



ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΖΟΓΟΣ

**ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ**

Έκδοση 2 – 23 Ιουνίου 2023

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΜΑΣ ΣΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΖΟΓΟ

Η Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd («**εμείς / εμάς**») έχει δεσμευτεί να είναι πρωτοπόρος στην προώθηση ασφαλέστερων τυχερών παιχνιδιών και ελαχιστοποίησης της βλάβης. Στόχος μας είναι να ενδυναμώσουμε και να στηρίξουμε τους πελάτες μας με πληροφορίες και ενημερωτικό υλικό για να τους βοηθήσουμε να παίρνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο παίζουν τυχερά παιχνίδια. Επιδιώκουμε να ομαλοποιήσουμε ασφαλέστερες πρακτικές και εργαλεία τζόγου.

Προσπαθούμε να ελαχιστοποιήσουμε την πιθανή βλάβη για εσάς, τους πελάτες μας, διατηρώντας πρότυπα βέλτιστης πρακτικής σε όλη την επιχείρηση και, όπου είναι εφικτό, σε ολόκληρο τον κλάδο. Οι υπάλληλοι και το προσωπικό μας στις εγκαταστάσεις είναι εκπαιδευμένοι να στηρίξουν αυτή τη δέσμευση.

Αυτός ο Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου (Responsible Gambling Code of Conduct) («ο **Κώδικας**») αντικατοπτρίζει τη δέσμευσή μας να παρέχουμε προϊόντα στοιχηματισμού με τα υψηλότερα επίπεδα ακεραιότητας και εταιρικής ευθύνης, να λειτουργούμε σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία και να προάγουμε ασφαλέστερα τυχερά παιχνίδια.

Ενδυνάμωση των πελατών να παίρνουν αποφάσεις που
είναι τεκμηριωμένες και με αυτεπίγνωση για την
ελαχιστοποίηση της βλάβης

ΜΕΡΙΜΝΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ
ΝΑ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΟΥΝ ΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΜΑΣ
ΓΙΑ ΤΟ ΚΑΛΥΤΕΡΟ

Όταν στηρίζουμε ενεργά τους πελάτες μας,
δημιουργούμε βιώσιμες συνεργασίες και κοινότητες

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ανήκουμε στην Tabcorp Holdings Limited, ενός παγκοσμίου κλάσης διαφοροποιημένου ομίλου ψυχαγωγίας τυχερών παιγνίων.

Διεξάγουμε στοιχηματισμό:

- στο διαδίκτυο,
- μέσω τηλεφώνου,
- σε ιππόδρομους στις μητροπολιτικές και επαρχιακές ιπποδρομίες στη Βικτώρια, και
- σε ένα δίκτυο πρακτορείων, αδειοδοτημένων καταστημάτων και λεσχών

1.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΤΟΙΧΟΙ

Ο στόχος μας με τον Κώδικα είναι:

- να παρέχουμε στους πελάτες μας ένα ενιαίο έγγραφο που περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο παρέχουμε υπεύθυνα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας,
- να επιδεικνύει την ισχυρή μας δέσμευση για την ελαχιστοποίηση της πιθανής βλάβης που σχετίζεται με τον τζόγο και να προάγει ασφαλέστερα τυχερά παιχνίδια,
- να ενδυναμώνει και να δώσει τη δυνατότητα στους πελάτες μας να παίρνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις που αφορούν τον τζόγο, καθώς και να διευκολύνει την πρόσβαση σε εργαλεία για τη διαχείριση του τζόγου τους ή υπηρεσίες βοήθειας σε άτομα που χρειάζονται βοήθεια για τον τζόγο, και
- να διασφαλίσει ότι συμμορφωνόμαστε με οποιοσδήποτε σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές υποχρεώσεις, συμπεριλαμβανομένης της Υπουργικής Οδηγίας για τον Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου της Βικτώριας.

1.2 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Ο Κώδικας ισχύει για:

- εμάς και τους υπαλλήλους μας,
- τα καταστήματά μας TAB και όλα τα άτομα που απασχολούνται σ' αυτά τα καταστήματα που είναι υπεύθυνα για την παροχή των υπηρεσιών μας στοιχηματισμού, και
- τις υπηρεσίες ή προϊόντα τυχερών παιχνιδιών που παρέχονται από εμάς, συμπεριλαμβανομένων αυτών που παρέχονται διαδικτυακά εντός της Αυστραλίας.

1.3 ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Επανεξετάζουμε τακτικά τη συμμόρφωσή μας με τον Κώδικα (συμπεριλαμβανομένης της συμμόρφωσης στα καταστήματά μας TAB). Ζητάμε και εξετάζουμε σχόλια από τους κύριους ενδιαφερόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού, πρακτόρων, πελατών, υπαλλήλων καταστημάτων TAB και υπηρεσιών παροχής βοήθειας σε άτομα με πρόβλημα τζόγου σχετικά με την αποτελεσματικότητα του Κώδικα.

Ο Κώδικας μπορεί επίσης να ενημερώνεται κατά καιρούς και χορηγούμε αντίγραφο του ενημερωμένου Κώδικα στη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιγνίων της Βικτώριας πριν τη δημοσίευσή του.

1.4 ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΟΡΩΝ

- **Εφαρμογή TAB** σημαίνει την εφαρμογή TAB για κινητά
- **Κατάστημα TAB** σύμφωνα με τον Κώδικα είναι ένα πρακτορείο, αδειοδοτημένος χώρος ή λέσχη ιπποδρομιών στη Βικτώρια όπου πωλούνται οι υπηρεσίες και τα προϊόντα μας.
- **Ιστότοπος TAB** σημαίνει τον ιστότοπο TAB στη διεύθυνση www.tab.com.au.

2. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Επικοινωνούμε και προωθούμε ενεργά τον Κώδικα και πού μπορεί να τον βρει κάποιος με επιγραφές σε όλα τα καταστήματα TAB και στον ιστότοπο TAB και την εφαρμογή TAB.

Ο Κώδικας διατίθεται στα παρακάτω μέρη:

- ιστότοπος TAB www.tab.com.au,
- ιστότοπος Υπεύθυνου Τζόγου TAB www.responsiblegambling.tab.com.au,
- ιστότοπος Tabcorp www.tabcorp.com.au,
- εφαρμογή TAB, και
- καταστήματα TAB.

Ο Κώδικας διατίθεται στα αγγλικά και έχει μεταφραστεί επίσης στα ιταλικά, αραβικά, κινέζικα (παραδοσιακά και απλοποιημένα), τουρκικά, ελληνικά, βιετναμέζικα και ισπανικά. Μεταφρασμένες εκδόσεις του Κώδικα διατίθενται στο διαδίκτυο και στα καταστήματα TAB.

Μπορείτε να ζητήσετε έντυπο αντίγραφο του Κώδικα τηλεφωνώντας στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802.

3. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ ΤΟΥ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ

Παρέχουμε στα καταστήματα TAB εργαλεία συμμόρφωσης, πληροφορίες και τεχνική κατάρτιση που στηρίζουν τον Κώδικα και την υπεύθυνη πώληση των προϊόντων και των υπηρεσιών μας στοιχηματισμού.

Διασφαλίζουμε ότι τα καταστήματά μας TAB συμμορφώνονται με τον Κώδικα διενεργώντας τακτικούς ελέγχους συμμόρφωσης. Οι συμφωνίες που έχουμε με τα καταστήματα TAB απαιτούν από αυτά να συμμορφώνονται με όλους τους σχετικούς νόμους, τον Κώδικα και τα μέτρα υπεύθυνου τζόγου.

Διερευνώνται τα οποιαδήποτε περιστατικά ή πιθανές παραβιάσεις του υπεύθυνου τζόγου από κατάστημα TAB. Μπορεί να λάβουμε μέτρα κατά καταστημάτων TAB που δεν συμμορφώνονται με αυτό – αυτό περιλαμβάνει τη λήξη των συμφωνιών τους μαζί μας για παραβίαση των υποχρεώσεών τους για υπεύθυνο τζόγο.

4. ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ

Περιλαμβάνουμε μηνύματα υπεύθυνου τζόγου σε όλο το διαφημιστικό υλικό μάρκετινγκ που σχετίζεται με τον τζόγο και σε ανακοινώσεις που στέλνουμε στους πελάτες μας σύμφωνα με το Εθνικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτών για Διαδικτυακά Στοιχήματα. Διασφαλίζουμε επίσης ότι το διαφημιστικό μας υλικό συμμορφώνεται με οποιεσδήποτε άλλες νομικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων προστασίας καταναλωτών των Υπουργικών Οδηγιών, όπως η Υπουργική Οδηγία της 24ης Μαρτίου 2023.

Έχουμε πάντοτε μηνύματα υπεύθυνα τζόγου στον ιστότοπο TAB και σήμανση σε όλα τα καταστήματα TAB. Προάγουμε επίσης ενεργά μηνύματα υπεύθυνου τζόγου στον ιστότοπο TAB και στην εφαρμογή TAB.

5. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

5.1 ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Παρέχουμε μια σειρά πληροφοριών υπεύθυνου τζόγου, ώστε οι πελάτες μας, οι οικογένειές τους και η κοινότητα να ενημερώνονται για τις υπεύθυνες πρακτικές των τυχερών παιχνιδιών μας και έτσι οι πελάτες μας να γνωρίζουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας στοιχηματισμού.

Υπεύθυνος τζόγος σημαίνει χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών μας με τρόπο που δεν προκαλεί βλάβη στους πελάτες μας, την οικογένειά τους, την κοινότητά τους ή οποιοδήποτε άλλο άτομο.

Αν είστε πελάτης, στοχεύουμε να διασφαλίσουμε ότι μπορείτε να λαμβάνετε τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τον τρόπο που παίζετε, σύμφωνα με τις προσωπικές σας προτιμήσεις και τις ατομικές σας περιστάσεις.

Αυτό περιλαμβάνει πληροφορίες που αφορούν:

- αυτόν τον Κώδικα,
- τους κανόνες στοιχηματισμού που διέπουν την πληρωμή κερδών στις ιπποδρομίες, τα αθλητικά στοιχήματα και προϊόντα στους ιππόδρομους,
- τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας και το συνοδευτικό επεξηγηματικό υλικό,
- τον τρόπο με τον οποίο οι πελάτες μπορούν να διαχειριστούν τον τζόγο τους και να τηρήσουν μια προ-δεσμευτική απόφαση,
- τον τρόπο με τον οποίο οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν άλλα εργαλεία υπεύθυνου τζόγου για να διαχειριστούν τον τζόγο τους,
- τον τρόπο με τον οποίο οι πελάτες μπορούν να αυτοαποκλειστούν στο διαδίκτυο και στα καταστήματα TAB,
- τις υπηρεσίες βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου που διατίθενται σε άτομα ή/και τις οικογένειές τους για να λάβουν βοήθεια για τη διαχείριση του προβλήματος τζόγου,
- την απαγόρευση του τζόγου σε ανηλίκους,
- την απαγόρευση παροχής πίστωσης για τυχερά παιχνίδια, και
- μηχανισμούς επίλυσης παραπόνων.

5.2 ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΒΡΕΙΤΕ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Έχουμε πληροφορίες για τον υπεύθυνο τζόγο που διατίθενται για το κοινό στον αποκλειστικό μας ιστότοπο υπεύθυνου τζόγου TAB στο responsiblegambling.tab.com.au, σε αφίσες και φυλλάδια σε όλα τα καταστήματα TAB ή καλώντας το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802.

Τα καταστήματα TAB πρέπει να αναρτούν επιγραφές για τον υπεύθυνο τζόγο σε όλα τα σημεία όπου γίνονται δεκτά τα στοιχήματα.

Οι κανόνες στοιχηματισμού και οι πληροφορίες για τα προϊόντα μας διατίθενται στον ιστότοπο TAB και σε όλα τα καταστήματα TAB. Μπορείτε να διαβάσετε τους όρους του λογαριασμού μας, που περιλαμβάνουν τους όρους και τις προϋποθέσεις των διαφημιστικών προσφορών, στον ιστότοπο TAB. Όταν έχουμε συγκεκριμένες διαφημιστικές προσφορές, θα συμπεριλάβουμε τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις.

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

6. ΠΡΟ-ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

6.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΡΟ-ΔΕΣΜΕΥΣΗ;

Προ-δέσμευση είναι ένας τρόπος που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι πελάτες για να διαχειριστούν τον τζόγο τους και να αποτρέψουν τη ζημιά από τον τζόγο. Ο τρόπος που λειτουργεί είναι ότι οι πελάτες θέτουν ένα όριο πριν ξεκινήσουν τον τζόγο. Αυτό το όριο μπορεί να αφορά το χρονικό διάστημα που παίζουν ή/και χρήμα, π.χ. «προ-δέσμευση» για πόσο χρόνο και χρήματα είστε έτοιμοι να ξοδέψετε πριν ξεκινήσετε τον τζόγο.

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

6.2 ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Προάγουμε και ενθαρρύνουμε όλους τους πελάτες καταστημάτων να θέσουν όρια χρόνου και χρημάτων αναρτώντας πληροφορίες σε όλα τα καταστήματα TAB για τον τρόπο με τον οποίο οι πελάτες μπορούν να θέσουν και να τηρήσουν τα όρια.

Πληροφορίες διατίθενται επίσης στον ιστότοπο Υπεύθυνου Τζόγου TAB: responsiblegambling.tab.com.au.

Πώς να πάρετε μια προ-δεσμευτική απόφαση

Μπορείτε να πάρετε μια προ-δεσμευτική απόφαση όταν στοιχηματίζετε σε καταστήματα με τους εξής τρόπους:

- κάνοντας ένα πρόγραμμα για τον τζόγο σας – πόσα χρήματα θα στοιχηματίσετε και θα καταθέσετε, για πόση ώρα θα είστε στο κατάστημα TAB,
- θέτοντας έναν προϋπολογισμό για το πόσα χρήματα θέλετε να ξοδέψετε στο στοιχήματα,
- αποφασίζοντας που θέλετε να στοιχηματίσετε – για παράδειγμα, αν θα στοιχηματίσετε μόνο στα άλογα,
- προγραμματίζοντας τον τρόπο που θα βάλετε τα στοιχήματα. Αν θα στοιχηματίσετε μόνο με μετρητά, μετά να βγάλετε μόνο τα μετρητά που σκοπεύετε να στοιχηματίσετε και να αφήσετε τις τραπεζικές σας κάρτες στο σπίτι,
- πηγαίνοντας σε καταστήματα TAB που έχουν και άλλες δραστηριότητες που μπορείτε να ασχοληθείτε, ή
- προγραμματίζοντας πώς να βάλετε στην άκρη τα χρήματα που θα κερδίσετε

Μερικές στρατηγικές που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για να καταγράψετε την προ-δεσμευτική σας απόφαση είναι:

- να γράψετε ένα σημείωμα στο τηλέφωνό σας για το ποια είναι η προ-δεσμευτική σας απόφαση,
- να πείτε στο άτομο που είναι μαζί σας ότι έχετε κάνει μια προ-δεσμευτική απόφαση και να του πείτε τις λεπτομέρειες,
- αν έχετε ορίσει ένα χρονικό όριο για να είστε σε κατάστημα TAB, βάλτε το χρονόμετρο στο τηλέφωνό σας για να σας προειδοποιήσει όταν περάσει το χρονικό όριο που έχετε θέσει να είστε στο κατάστημα TAB,
- να προσέξετε την ώρα που φτάσατε στο κατάστημα TAB και να έχετε επίγνωση πόση ώρα είστε στο κατάστημα, και
- να πείτε στο προσωπικό του καταστήματος TAB ότι έχετε πάρει μια προ-δεσμευτική απόφαση.

Αν έχετε λογαριασμό TAB, μπορείτε να ορίσετε ένα προ-δεσμευτικό όριο κατάθεσης στον λογαριασμό σας TAB και να κάνετε συναλλαγές χρησιμοποιώντας τον λογαριασμό σας ενώ βρίσκεστε σε κατάστημα TAB. Δεν θα μπορείτε να κάνετε κατάθεση πέραν του προ-δεσμευτικού ορίου κατάθεσης που έχετε ορίσει στον λογαριασμό σας.

Πώς να τηρήσετε μια προ-δεσμευτική απόφαση

Μπορείτε να τηρήσετε μια προ-δεσμευτική απόφαση όταν στοιχηματίζετε σε κατάσταση με τους εξής τρόπους:

- να κρατάτε λογαριασμό για το πόσα χρήματα στοιχηματίζετε κοιτάζοντας τα δελτία στοιχημάτων,
- να κοιτάτε την ώρα στο κατάστημα TAB για να γνωρίζετε πόση ώρα είστε εκεί,
- αν έχετε βάλει το χρονόμετρο στο τηλέφωνό σας, να φύγετε από το κατάστημα TAB ή χώρο στοιχημάτων όταν χτυπήσει το ρολόι,
- να ενημερώσετε το προσωπικό του TAB ότι έχετε φτάσει στο όριο της προ-δεσμευτικής σας απόφασης και αυτοί θα σας αρνηθούν να βάλετε περισσότερα στοιχήματα και θα σας συμβουλευθούν να αποχωρήσετε από το κατάστημα TAB ή χώρο στοιχημάτων, και
- να φύγετε από το κατάστημα TAB ή χώρο στοιχημάτων πριν φτάσετε ή μόλις φτάσετε στο όριο της προ-δεσμευτικής σας απόφασης.

Αν έχετε λογαριασμό TAB και έχετε ορίσει ένα προ-δεσμευτικό όριο, μπορείτε να στοιχηματίσετε σε κατάσταση TAB χρησιμοποιώντας τον λογαριασμό σας TAB και το όριο κατάθεσης θα ισχύει σύμφωνα με την προ-δεσμευτική σας απόφαση.

