΟ ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ</b>	<p>Μπορείτε να επιλέξετε να μη λαμβάνετε email και μηνύματα μάρκετινγκ και προώθησης.</p>
<b>ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ</b>	<p>Μπορείτε εύκολα να κλείσετε τον λογαριασμό σας διαδικτυακά μέσω της Ιστοσελίδας TAB, της Εφαρμογής TAB ή καλώντας το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802.</p> <p>Μόλις διεκπεραιωθεί το αίτημα, θα κλείσουμε τον λογαριασμό σας και τα υπόλοιπα χρήματα θα σας επιστραφούν (αφού οριστικοποιηθούν τα εκκρεμή στοιχεία).</p>



Scan QR code to verify credentials & stamp

<https://my.naati.com.au/VerifyPractitioner?QrCode=7e16bc3-8f09-43b9-92ee-839430b1b78b>



## 8. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΥΤΟΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ

### 8.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΑΥΤΟΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ

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

### 8.2 ΛΙΑΝΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ

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

Έχουμε ένα Φυλλάδιο TABCare στην Ιστοσελίδα Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών TAB

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

Αυτές οι πληροφορίες διατίθενται επίσης με επικοινωνία με Κατάστημα TAB ή με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131802.

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

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

### ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ TABCARE

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



κατά 6 μήνες και θα σας το υπενθυμίσουμε ξανά στο τέλος της παράτασης της περιόδου αποκλεισμού σας.

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

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το TABCare μπορούν να ληφθούν:

**τηλεφωνικώς:** 1800 882 876  
**με email:** [TABCARE@tabcorp.com.au](mailto:TABCARE@tabcorp.com.au)  
**διαδίκτυο:** <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>  
**αυτοπροσώπως:** Σε οποιοδήποτε Κατάστημα TAB

### 8.3 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

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

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

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

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

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

## 9. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ ΚΑΙ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

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

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

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



## 9.1 ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΣΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ

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

Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν:

### Απώλεια ελέγχου

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

### Αναζήτηση χρημάτων

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

### Ένταση και διάρκεια

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

### Συναισθηματικές αντιδράσεις

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

### Κοινωνική συμπεριφορά

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

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

## Πώς μπορούμε να σας βοηθήσουμε

Όταν το προσωπικό του Καταστήματος TAB εντοπίσει πελάτες με αυτές τις συμπεριφορές ή εσείς προσεγγίσετε ένα μέλος του προσωπικού ρωτώντας ή δείχνοντας ότι έχετε ανάγκη βοήθειας, το προσωπικό μας θα αξιολογήσει τις περιστάσεις του πελάτη μιλώντας απευθείας με αυτόν και ενδέχεται (λαμβάνοντας υπ' όψη τις περιστάσεις του πελάτη) να προβεί σε μια σειρά ενεργειών:

1. Θα σας ενθαρρύνει να κάνετε ένα διάλειμμα από το παιχνίδι, με το να φύγετε από τον χώρο υπηρεσιών TAB και να συμμετάσχετε σε άλλες δραστηριότητες του χώρου ή να πάρετε ένα αναψυκτικό και να κάνετε διάλειμμα για γεύμα,
2. Θα σας ενθαρρύνει να κάνετε ένα διάλειμμα από το παιχνίδι με το να φύγετε από το Κατάστημα TAB ή να μετακινηθείτε σε άλλο τμήμα που είναι μακριά από τον χώρο υπηρεσιών TAB,



3. Θα σας δώσει πληροφορίες για τα εργαλεία και τις υπηρεσίες Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών, που περιλαμβάνουν και τα όρια προδέσμευσης,
4. Θα σας δώσουν πληροφορίες για το πώς να αποκτήσετε πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες, αν χρειάζεται, και
5. Θα σας δώσουν πληροφορίες για το TABCare (το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού στη Βικτώρια).

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

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

Τα Καταστήματα TAB και το προσωπικό τους δεν πρέπει:

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

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

## 9.2 ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ

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

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

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

Διαθέτουμε μια σειρά από παρεμβάσεις για τις περιπτώσεις που εντοπίζονται αυτές οι συμπεριφορές.