Πώς στηρίζουμε την προ-δεσμευτική σας απόφαση

Τα καταστήματα TAB και το προσωπικό τους είναι εκπαιδευμένοι να σας στηρίζουν να παίρνετε και να τηρείτε τις προ-δεσμευτικές σας αποφάσεις. Θα κάνουμε προληπτικές συζητήσεις μαζί σας για το πώς να λάβετε και να διατηρήσετε την προ-δεσμευτική σας απόφαση. Θα κάνουν επίσης αυτές τις συζητήσεις με μέλη της οικογένειας ή φίλους που ανησυχούν για την συμπεριφορά σας με τον τζόγο.

Εκπαιδεύουμε τα καταστήματα TAB και το προσωπικό τους να αναγνωρίζουν πιθανές ενδείξεις ότι μπορεί να ξοδεύετε υπερβολικά ή ότι χάσατε τον έλεγχο και ότι μπορεί να χρειαστεί να λάβετε ή να τηρήσετε προ-δεσμευτική απόφαση. Τα πιθανά σημάδια που αναζητούμε περιλαμβάνουν:

- τζογάρετε κάθε μέρα ή δυσκολεύεστε να σταματήσετε όταν κλείνει το κατάστημα,
- τζογάρετε για πολλές ώρες π.χ. για τρεις ή περισσότερες ώρες χωρίς διάλειμμα,
- τζογάρετε ακόμη και κατά τις κανονικές ώρες φαγητού,
- αποφεύγετε την επαφή με τους άλλους όταν τζογάρετε, έχετε ελάχιστη επικοινωνία και ελάχιστη αντίδραση σε πράγματα που συμβαίνουν γύρω σας,
- ξοδεύετε περισσότερα,
- προσπαθείτε να δανειστείτε χρήματα από το προσωπικό του καταστήματος TAB ή άλλους πελάτες,
- συνεχίζετε να τζογάρετε με τα έσοδα από μεγάλες νίκες, και
- παρουσιάζετε ενδείξεις αγωνίας ή θυμού.

Όταν το προσωπικό του καταστήματος TAB εντοπίσει πελάτες με αυτές τις συμπεριφορές, πρέπει να μιλήσει απευθείας με τον πελάτη. Για την στήριξη αυτών των πελατών, το προσωπικό του καταστήματος TAB:

1. θα ρωτήσει τον πελάτη αν έχει θέσει προ-δεσμευτικά όρια,
2. θα δώσει στον πελάτη πληροφορίες για τα προ-δεσμευτικά όρια και πώς να βάλει ένα προ-δεσμευτικό όριο,
3. θα παροτρύνει τον πελάτη να ορίσει ένα χρονικό και χρηματικό όριο,
4. θα παροτρύνει τον πελάτη να κάνει ένα διάλειμμα από τον τζόγο φεύγοντας από το χώρο στοιχημάτων και να ασχοληθεί με άλλες δραστηριότητες του καταστήματος ή να πιει ένα αναψυκτικό ή να κάνει διάλειμμα για μεσημεριανό,
5. θα παροτρύνει τον πελάτη να κάνει ένα διάλειμμα από τον τζόγο φεύγοντας από το κατάστημα,
6. θα δώσει στον πελάτη πληροφορίες για το BetCare (το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού από καταστήματα στοιχημάτων στη Βικτώρια),

7. Θα δώσει πληροφορίες στον πελάτη για τις διαθέσιμες υπηρεσίες βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου και θα διευκολύνει την πρόσβαση σε πάροχο υπηρεσιών όπου απαιτείται.

Όταν ένας πελάτης έχει πάρει μια προ-δεσμευτική απόφαση θέτοντας ένα χρονικό και χρηματικό όριο, το προσωπικό του καταστήματος TAB θα στηρίξει τον πελάτη να τηρήσει την προ-δεσμευτική απόφαση με τους εξής τρόπους:

1. Θα παροτρύνει τον πελάτη να τηρήσει την προ-δεσμευτική του απόφαση,
2. Θα προτείνει στον πελάτη στρατηγικές για να τηρήσει την προ-δεσμευτική του απόφαση,
3. Θα αρνηθεί να εξυπηρετήσει όταν ο πελάτης πει στον υπάλληλο του προσωπικού του καταστήματα TAB ότι έχει υπερβεί το χρονικό και χρηματικό όριο που έχει ορίσει.

Αν ήδη έχετε λογαριασμό TAB, το προσωπικό του καταστήματος TAB θα σας ενθαρρύνει να χρησιμοποιήσετε τα διαθέσιμα εργαλεία στον λογαριασμό σας TAB για να ορίσετε και να τηρήσετε τις προ-δεσμευτικές σας αποφάσεις.

6.3 ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ

Προάγουμε και ενθαρρύνουμε όλους τους πελάτες με λογαριασμό να ορίσουν ένα όριο προ-δεσμευτικής κατάθεσης. Το όριο της προ-δεσμευτικής κατάθεσης σας επιτρέπει να περιορίσετε το μέγιστο ποσό που μπορείτε να καταθέσετε στον λογαριασμό σας για μια καθορισμένη χρονική περίοδο. Σας προσφέρουμε μια επιλογή χρονικών περιόδων. Για παράδειγμα, αυτό θα μπορούσε να είναι ημερήσιο, εβδομαδιαίο ή μηνιαίο όριο.

Μπορείτε να ορίσετε ή να αλλάξετε τις προ-δεσμευτικές αποφάσεις κάνοντας σύνδεση στον λογαριασμό σας TAB είτε στην εφαρμογή TAB είτε στον ιστότοπο TAB. Μπορείτε να καλέσετε το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών TAB στο 131 802 για να σας βοηθήσει να λάβετε μια προ-δεσμευτική απόφαση.

Θα σας βοηθήσουμε να λάβετε μια προ-δεσμευτική απόφαση με τους εξής τρόπους:

- απαιτώντας από όλους τους πελάτες με λογαριασμό να ορίσουν ένα όριο κατάθεσης ή συγκεκριμένα να εξαιρεθούν από τον καθορισμό ορίου κατάθεσης κατά το άνοιγμα λογαριασμού με το TAB,
- προωθώντας ενεργά τον καθορισμό ορίου κατάθεσης στον ιστότοπο TAB και την εφαρμογή TAB, καθώς και στα email προς εσάς,
- προσφέροντάς σας τη δυνατότητα να ορίσετε ένα όριο κατάθεσης ανά πάσα στιγμή κάνοντας σύνδεση στον διαδικτυακό σας λογαριασμό TAB,
- συμβουλευοντάς σας να ορίσετε ένα όριο κατάθεσης σύμφωνα με τις προσωπικές σας περιστάσεις και πόσα χρήματα έχετε τη δυνατότητα να στοιχηματίσετε - το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών και οι ομάδες Υπεύθυνου Τζόγου διατίθενται για να σας βοηθήσουν να ορίσετε όριο κατάθεσης,
- όταν ελέγχουμε λογαριασμούς που ανήκουν σε πελάτες που έχουν εντοπιστεί ότι ενδέχεται να υποστούν βλάβη από τον τζόγο, η ομάδα Υπεύθυνου Τζόγου TAB θα ελέγξει την προηγούμενη δραστηριότητα καταθέσεων, το ιστορικό στοιχημάτων κι αν έχουν ορίσει όριο κατάθεσης ή χρησιμοποιήσει άλλα εργαλεία υπεύθυνου τζόγου για να αποφασίσει αν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει ένα τηλεφώνημα για να συζητήσουν τη συγκεκριμένη συμπεριφορά και τις περιστάσεις σας και να σας ενημερώσει για τον καθορισμό ορίου κατάθεσης,
- όταν μιλάει με πελάτες που βιώνουν προβλήματα από τον τζόγο, η ομάδα Υπεύθυνου Τζόγου TAB θα σας ενθαρρύνει να ορίσετε ένα όριο, θα σας δώσει συμβουλές για το κατάλληλο όριο που πρέπει να θέσετε κι αν συμφωνείτε, θα θέσει ένα όριο για λογαριασμό σας,
- η ομάδα Υπεύθυνου Τζόγου TAB παρακολουθεί αν γίνονται αυξήσεις στα όρια κατάθεσης πελατών για να προσδιορίσει αν αυτές οι τυχόν αυξήσεις απαιτούν να γίνει τηλεφώνημα στον πελάτη, και

- σας παρέχουμε μια υπενθύμιση κάθε χρόνο όταν συνδέεστε στον λογαριασμό σας TAB για να ορίσετε ένα όριο κατάθεσης ή να αλλάξετε το όριο κατάθεσής σας, αν έχετε ήδη ορίσει ένα όριο. Δεν θα μπορείτε να έχετε πρόσβαση σε άλλες λειτουργίες του λογαριασμού σας μέχρι να απαντήσετε σ' αυτή την υπενθύμιση.

Αν έχετε λάβει μια προ-δεσμευτική απόφαση, θα σας βοηθήσουμε να την τηρήσετε κάνοντας τα εξής:

- Θα σας εμποδίσουμε να κάνετε κατάθεση στον λογαριασμό σας όταν φτάσετε το όριο κατάθεσής σας.
- Θα σας επιτρέψουμε να αλλάξετε το όριο της κατάθεσής σας ανά πάσα στιγμή, κάνοντας σύνδεση στον διαδικτυακό σας λογαριασμό TAB. Οποιαδήποτε μείωση στο όριο ισχύει άμεσα. Οποιαδήποτε αύξηση θα τεθεί σε ισχύ μόνο μετά από 7 ημέρες. Αυτό θα σας δώσει χρόνο για να αλλάξετε γνώμη – αυτό λέγεται περίοδος «υπαναχώρησης».
- Θα σας υπενθυμίζουμε κάθε χρόνο να ελέγχετε το όριο κατάθεσής σας.