Ο τρόπος με τον οποίο παρεμβαίνουμε εξαρτάται από τη συμπεριφορά και τις περιστάσεις σας. Τα βήματα που μπορεί να κάνει η ομάδα περιλαμβάνουν την αποστολή σε εσάς ενός email ή/και SMS με πληροφορίες σχετικά με τα εργαλεία ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών, συμπεριλαμβανομένου του αυτοαποκλεισμού.

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

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

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

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

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

**τηλεφωνικώς:** 1800 110 882

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

### 9.3 ΠΟΙΟΝ ΝΑ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΤΕ ΑΝ ΑΝΗΣΥΧΕΙΤΕ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟΝ

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

- της Ομάδας Ασφαλέστερων Τυχερών Παιχνιδιών:

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

**τηλεφωνικώς:** 1800 110 882

- του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802; ή
- σε οποιοδήποτε από τα Καταστήματα TAB.

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



## 10. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

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

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

### 10.1 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΕ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

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

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

### 10.2 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΣΤΗ ΒΙΚΤΩΡΙΑ

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

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

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

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

### 10.3 ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

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

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

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

## 11. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΑ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

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



TAB επανεξετάζει και αναβαθμίζει περιοδικά την εκπαίδευση για να διασφαλίσει ότι είναι ενημερωμένη με τις τρέχουσες κανονιστικές υποχρεώσεις, τη νομοθεσία και τις εσωτερικές διαδικασίες & εξελίξεις.

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

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

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

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

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

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

## 12. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΕ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

### 12.1 ΠΩΣ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΟΥΜΕ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

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

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

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

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

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

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



## 12.2 ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΑ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

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

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

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

Προσφέρουμε επίσης παραπομπές σε μια σειρά ανεξάρτητων υπηρεσιών υποστήριξης.

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

## 13. ΑΝΗΛΙΚΟΙ

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

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

### 13.1 ΛΙΑΝΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ

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

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



περιπτώσεις ανηλίκου που στοιχηματίζει στο TAB.

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

### 13.2 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

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

1. Απαιτούμε από πελάτες που ανοίγουν λογαριασμό να επιβεβαιώσουν την ταυτότητά τους και ότι είναι πάνω από 18 ετών. We require customers setting up an account to confirm their identity and that they are over 18 years old. Accounts not verified in accordance with regulatory timeframes are automatically frozen and prevented from transacting.
2. Έχουμε κατάλληλες προειδοποιήσεις στην ιστοσελίδα TAB και στην Εφαρμογή TAB ότι οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να ανοίξουν λογαριασμό ή να παίξουν μαζί μας.
3. Οι όροι και προϋποθέσεις του λογαριασμού αναφέρουν ότι οι ανήλικοι δεν μπορούν να παίξουν τυχερά παιχνίδια με εμάς και υποχρεώνουν τους πελάτες μας να μην επιτρέπουν σε ανηλικούς να στοιχηματίζουν μέσω των λογαριασμών τους ή να αποκαλύπτουν τα στοιχεία ασφαλείας τους σε ανήλικο.

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

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

### 13.3 ΤΙ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΑΝ ΑΝΗΣΥΧΕΙΤΕ ΓΙΑ ΕΝΑΝ ΑΝΗΛΙΚΟ

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

## 14. ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

### 14.1 ΣΗΜΕΙΑ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ

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

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

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



Καταστήματος TAB, ο πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτές τις αλληλεπιδράσεις για να έχει επίγνωση της ροής του χρόνου. Το προσωπικό του Καταστήματος TAB θα παρακολουθεί ενεργά για πελάτες που βρίσκονται στο κατάστημα ή χρησιμοποιούν τερματικά στοιχηματισμού για μεγάλες χρονικές περιόδους και/ή έχουν εμπλακεί σε παρατεταμένο και εντατικό παιχνίδι. Για παράδειγμα, αν παίζετε για μεγάλες χρονικές περιόδους, δηλ. για τρεις ώρες ή περισσότερο χωρίς διάλειμμα.