Μπορείτε να βρείτε επιπλέον πληροφορίες για το τι είναι το προ-δεσμευτικό όριο κατάθεσης, τα οφέλη από τον καθορισμό ενός ορίου και τον τρόπο καθορισμού του στον ιστότοπο Υπεύθυνου τζόγου TAB στο responsiblegambling.tab.com.au και κάνοντας σύνδεση στον λογαριασμό σας TAB.

7 ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ

Εκτός από τα προ-δεσμευτικά όρια κατάθεσης, υπάρχουν και άλλα εργαλεία υπεύθυνου τζόγου που σας ενδυναμώνουν και σας στηρίζουν να διαχειρίζεστε τον τζόγο σας, να παίζετε με ασφάλεια και υπευθυνότητα. Προάγουμε ενεργά τα παρακάτω εργαλεία στον ιστότοπο TAB και την εφαρμογή TAB.

ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
<i>KANTE ENA DIAΛΛEIMA</i>	Μπορείτε να κάνετε ένα διάλειμμα από τον λογαριασμό σας για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Έχετε τη δυνατότητα επιλογής διαφορετικών χρονικών περιόδων. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, δεν θα μπορείτε να έχετε πρόσβαση στον λογαριασμό σας ή να λάβετε οποιοδήποτε υλικό μάρκετινγκ ή προσφορά.
<i>ΟΡΙΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ/ΧΡΕΩΣΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ</i>	Μπορείτε να περιορίσετε το ημερήσιο ποσό που μπορείτε να καταθέσετε στον λογαριασμό σας μέσω πιστωτικής ή/και χρεωστικής κάρτας.
<i>ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΩΝ</i>	Παρέχουμε σε όλους τους πελάτες με λογαριασμό TAB μια μηνιαία κατάσταση κίνησης λογαριασμού για τους μήνες κατά τους οποίους έκαναν συναλλαγές στον λογαριασμό τους. Η κατάσταση κίνησης αναφέρει όλες τις καταθέσεις, αναλήψεις, δαπάνες, κέρδη και απώλειες για τον μήνα, καθώς και τα καθαρά κέρδη ή απώλειες για εκείνη την περίοδο. Η κατάσταση παρέχει επίσης μια επισκόπηση των καθαρών κερδών ή απωλειών σας στους τελευταίους έξι μήνες. Σας παρέχουμε επίσης μια λεπτομερή λίστα με κάθε συναλλαγή σας για τον συγκεκριμένο μήνα. Μπορείτε να έχετε πρόσβαση τόσο στην κατάσταση κίνησης λογαριασμού όσο και στο ιστορικό συναλλαγών ανά πάσα στιγμή μέσω του λογαριασμού σας στον ιστότοπο TAB και στην εφαρμογή TAB ή επικοινωνώντας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών. Μπορείτε να δείτε έως και 7 χρόνια ιστορικού συναλλαγών και καταστάσεων κίνησης λογαριασμού στον ιστότοπο TAB και την εφαρμογή TAB ή επικοινωνώντας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών.

ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΔΙΑΓΡΑΦΗ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΛΗΨΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	Μπορείτε να εξαιρεθείτε από τη λήψη μηνυμάτων emails και μηνυμάτων μάρκετινγκ και προσφορών.
ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	Μπορείτε εύκολα να κλείσετε τον διαδικτυακό σας λογαριασμό μέσω του ιστότοπου TAB, της εφαρμογής TAB ή καλώντας το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών TAB στο 131 802. Μόλις διεκπεραιωθεί το αίτημα, θα κλείσουμε τον λογαριασμό σας και τα υπόλοιπα χρήματα θα σας επιστραφούν (αφού οριστικοποιηθούν τα εκκρεμή στοιχήματα).

8 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΥΤΟΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ

8.1 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

Εφαρμόζουμε και διαχειριζόμαστε ένα πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού από καταστήματα που λέγεται BetCare στη Βικτώρια. Το BetCare σας επιτρέπει να αποκλείσετε τον εαυτό σας από τον τζόγο σε επιλεγμένους χώρους και από τον διαδικτυακό τζόγο. Η συμμετοχή στο πρόγραμμα είναι εθελοντική και με βάση την αρχή καλής πίστης.

Συμπεριλάβαμε παρακάτω μια επισκόπηση του προγράμματος BetCare.

Μπορείτε να βρείτε πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας του προγράμματος BetCare:

- στο φυλλάδιο BetCare στον ιστότοπό μας για τον υπεύθυνο τζόγο TAB www.responsiblegambling.tab.com.au/help;
- σε κατάστημα TAB,
- καλώντας το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802,
- καλώντας το προσωπικό του Κέντρου Στήριξης Πελατών BetCare στο 1800 882 876. ή
- στέλνοντας email στην ομάδα μας BetCare στο BetCare@tabcorp.com.au.

Η ειδική ομάδα μας BetCare μπορεί να σας βοηθήσει με οποιεσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με το πρόγραμμα BetCare, όπως τι είναι ο αυτοαποκλεισμός, πώς να υποβάλετε αίτηση για αυτοαποκλεισμό, τι γίνεται κατά τον αυτοαποκλεισμό, ποιες πληροφορίες και έγγραφα πρέπει να χορηγήσετε και στοιχεία επικοινωνίας για υπηρεσίες βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου.

Το προσωπικό των καταστημάτων TAB είναι εκπαιδευμένο να παρέχει πληροφορίες για το BetCare αν θέλετε να αυτοαποκλειστείτε.

Έχουμε πολιτικές και διαδικασίες για τη λειτουργία του προγράμματος BetCare.

ΣΥΝΟΨΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ BETCARE

1. Στο πρόγραμμα BetCare συμμετέχουν όλα τα πρακτορεία TAB και τα αδειοδοτημένα καταστήματα.
2. Μπορείτε να ορίσετε να εξαιρεθείτε από έως και 15 πρακτορεία και 15 αδειοδοτημένα καταστήματα («Καθορισμένα Καταστήματα») σε όλη τη Βικτώρια.
3. Μπορείτε να ορίσετε να αυτοαποκλειστείτε για μια περίοδο 12, 18, 24 μηνών ή επ' αόριστον.
4. Το προσωπικό που εργάζεται στα Καθορισμένα Καταστήματα πρέπει να παρακολουθεί ενεργά για τυχόν πελάτες που έχουν αυτοαποκλειστεί. Αν είστε αυτοαποκλεισμένοι, θα σας ζητήσουν να φύγετε από τον χώρο του τζόγου. Ζητάμε επίσης από τους αυτοαποκλεισμένους πελάτες που εισέρχονται σε ένα Καθορισμένο Κατάστημα να

δηλώσουν την ταυτότητά τους στο προσωπικό που μπορεί να τους βοηθήσει να μην παραβιάσουν το καθεστώς αυτοαποκλεισμού τους.

5. Αν παραβείτε το καθεστώς σας αυτοαποκλεισμού, το σχετικό κατάστημα πρέπει να μας το αναφέρει.
6. Όταν αυτόαποκλειστείτε χρησιμοποιώντας το πρόγραμμα BetCare, θα κλείσουμε τους λογαριασμούς σας TAB.
7. Δεν θα σας στείλουμε καμία διαφήμιση ή υλικό μάρκετινγκ αφού αυτοαποκλειστείτε.
8. Αν επιθυμείτε να εξέλθετε από το πρόγραμμα BetCare, τότε πρέπει να ολοκληρώσετε μια διαδικασία ανάκλησης που περιλαμβάνει να μας δώσετε μια επιστολή αξιολόγησης από πάροχο συμβουλευτικών υπηρεσιών τζόγου με έδρα τη Βικτώρια ή τη Νέα Νότια Ουαλία που να αναφέρει ότι έχετε ζητήσει βοήθεια για το πρόβλημά σας στον τζόγο.

Μπορείτε να λάβετε περισσότερες πληροφορίες για το το BetCare:

τηλεφωνικά: 1800 882 876

με email: Betcare@tabcorp.com.au

στο διαδίκτυο: <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>

αυτοπροσώπως: Σε οποιοδήποτε κατάστημα TAB

8.2 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Μπορείτε να αυτοαποκλειστείτε από τον λογαριασμό σας μέσω του ιστότοπου TAB, της εφαρμογής TAB ή καλώντας το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802. Μόλις ολοκληρωθεί η επεξεργασία, θα κλείσουμε τον λογαριασμό σας και θα σας επιστρέψουμε τα υπόλοιπα χρήματά σας (αφού οριστικοποιηθούν τα εκκρεμή στοιχήματα).

Όταν κλείσει ο λογαριασμός σας για αυτοαποκλεισμό, τα στοιχεία σας θα αποκλειστούν για να μην μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τα στοιχεία σας για να ανοίξετε λογαριασμούς μαζί μας στο μέλλον. Ελέγχουμε επίσης πού μπορεί να ανοίξουν λογαριασμοί χρησιμοποιώντας παρόμοια στοιχεία με πελάτες που έχουν αυτοαποκλειστεί.

Δεν θα σας στείλουμε καμία διαφήμιση ή υλικό μάρκετινγκ όταν αυτοαποκλειστείτε.

Αν ζητήσετε να ανακαλέσετε τον διαδικτυακό σας αυτοαποκλεισμό, πρέπει να μας δώσετε μια επιστολή αξιολόγησης από πάροχο συμβουλευτικών υπηρεσιών τζόγου με έδρα τη Βικτώρια ή τη Νέα Νότια Ουαλία που να δείχνει ότι έχετε ζητήσει βοήθεια για το πρόβλημά σας με τον τζόγο.

Αν θέλετε να αυτοαποκλειστείτε από όλες τις υπηρεσίες στοιχηματισμού της Αυστραλίας στο διαδίκτυο, μπορείτε επίσης να εγγραφείτε στο National Self-Exclusion Register Betstop (Εθνικό Μητρώο Αυτοαποκλεισμού Betstop) στο Betstop.gov.au ή καλώντας το 1800 238 786 μόλις τεθεί σε ισχύ.

9 ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ ΚΑΙ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΑΤΟΜΑ

9.1 ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

Το προσωπικό του καταστήματος TAB εκπαιδεύεται τακτικά για να εντοπίζει συμπεριφορές ή να ανταποκρίνεται σε παρατηρήσεις που μπορεί να υποδηλώνουν ότι δυσκολεύεστε να διαχειριστείτε τον τζόγο σας ή έχετε πάθει βλάβη από τον τζόγο.

Σ' αυτές τις συμπεριφορές μπορεί να περιλαμβάνονται:

Απώλεια ελέγχου

- τζογάρετε κατά τη διάρκεια των κανονικών ωρών φαγητού,
- δυσκολεύεστε να σταματήσετε τον τζόγο την ώρα που κλείνει το κατάστημα,
- αρχίζετε να παίζετε όταν ανοίγει το κατάστημα ή σταματάτε μόνο όταν κλείσει το κατάστημα,
- συνεχίζετε τον τζόγο ακόμα κι όταν οι φίλοι σας έχουν φύγει, ή
- κάνετε σχόλια στους υπαλλήλους μας που μπορεί να υποδηλώνουν ότι δαπανάτε πολλά χρήματα.

Ζητάτε χρήματα

- δανείτε χρήματα για να πληρώνετε για τον τζόγο,
- φεύγετε από ένα κατάστημα για να βρείτε χρήματα ώστε να συνεχίσετε τον τζόγο,
- συνεχίζετε τα στοιχήματα με κέρδη αντί να πάρετε τα κέρδη σας,
- σας έχουν τελειώσει όλα τα χρήματα όταν φεύγετε από το κατάστημα, ή
- δείχνετε ανησυχία στους υπαλλήλους μας για απώλειες και πληρωμές.

Ένταση και διάρκεια

- τζογάρετε για μεγάλα διαστήματα χωρίς κανονικό διάλειμμα,
- σημαντική αύξηση στον τρόπο που ξοδεύετε τα χρήματα,
- τζογάρετε τις περισσότερες ημέρες που το κατάστημα είναι ανοιχτό,
- τζογάρετε χωρίς να αντιδράτε σ' αυτά που συμβαίνουν στο κατάστημα, ή
- λέτε στο προσωπικό μας ότι χρειάζεστε ένα διάλειμμα από τον τζόγο.

Συναισθηματικές αντιδράσεις

- παρουσιάζετε ενδείξεις αγωνίας και θλίψης,
- παρουσιάζετε ενδείξεις θυμού, όπως βρισίς, νεύρα με το προσωπικό, ή
- λέτε στο προσωπικό μας ότι νιώθετε ενοχές ή τύψεις για τον τζόγο.

Κοινωνική συμπεριφορά

- αποφεύγετε την επαφή ή τη συζήτηση με άλλους,
- αποφεύγετε τις επαφές με το προσωπικό,
- ατημελησιά ή αλλαγές στην προσωπική περιποίηση και εμφάνιση, ή
- σχολιάζετε στο προσωπικό επανειλημμένα ότι αντιμετωπίζετε οικογενειακά προβλήματα.

Οι πελάτες μπορούν επίσης να μιλήσουν απευθείας στο προσωπικό ότι αντιμετωπίζουν βλάβη από τον τζόγο.

Πώς μπορούμε να σας βοηθήσουμε

Όταν εντοπίζονται ενδείξεις κινδύνου ή όταν πλησιάζετε μέλος του προσωπικού του καταστήματος TAB ζητώντας πληροφορίες ή υποδεικνύοντας ότι έχετε ανάγκη για βοήθεια, τα εκπαιδευμένα μέλη του προσωπικού μας θα ανταποκριθούν λαμβάνοντας τα παρακάτω μέτρα:

1. θα σας υποδείξουν να κάνετε ένα διάλειμμα από τον τζόγο συμμετέχοντας σε άλλες δραστηριότητες του καταστήματος ή να κάνετε ένα διάλειμμα για αναψυκτικό ή μεσημεριανό,
2. θα σας συστήσει να κάνετε ένα διάλειμμα από το τζόγο φεύγοντας από το κατάστημα TAB, ή να πάτε σε άλλο χώρο του καταστήματος που είναι μακριά από τον χώρο στοιχημάτων TAB,
3. θα σας δώσει πληροφορίες για τα εργαλεία και τις υπηρεσίες Υπεύθυνου Τζόγου, συμπεριλαμβανομένων των προ-δεσμευτικών ορίων,
4. θα σας δώσει πληροφορίες για τον τρόπο πρόσβασης σε υπηρεσίες βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου και θα σας διευκολύνουν να πάτε σ' αυτές τις υπηρεσίες αν είναι ανάγκη, και
5. θα σας δώσει πληροφορίες για το BetCare (το πρόγραμμά μας αυτοαποκλεισμού πελατών στη Βικτώρια).

Το προσωπικό του καταστήματος TAB θα ανταποκριθεί και θα σας στηρίξει με προσωπικό, ευαίσθητο, εμπιστευτικό και κατάλληλο τρόπο, ωστόσο δεν είναι εκπαιδευμένο να παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες. Το προσωπικό του καταστήματος TAB θα μιλήσει μαζί σας με τρόπο που σέβεται την ιδιωτικότητά σας, διασφαλίζοντας ότι οι άλλοι πελάτες δεν μπορούν να ακούσουν καμία συνομιλία.

Αν το προσωπικό του καταστήματος TAB πιστεύει ότι εμφανίζετε ενδείξεις βλάβης από τον τζόγο, είναι υποχρεωμένο να αρνηθεί να σας εξυπηρετήσει, συμπεριλαμβανομένου να βάλετε στοιχήματα ή να σας πληρώσει τα κέρδη σας.

Το προσωπικό του καταστήματος TAB απαγορεύεται:

- να παροτρύνει ή να επιβεβαιώνει τις δεισιδαιμονίες των πελατών σχετικά με τον τζόγο,
- να παροτρύνει τον υπερβολικό τζόγο ή να παρέχει κίνητρα για συνέχιση του τζόγου,
- να παροτρύνει ή να παρακινεί ένα άτομο να παίξει εντατικά ή για μεγάλες περιόδους χωρίς διάλειμμα,
- να παροτρύνει ή να παρακινεί τους πελάτες να κάνουν ανάληψη χρημάτων από μηχανή μετρητών για τους σκοπούς του τζόγου,
- να παροτρύνει ή να παρακινεί ένα άτομο να συνεχίσει να βάζει στοιχήματα, όταν ο πελάτης εμφανίζει έναν ή περισσότερους δείκτες συμπεριφοράς που σχετίζονται με τη βλάβη από τον τζόγο,
- να αποθαρρύνει ένα άτομο να απομακρυνθεί από το κατάστημα για να σταματήσει τον τζόγο, και
- να αποθαρρύνει ένα άτομο να ζητήσει βοήθεια από μια υπηρεσία παροχής βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου.

Αξιολογούμε τακτικά και διατηρούμε τις πληροφορίες που διατίθενται στο κοινό στον ιστότοπο TAB και στον ιστότοπο Υπεύθυνου Τζόγου TAB, για να διασφαλίσουμε ότι οι πληροφορίες και η στήριξη που χρειάζονται οι πελάτες μας, οι οικογένειές τους, η κοινότητα ή άλλα άτομα είναι ενημερωμένες και προσβάσιμες.

9.2 ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ

Παρακολουθούμε ενεργά τις συμπεριφορές κατάθεσης και στοιχηματισμού στον λογαριασμό σας χρησιμοποιώντας συστήματα και εργαλεία για τον εντοπισμό πελατών που κινδυνεύουν να υποστούν βλάβη από τον τζόγο.