4. Όλα τα δελτία στοιχήματος και τα κουπόνια έχουν τυπωμένη επάνω τους την ώρα αγοράς ή έκδοσης.

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

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

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

## 14.2 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

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

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

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

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

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



## 15. ΜΕΘΗ

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

## 16. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Πρέπει να πληρώνετε για τα στοιχήματα όταν τα αγοράζετε. Δεν δίνουμε πίστωση ούτε δανείζουμε χρήματα για τυχερά παιχνίδια. Δεν δεχόμαστε στοιχήματα που πληρώνονται με μετρητά ή μέσω κουπονιού αξίας άνω των \$10,000.

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

Δεν δεχόμαστε καταθέσεις σε καταστήματα λιανικής ή σε λογαριασμό μέσω πιστωτικής κάρτας πελάτη. Θα ενημερωθείτε γι' αυτόν τον περιορισμό αν παρουσιάσετε πιστωτική κάρτα σε κατάστημα λιανικής ή επιχειρήσετε να χρησιμοποιήσετε πιστωτική κάρτα σε λογαριασμό.

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

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

## 17. ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΕΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΕΙΣ

### 17.1 ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ, ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΕΙΣ

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

- θα συμμορφώνονται με όλους τους ισχύοντες Κοινοπολιτειακούς και Πολιτειακούς νόμους, κανονισμούς και κώδικες που σχετίζονται με τη διαφήμιση ή την προώθηση προϊόντων στοιχηματισμού, συμπεριλαμβανομένου του κώδικα δεοντολογίας της διαφήμισης που έχει υιοθετήσει η Αυστραλιανή Ένωση Εθνικών Διαφημιστών,
- δεν θα είναι ψευδείς, παραπλανητικές ή απατηλές σχετικά με τις πιθανότητες, τα έπαθλα ή τις πιθανότητες νίκης και δεν θα παρουσιάζουν παραπλανητικά την πιθανότητα νίκης ή οικονομικού κέρδους,
- δεν θα προβαίνουν σε αβάσιμους, αναπόδεικτους ή υπερβολικούς ισχυρισμούς σχετικά με νίκες ή έπαθλα που μπορούν να κερδηθούν,
- δεν θα δηλώνουν ούτε θα υπονοούν ότι η ικανότητα ενός παίκτη μπορεί να επηρεάσει την έκβαση ενός τυχερού παιχνιδιού, όταν αυτό δεν μπορεί να τεκμηριωθεί με γεγονότα,
- θα είναι σωστές, ακριβείς και ειλικρινείς,
- θα απαιτούν τη συγκατάθεση του νικητή πριν δημοσιευθεί το όνομά του,
- θα είναι καλόγουστες (δεδομένων των κυρίαρχων κοινωνικών προτύπων) και δεν θα είναι



- προσβλητικές ή άσεμνης φύσης,
- θα είναι κοινωνικά υπεύθυνες,
  - δεν θα δημιουργούν την εντύπωση ότι τα τυχερά παιχνίδια είναι μια εύλογη στρατηγική για οικονομική βελτίωση,
  - δεν θα προωθούν τα τυχερά παιχνίδια ως μέσο χρηματοδότησης συνήθων αγορών του νοικοκυριού, του κόστους ζωής ή ανακούφισης οικονομικών και προσωπικών δυσκολιών,
  - δεν θα προωθούν την κατανάλωση αλκοόλ κατά τη διάρκεια τυχερών παιχνιδιών και δεν θα συσχετίζουν τα τυχερά παιχνίδια με το αλκοόλ,
  - δεν θα απευθύνονται σκόπιμα, ρητά ή έμμεσα, σε ευπαθείς ή μειονεκτούσες ομάδες ή ανηλίκους,
  - δεν θα στοχεύουν ούτε θα σχεδιάζονται για να απευθύνονται σε ανηλίκους και δεν θα παρουσιάζονται σε συνδυασμό με διαφήμιση προσφοράς, εκδήλωσης ή χώρου που αφορά ανηλίκους,
  - δεν θα προσφέρουν ανταμοιβές, κίνητρα ή κουπόνια που ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν πιο συχνά,
  - δεν θα προωθούν τα τυχερά παιχνίδια ως μέσο ενίσχυσης της κοινωνικής θέσης ή της απασχόλησης, των κοινωνικών και σεξουαλικών προοπτικών, και
  - δεν θα υπερτονίζουν τη σύνδεση μεταξύ των τυχερών παιχνιδιών και της χρήσης των κερδών του παίκτη.
  - θα περιορίσουν τη χρήση διαφημίσεων τυχερών παιχνιδιών στην τηλεόραση κατά τις ώρες υψηλής τηλεθέασης (6:30 π.μ. έως 8:30 μ.μ.) σε μη συνεργαζόμενα κανάλια. Τα συνεργαζόμενα κανάλια, π.χ. το Sky Racing, εξαιρούνται από αυτούς τους περιορισμούς.