Παραδείγματα συμπεριφορών που μπορεί να υποδηλώνουν βλάβη από τον τζόγο είναι:

- αλλαγές στη συμπεριφορά καταθέσεων – συχνότητα, ποσό, κλιμακούμενα χρηματικά ποσά που κατατίθενται,
- αλλαγές στις συμπεριφορές στοιχηματισμού – μέσο ποσό στοιχήματος, συχνότητα, αριθμός στοιχημάτων,
- αλλαγές στις συνήθειες τζόγου, π.χ. στοιχηματισμός σε διαφορετικά είδη στοιχημάτων, στοιχήματα σε διαφορετικές ώρες,
- τζόγος για πολλές ώρες,
- παραδοχή μέθης ή επήρεια ναρκωτικών,
- εμφάνιση ενδείξεων αγωνίας όπως κλάμα ή βρισιές,
- το άτομο εκφράζει ενοχές ή τύψεις για τον τζόγο,
- κάνει σχόλια που μπορεί να υποδεικνύουν ότι ξεοδεύει υπερβολικά ποσά,
- εκφράζει επανειλημμένα σχόλια για οικογενειακά προβλήματα,
- εκδηλώνει ανησυχία για απώλειες και πληρωμή κερδών,
- λέει ότι χρειάζεται διάλειμμα από τον τζόγο,
- συχνό κλείσιμο και άνοιγμα του λογαριασμού του, και
- αποκαλύπτει ότι έχει υποστεί βλάβη από τον τζόγο.

Η Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου εφαρμόζει διάφορες παρεμβάσεις όταν εντοπίζονται αυτές οι συμπεριφορές.

Ο τρόπος με τον οποίο παρεμβαίνει η Ομάδα Υπεύθυνου Τζόγου εξαρτάται από τη συγκεκριμένη συμπεριφορά και τις περιστάσεις σας. Τα βήματα που μπορεί να κάνει η ομάδα περιλαμβάνουν:

1. να σας στείλει email ή/και SMS με πληροφορίες για τα εργαλεία υπεύθυνου τζόγου που διαθέτουμε, συμπεριλαμβανομένου του αυτοαποκλεισμού,
2. να σας στείλει email ή/και SMS με πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες βοήθειας ατόμων που έχουν πρόβλημα τζόγου,
3. να επανεξετάσει τον λογαριασμό σας για να δει αν χρειάζεται να λάβουμε περαιτέρω μέτρα. Αυτό περιλαμβάνει εξέταση των προηγούμενων επαφών που είχαμε μαζί σας, τις

δραστηριότητες στοιχημάτων σας, τις δραστηριότητες καταθέσεων, δραστηριότητες ανάληψης κι αν έχετε χρησιμοποιήσει στο παρελθόν κάποιο από τα εργαλεία μας υπεύθυνου τζόγου,

4. να σας καλέσει – το τι θα συζητηθεί στο τηλεφώνημα θα αφορά συγκεκριμένα εσάς και θα περιλαμβάνει μια συζήτηση σχετικά με αυτά που παρατηρήσαμε, συμπεριλαμβανομένων πιθανών δεικτών βλάβης από τον τζόγο, κατανόηση των προσωπικών σας περιστάσεων και παροχή πληροφοριών για τα εργαλεία υπεύθυνου τζόγου, συμπεριλαμβανομένων των προ-δεσμευτικών ορίων κατάθεσης, αυτοαποκλεισμός και υπηρεσίες βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου,
5. στην περίπτωση που δεν μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας τηλεφωνικά για το θέμα του υπεύθυνου τζόγου, θα παγώσουμε προληπτικά τους λογαριασμούς σας, και
6. θα ενεργήσουμε για το κλείσιμο των λογαριασμών σας.

Αν μας ενημερώσετε ότι αντιμετωπίζετε σοβαρή βλάβη από τον τζόγο, θα κλείσουμε αμέσως τον λογαριασμό σας. Όταν κλείσουμε τον λογαριασμό σας, τα συστήματά μας θα σας εμποδίσουν να ανοίξετε μελλοντικούς λογαριασμούς χρησιμοποιώντας τα ίδια στοιχεία. Ελέγχουμε επίσης τις περιπτώσεις που ανοίγονται λογαριασμοί χρησιμοποιώντας παρόμοια στοιχεία πελατών που έχουν κλείσει οι λογαριασμοί τους.

Εκπαιδεύουμε το προσωπικό μας που συναλλάσσεται άμεσα με τους πελάτες μας πώς να εντοπίζει συμπεριφορές πελατών που υποδηλώνουν απελπισία. Στις περιπτώσεις που εντοπίζονται αυτοί οι δείκτες, το προσωπικό μας εκπαιδεύεται πώς να διαχειρίζεται κατάλληλα τον πελάτη και παραπέμπει το θέμα στην Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου.

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

με email: RGwagering@tabcorp.com.au
τηλεφωνικά: 02 9218 1111

Αξιολογούμε τακτικά και διατηρούμε τις πληροφορίες στον ιστότοπο TAB και στην εφαρμογή TAB, για να διασφαλίσουμε ότι οι πληροφορίες και η στήριξη που χρειάζεστε είναι ενημερωμένες και προσβάσιμες.

9.3 ΠΟΥ ΝΑ ΑΠΟΤΑΘΕΙΤΕ ΑΝ ΑΝΗΣΥΧΕΙΤΕ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟ ΑΤΟΜΟ

Αν ανησυχείτε για τον τζόγο κάποιου άλλου, μπορείτε να μας ενημερώσετε επικοινωνώντας μαζί μας μέσω:

- της Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου:
με email: RGwagering@tabcorp.com.au
τηλεφωνικά: 02 9218 1111
- του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802; or
- οποιοδήποτε από τα καταστήματά μας TAB.

Η Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου θα σας ενημερώσει για το πώς μπορεί να βοηθήσει και θα σας δώσει πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες στήριξης.

10 ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

10.1 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΑ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Όλοι οι εργαζόμενοι ή εξωτερικοί συνεργάτες πρέπει να συμμορφώνονται με την Πολιτική Τυχερών Παιγνίων Υπαλλήλων. Αυτή είναι μια αυστηρή απαίτηση για τους υπαλλήλους και τους εξωτερικούς συνεργάτες μας. Η μη συμμόρφωση αποτελεί σοβαρή παράβαση και μπορεί να σημαίνει ότι ο υπάλληλος τιμωρείται ή τερματίζεται η απασχόλησή του ή διακόπτεται η σύμβαση με τον εξωτερικό συνεργάτη.

Η πολιτική θέτει μια σειρά περιορισμών στα μέλη της ομάδας που συμμετέχουν ή άλλως εμπλέκονται σε δραστηριότητες στοιχηματισμού που διαχειρίζεται η Tabcorp.

10.2 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΒΙΚΤΩΡΙΑΣ

Πρακτορεία TAB: Απαγορεύεται σε όλους τους υπαλλήλους, συμπεριλαμβανομένων των πρακτόρων και του προσωπικού τους, να παίζουν τυχερά παιχνίδια ανά πάσα στιγμή στο πρακτορείο όπου εργάζονται ή οπουδήποτε κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας τους, συμπεριλαμβανομένου όταν έχουν προγραμματισμένη αργία, άδεια επί πληρωμή και χωρίς πληρωμή.

Αδειοδοτημένα καταστήματα TAB: Όλοι οι κάτοχοι άδειας καταστήματος TAB επιτρέπεται να στοιχηματίζουν στο κατάστημά τους μόνο μέσω ψηφιακού καναλιού και μόνο όταν είναι εκτός υπηρεσίας.

Προσωπικό αδειοδοτημένου καταστήματος TAB: Απαγορεύεται σε όλο το προσωπικό να παίζει τυχερά παιχνίδια σε οποιαδήποτε τοποθεσία κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένου όταν έχουν προγραμματισμένη αργία, άδεια επί πληρωμή και χωρίς πληρωμή.

Τα αδειοδοτημένα καταστήματα που ανήκουν και λειτουργούν ανεξάρτητα από εμάς ενδέχεται να θέτουν πρόσθετους περιορισμούς στους υπαλλήλους τους να στοιχηματίζουν στο κατάστημά τους.

10.3 ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Όταν ένας υπάλληλος, συμπεριλαμβανομένου μέλους του προσωπικού καταστήματος, παρουσιάζει ή εμφανίζει εμφανή σημάδια απελπισίας ή συμπεριφορά που υποδηλώνει δυσκολίες στη διαχείριση του τζόγου του, θα παρέχουμε πληροφορίες σχετικά με:

- Εργαλεία και υπηρεσίες Υπεύθυνου Τζόγου,
- πώς να έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου κι αν χρειάζεται, θα διευκολύνουμε την πρόσβαση σ' αυτές τις υπηρεσίες, και
- BetCare.

Θα στηρίξουμε το προσωπικό μας με απόρρητο, ευαίσθητο, εμπιστευτικό και κατάλληλο τρόπο. Θα μιλήσουμε το προσωπικό με τρόπο που σέβεται το δικαίωμα του μέλους του προσωπικού στην ιδιωτικότητα, για παράδειγμα λαμβάνοντας μέτρα για να διασφαλίσουμε ότι οι συζητήσεις διεξάγονται με ευαισθησία.

11 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΖΟΓΟ

Όλο το εταιρικό μας προσωπικό ολοκληρώνει την Εκπαίδευση Υπεύθυνου Τζόγου όταν ξεκινήσει την απασχόλησή του και ως μέρος του ετήσιου υποχρεωτικού εκπαιδευτικού προγράμματος συμμόρφωσης.

Τα μέλη της ομάδας που συναλλάσσονται απευθείας με τους πελάτες έχουν πρόσθετη ειδική εκπαίδευση στον Υπεύθυνο Τζόγο, που περιλαμβάνει:

- πώς να προσδιορίζει πιθανούς δείκτες βλάβης από τον τζόγο,
- πώς να παρεμβαίνει και να αντιμετωπίζει δείκτες βλάβης από τον τζόγο που έχουν εντοπιστεί, συμπεριλαμβανομένης της παροχής πληροφοριών για τα εργαλεία και τις υπηρεσίες υπεύθυνου τζόγου, την παροχή πληροφοριών σχετικά με τα διαδικτυακά και λιανικά μας προγράμματα αυτοαποκλεισμού, την παροχή πληροφοριών για τις υπηρεσίες βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου και την προληπτική αναστολή ή κλείσιμο λογαριασμού, και
- πώς να παραπέμπει τις ανησυχίες για βλάβη από τον τζόγο στην Ομάδα Υπεύθυνου Τζόγου.

Το προσωπικό καταστήματος TAB απαιτείται να ολοκληρώσει την εκπαίδευση Υπεύθυνου Τζόγου κατά την έναρξη της εργασίας του στο TAB και ως μέρος της υποχρεωτικής ετήσιας εκπαίδευσης συμμόρφωσης. Αυτή η εκπαίδευση περιλαμβάνει:

- πώς να εντοπίζει πιθανούς δείκτες βλάβης από τον τζόγο σε πελάτες καταστημάτων,
- πώς να παρεμβαίνει και να αντιμετωπίζει τους δείκτες βλάβης από τον τζόγο που έχουν εντοπιστεί, συμπεριλαμβανομένης της παροχής πληροφοριών σχετικά με τα εργαλεία και τις υπηρεσίες

υπεύθυνου τζόγου, την παροχή πληροφοριών σχετικά με τα διαδικτυακά και λιανικά μας προγράμματα αυτοαποκλεισμού και την παροχή πληροφοριών για τις υπηρεσίες βοήθειας ατόμων με πρόβλημα τζόγου,

- τις απαιτήσεις σχετικά με τη μέθη και την απαγόρευση στοιχηματισμού ανηλίκων, και
- πώς να παραπέμψει τυχόν ανησυχίες στο TAB.

Στα καταστήματα TAB δίνονται τακτικές υπενθυμίσεις για τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τον υπεύθυνο τζόγο, μαζί με εγχειρίδια υπεύθυνου τζόγου.

12 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΖΟΓΟΥ

12.1 ΠΩΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΑΣΤΕ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Σύμφωνα με τη δέσμευσή μας για τον υπεύθυνο τζόγο και για να βελτιώσουμε την κατανόησή μας για τη βλάβη του τζόγου, επικοινωνούμε με διάφορες υπηρεσίες στήριξης που σχετίζονται με τον τζόγο και με ενδιαφερόμενους φορείς τουλάχιστον σε τριμηνιαία βάση.

Σ' αυτούς τους οργανισμούς περιλαμβάνονται: Gambler's Help, Victorian Responsible Gambling Foundation, Relationships Australia, Financial Counseling Australia και Australasian Gaming Council.

Επικοινωνούμε με υπηρεσίες στήριξης που σχετίζονται με τον τζόγο και ενδιαφερόμενους φορείς μέσω:

- άτυπης και συνεχούς τηλεφωνικής επικοινωνίας και email για να ζητήσουμε τις οδηγίες και τα σχόλιά τους σχετικά με τις πρωτοβουλίες μας για τη βελτίωση του υπεύθυνου τζόγου, τα προγράμματα αυτοαποκλεισμού μας και τον Κώδικα,
- επίσημης τηλεφωνικής επικοινωνίας και email για να ζητήσουμε τα σχόλιά τους σχετικά με την αποτελεσματικότητα του Κώδικα ως μέρος της τακτικής μας επανεξέτασης του Κώδικα, και
- συμμετοχής στο ετήσιο Συνέδριο του Εθνικού Συνδέσμου Μελετών για τα Τυχερά Παίγνια.

Επίσης, παρευρισκόμαστε, παρουσιάζουμε και συνεργαζόμαστε σε συμβουλευτικά φόρουμ για τις βλάβες του τζόγου σε όλη τη Βικτώρια καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Προάγουμε ενεργά την εβδομάδα Ευαισθητοποίησης για τον Υπεύθυνο Τζόγο της Βικτώριας στα καταστήματα μας TAB και σε άλλο ψηφιακό περιεχόμενο.

12.2 ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΖΟΓΟ

Παρέχουμε στους πελάτες που αναγνωρίζεται ότι χρειάζονται στήριξη με παροχή πληροφοριών σχετικά με τις παρακάτω υπηρεσίες στήριξης για τον τζόγο.

Οι πελάτες, οι οικογένειές τους, η κοινότητά τους ή οποιοδήποτε άλλο άτομο μπορούν να απευθυνθούν σε αυτές τις υπηρεσίες.

- **National Gambling Helpline** 1800 858 858 (διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα)
- **Gambler's Help** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **Gambler's Help Youth Hotline για άτομα κάτω των 25** 1800 262 376
- **Gambling Helpline Interpreter Service** 131 450
- **Victorian Responsible Gambling Foundation** <https://responsiblegambling.vic.gov.au/>
- **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 διάφορες ανεξάρτητες υπηρεσίες στήριξης.

Αν επικοινωνήσετε με μια απ' αυτές τις υπηρεσίες, μπορούν να σας παράσχουν δωρεάν πληροφορίες, συμβουλές και στήριξη. Μπορούν επίσης να σας κατευθύνουν στον καλύτερο πάροχο υπηρεσιών για τις συγκεκριμένες περιστάσεις σας.

13 ΑΝΗΛΙΚΟΙ

Απαγορεύουμε αυστηρά τα τυχερά παιχνίδια σε άτομα κάτω των 18 ετών και λαμβάνουμε όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίσουμε ότι οι ανήλικοι δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στοιχηματισμού μας, συμπεριλαμβανομένου ανοίγματος λογαριασμού TAB.

13.1 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

Λαμβάνουμε τα παρακάτω βήματα στα καταστήματά μας TAB για να απαγορεύσουμε την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών τζόγου σε ανήλικους:

1. Αναρτούμε πινακίδες που αναφέρουν ότι οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να παίζουν τυχερά παιχνίδια.
2. Το προσωπικό του καταστήματος TAB υποχρεούται να σας ζητήσει αποδεικτικά στοιχεία ηλικίας αν φαίνεστε κάτω των 25 ετών. Αυτό ισχύει για όλες τις συναλλαγές στοιχηματισμού (στο γκισέ ή μέσω τερματικού αυτοεξυπηρέτησης) συμπεριλαμβανομένης της είσπραξης κερδών. Αν δεν είναι δυνατή η προσκόμιση σχετικής επαλήθευσης ηλικίας, το προσωπικό θα αρνηθεί να σας εξυπηρετήσει και θα σας ζητηθεί να αποχωρήσετε από το πρακτορείο ή το χώρο στοιχημάτων του αδειοδοτημένου καταστήματος. Το μέλος του προσωπικού υποχρεούται να μην δώσει κανένα εισιτήριο σε ανήλικο ή σε κάποιο άτομο που υποπτεύεται ότι είναι ανήλικος.
3. Το προσωπικό του καταστήματος TAB παρακολουθεί τα τερματικά αυτοεξυπηρέτησης (μέσω άμεσης οπτικής επαφής ή συνεχούς λήψης κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης - CCTV) για να διασφαλίσει ότι δεν χρησιμοποιούνται από ανηλίκους.
4. Το προσωπικό του καταστήματος TAB εκπαιδεύεται και θα αρνηθεί να πάρει στοιχήματα ή δεν θα επιτρέψει την είσπραξη κερδών αν γνωρίζει ότι το άτομο ενεργεί για λογαριασμό ανηλίκου.
5. Τα τερματικά αυτοεξυπηρέτησης τοποθετούνται τουλάχιστον 2 μέτρα μακριά από όλες τις εισόδους και εξόδους για να διασφαλιστεί ότι μπορούν να παρακολουθούνται αποτελεσματικά.
6. Όταν οι πελάτες χρησιμοποιούν τα τερματικά αυτοεξυπηρέτησης πρέπει να επιβεβαιώσουν ότι είναι άνω των 18 ετών για να μπορέσουν να στοιχηματίσουν.
7. Το προσωπικό του καταστήματος TAB έχει πρόσβαση για να απενεργοποιήσει εξ αποστάσεως ένα τερματικό αυτοεξυπηρέτησης από το χώρο ελέγχου τερματικών, αν δει ότι γίνεται κατάχρηση ενός τερματικού αυτοεξυπηρέτησης, για παράδειγμα από κάποιον που θα μπορούσε να είναι ανήλικος.
8. Το προσωπικό του καταστήματος TAB εκπαιδεύεται για να παραπέμπει όλες τις πιθανές περιπτώσεις στοιχηματισμού από ανήλικο στο TAB.