## 17.2 ΠΩΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΝΟΜΑΣΤΕ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

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

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

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



διασφαλίσει ότι:

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

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

## 18. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΦΟΣΙΩΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

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

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

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

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

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

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

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



προσφέρουμε σύστημα που παρακολουθεί τις δαπάνες ενός ατόμου για ένα προϊόν τζόγου και ανταμείβει αυτές τις δαπάνες με πόντους μπόνους, αφοσίωσης ή ανταμοιβής.

## 19. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ

### 19.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ

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

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

Καταγγελίες για θέματα στοιχηματισμού μπορούν επίσης να απευθύνονται στη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιχνιδιών της Βικτώριας ως ανεξάρτητο φορέα για τη διερεύνηση και την επίλυση, μέσω της ιστοσελίδας

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

### 19.2 ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ

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

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

**ταχυδρομείου:** GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

**τηλεφώνου:** 1800 110 882

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

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

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

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

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

Αν το ζήτημα επιλυθεί, δεν γίνεται καμία περαιτέρω ενέργεια.

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

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



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

#### 19.4 ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ

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

## 20. ΠΩΣ ΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

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

I hereby certify this to be a true and accurate translation from English into Greek of the text provided on the attached documents, completed to the best of my knowledge and ability: Dr Nikolaos A. Tsentikopoulos, NAATI Certified Professional Translator (English ↔ Greek), NAATI No. CPN8LP131



Scan QR code to verify credential & stamp  
<https://my.naati.com.au/VerifyPractitioner?QrCode=7e16bcf3-8f09-43b9-92ee-839430b1b78b>





***SAFER  
GAMBLIN  
G***

***CODE OF CONDUCT***

*Version 4 – 23 October 2025*

## OUR COMMITMENT TO SAFER GAMBLING

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

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

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

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

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

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

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

## Our Player Safety Promise

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

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

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

We promise to:

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



Scan QR code to verify credentials & stamp  
<https://my.naati.com.au/VerifyPractitioner?QrCode=7e16bc3380943b992ee839430b1b78b>



## 1. INTRODUCTION

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

We conduct wagering:

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

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

### 1.1 OBJECTIVES

Our aim with the Code is to:

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

### 1.2 APPLICATION OF THE CODE

The Code applies to:

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

### 1.3 REVIEW OF THE CODE

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

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

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

### 1.4 KEY DEFINITIONS

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



## 2. COMMUNICATION AND AVAILABILITY OF THE CODE

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

The Code is available at:

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

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

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

## 3. RETAIL COMPLIANCE WITH THE CODE

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

In order to ensure TAB Venue compliance, we will:

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

## 4. SAFER GAMBLING MESSAGES

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

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



## 5. SAFER GAMBLING AND GAMBLING PRODUCT INFORMATION

### 5.1 AVAILABLE INFORMATION

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

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

This includes information about:

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

### 5.2 WHERE YOU CAN FIND THE INFORMATION

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

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

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

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

## 6. PRE-COMMITMENT DECISIONS

### 6.1 WHAT IS PRE-COMMITMENT?

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

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

### 6.2 RETAIL CUSTOMERS

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



Scan QR code to verify credentials & stamp  
<https://my.naati.com.au/VerifyPractitioner?QRCode=7ef168cd-8859-4269-82ee-839430b1b78e>

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

### How to make a pre-commitment decision

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

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

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

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

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

### How to keep a pre-commitment decision

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

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

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

### How we support your pre-commitment decision

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

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



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

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

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

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

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

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

### 6.3 ACCOUNT CUSTOMERS

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

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

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

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



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

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

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

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

## 7. SAFER GAMBLING TOOLS

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





## 8.2 RETAIL

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

We have a TABCare Brochure on our TAB Safer Gambling Website

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

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

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

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

### OVERVIEW OF TABCARE

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

Further information regarding TABCare can be obtained:



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

### 8.3 ACCOUNT

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

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

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

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

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

## 9. INTERACTION WITH OUR CUSTOMERS AND CONCERNED PERSONS

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

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

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

### 9.1 RETAIL INTERACTIONS

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

These may include:

#### Loss of control

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

#### Money seeking

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



<https://my.naati.com.au/VerifyPractitioner?CrCode=/e18bc3-809-4369-92ee-639430b1b78b>

- showing concern to us about losses and payouts.

### **Intensity and duration**

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



### **Emotional responses**

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

### **Social behaviour**

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

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

### **How we help you**

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

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

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

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

TAB Venues and their staff must not:

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

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

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

## 9.2 ACCOUNT INTERACTIONS

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

Examples of behaviours that may indicate gambling harm are:

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



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

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

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

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

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

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

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

**via phone:** 1800 110 882

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

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

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

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

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

## 10. INTERACTION WITH STAFF

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

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

### 10.1 EMPLOYEE GAMBLING POLICY

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

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

### 10.2 VICTORIAN VENUES GAMBLING POLICY



Scan QR code to verify credentials & stamp  
<https://my.naati.com.au/VerifyPractitioner?CrCode=7c116cd3-8009-4369-92ee-839430b1b78b>

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

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

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

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

### 10.3 PROVIDING INFORMATION AND ASSISTANCE TO STAFF

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

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

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

## 11. SAFER GAMBLING TRAINING

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

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

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

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

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

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

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

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

## 12. GAMBLING SUPPORT SERVICES

### 12.1 HOW WE INTERACT WITH THE SERVICES

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

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

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

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

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

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

### 12.2 AVAILABLE GAMBLING SUPPORT SERVICES

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

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

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

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

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

## 13. MINORS

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



<https://my.naati.com.au/VerifyPractitioner?QRCode=7e19dcd3-8000-4369-920e-639430b1578b>

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

### 13.1 RETAIL

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

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

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

### 13.2 ACCOUNT

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

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

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

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

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





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

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

## 15. INTOXICATION

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

## 16. FINANCIAL TRANSACTIONS

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

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

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

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

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

## 17. SAFER ADVERTISING AND PROMOTIONS

### 17.1 ADVERTISING, MARKETING AND PROMOTIONS

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



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

## 17.2 HOW WE COMPLY WITH ADVERTISING REQUIREMENTS

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

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



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

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

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

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

## 18. CUSTOMER LOYALTY SCHEME INFORMATION

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

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

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

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

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



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

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

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

## 19. COMPLAINTS

### 19.1 GENERAL COMPLAINTS

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

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

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

### 19.2 COMPLAINTS ABOUT THE CODE COMPLIANCE

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

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

**post:** GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

**phone:** 1800 110 882

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

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

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

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

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

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



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

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

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

#### 19.4 RECORD KEEPING

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

## 20. HOW WE HANDLE PERSONAL INFORMATION

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



Scan QR code to verify credentials & stamp  
<https://my.naati.com.au/VerifyPractitioner?QrCode=7ef6bc3-8f09-43b9-92ee-839430b1b78b>