Δεν υπάρχει γενική απαγόρευση για την είσοδο ανηλίκων σε κατάστημα TAB, ωστόσο, πρέπει να συνοδεύονται από γονέα ή κηδεμόνα ανά πάσα στιγμή κοντά σε εγκαταστάσεις στοιχημάτων. Το προσωπικό του καταστήματος TAB θα ζητήσει από τυχόν ασυνόδευτους ανηλίκους που βρίσκονται κοντά σε εγκαταστάσεις στοιχημάτων να απομακρυνθούν από τον χώρο.

13.2 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Λαμβάνουμε μέτρα για να διασφαλίσουμε ότι οι ανήλικοι δεν ανοίγουν λογαριασμό TAB. Αυτά περιλαμβάνουν ενδεικτικά τα παρακάτω βήματα:

1. Απαιτούμε από τους πελάτες που ανοίγουν λογαριασμό να επιβεβαιώσουν την ταυτότητά τους και ότι είναι άνω των 18 ετών. Οι λογαριασμοί που δεν έχουν επαληθευτεί σύμφωνα με τα ρυθμιστικά χρονοδιαγράμματα «παγώνουν» αυτόματα και εμποδίζονται οι συναλλαγές. Έχουμε τις κατάλληλες προειδοποιήσεις στον ιστότοπο TAB και στην εφαρμογή TAB ότι οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να ανοίξουν λογαριασμό ή να στοιχηματίσουν στο TAB.
2. Οι όροι και οι προϋποθέσεις για τους λογαριασμούς TAB αναφέρουν ότι οι ανήλικοι δεν μπορούν να στοιχηματίσουν στο TAB και υποχρεώνουν τους πελάτες μας να μην επιτρέπουν στους ανηλίκους να στοιχηματίζουν μέσω των λογαριασμών τους ή να αποκαλύπτουν τα στοιχεία ασφαλείας του λογαριασμού τους σε ανήλικο.

Αν διαπιστώσουμε ότι ένα άτομο έχει ανοίξει λογαριασμό στο TAB και είναι κάτω των 18 ετών ή ότι ένα άτομο επιτρέπεται σε έναν ανήλικο να στοιχηματίσει χρησιμοποιώντας τον λογαριασμό του, ο λογαριασμός θα κλείσει αμέσως.

Αναφέρουμε τυχόν περιπτώσεις στοιχηματισμού ανηλίκων στη Ρυθμιστική Αρχή Τυχερών Παιγνίων Βικτώριας.

13.3 ΤΙ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΑΝ ΑΝΗΣΥΧΕΙΤΕ ΓΙΑ ΕΝΑΝ ΑΝΗΛΙΚΟ

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας αν ανησυχείτε για κάποιο άτομο κάτω των 18 ετών που ενδέχεται να στοιχηματίσει πηγαίνοντας σε κατάστημα TAB ή να επικοινωνήσετε με την Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου στο RGwagering@tabcorp.com.au ή (02) 9218 1111 ή να καλέσετε το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802.

14 ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

14.1 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

Δεσμευόμαστε να σας κάνουμε να γνωρίζετε το πέρασμα της ώρας όταν βρίσκεστε σ' ένα κατάστημα TAB. Για να το κάνουμε αυτό, εφαρμόζουμε τα παρακάτω:

1. Οι πελάτες μπορούν να ελέγξουν την ώρα με διάφορους τρόπους:
 - ο η ώρα αναγράφεται στις ηλεκτρονικές οθόνες πληροφοριών TAB στα καταστήματα TAB,
 - ο τα τερματικά αυτοεξυπηρέτησης δείχνουν την ώρα των ιπποδρομιών και άλλων αγώνων, και
 - ο ρωτώντας το προσωπικό του καταστήματος TAB.
2. Οι πελάτες που βάζουν στοιχήματα σε τερματικό αυτοεξυπηρέτησης θα μπορούν να κρίνουν το πέρασμα της ώρας χρησιμοποιώντας τις πληροφορίες στο τερματικό αυτοεξυπηρέτησης, όπως η ώρα της ιπποδρομίας.
3. Όταν ένας πελάτης βάζει στοιχήματα σε τερματικό που λειτουργεί με προσωπικό του καταστήματος TAB, ο πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτές τις συναλλαγές για να γνωρίζει την ώρα. Το προσωπικό του καταστήματος TAB παρακολουθεί ενεργά αν οι πελάτες βρίσκονται στο κατάστημά τους ή χρησιμοποιούν τερματικά στοιχημάτων για πολλές ώρες ή/και τζογάρουν εκτεταμένα και εντατικά. Για παράδειγμα, αν τζογάρετε για πολλές ώρες, δηλαδή για τρεις ώρες ή περισσότερο χωρίς διάλειμμα.
4. Όλα τα δελτία και κουπόνια στοιχημάτων έχουν τυπωμένη την ώρα αγοράς ή έκδοσης.

Αν διαπιστωθεί ότι παρουσιάζετε ενδείξεις πιθανής βλάβης από τον τζόγο (η πλήρης λίστα δεικτών παρατίθεται στην ενότητα 9.1), το προσωπικό του καταστήματος TAB θα σας αποθαρρύνει να τζογάρετε εκτεταμένα και εντατικά με τους εξής τρόπους:

1. μιλώντας απευθείας μαζί σας για να σας ενημερώσει για το πέρασμα της ώρας,
2. ενθαρρύνοντάς σας να κάνετε ένα διάλειμμα από τον τζόγο, και
3. παρέχοντας σας πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου.

Θα σας αρνηθούν την παροχή προϊόντων τζόγου, αν η άποψη του προσωπικού του καταστήματος TAB είναι ότι αντιμετωπίζετε βλάβη από τον τζόγο.

14.2 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Θέλουμε επίσης να διασφαλίσουμε ότι οι πελάτες με λογαριασμό TAB γνωρίζουν το πέρασμα της ώρας. Για να το κάνουμε αυτό, εφαρμόζουμε τα παρακάτω:

- Ο ιστότοπος TAB και η εφαρμογή TAB περιέχουν πληροφορίες για προσεχείς προγραμματισμένες ιπποδρομίες και άλλους αγώνες. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτές τις πληροφορίες για να βεβαιωθείτε ότι είστε ενήμεροι για το πέρασμα της ώρας.
- Παρακολουθούμε ενεργά τις συμπεριφορές στοιχημάτων χρησιμοποιώντας διάφορα συστήματα και εργαλεία για τον εντοπισμό πελατών που συμμετέχουν σε εκτεταμένο και εντατικό τζόγο. Για παράδειγμα, αν στοιχηματίζετε για πολλές ώρες.

Αν διαπιστωθεί ότι παρουσιάζετε ενδείξεις συμμετοχής σε εκτεταμένο και εντατικό τζόγο (η πλήρης λίστα δεικτών παρατίθεται στην ενότητα 9.2), η Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου θα παρέμβει και θα λάβει μέτρα που ενδεικτικά μπορεί να περιλαμβάνουν:

1. να σας στείλει email ή/και SMS με πληροφορίες σχετικά με τα εργαλεία υπεύθυνου τζόγου που διαθέτουμε, συμπεριλαμβανομένου του αυτοαποκλεισμού,
2. να σας δώσει πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου,
3. να ελέγξει τους λογαριασμούς σας για να αποφασίσει αν απαιτούνται πρόσθετες παρεμβάσεις - αυτό περιλαμβάνει έλεγχο προηγούμενων συναλλαγών, δραστηριότητα στοιχημάτων, δραστηριότητα καταθέσεων, δραστηριότητα αναλήψεων κι εάν ο πελάτης έχει χρησιμοποιήσει στο παρελθόν εργαλεία υπεύθυνου τζόγου,
4. να σας καλέσει,

5. να παγώσει προληπτικά τους λογαριασμούς σας, και
6. να κλείσει προληπτικά τους λογαριασμούς σας

Όταν «παγώσουμε» ή κλείσουμε τον λογαριασμό σας λόγω συμβουλών από την Ομάδα Υπεύθυνου Τζόγου, θα σταματήσετε να λαβαίνετε υλικό μάρκετινγκ. Αν κλείσουμε τον λογαριασμό σας λόγω ενός θέματος υπεύθυνου τζόγου, θα βάλουμε φραγμούς για να σας αποτρέψουμε να ανοίξετε μελλοντικά λογαριασμό στο TAB χρησιμοποιώντας τα ίδια στοιχεία. Ελέγχουμε επίσης για περιπτώσεις όπου ανοίγονται λογαριασμοί χρησιμοποιώντας παρόμοια στοιχεία με πελάτες που τους έχουν κλείσει τους λογαριασμούς τους.

15 ΜΕΘΗ

Δεν θα σας επιτρέψουμε να χρησιμοποιήσετε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας στοιχημάτων αν αντιληφθούμε ότι είστε σε κατάσταση μέθης ή υπό την επήρεια ναρκωτικών. Όλοι οι υπάλληλοι που συναλλάσσονται με πελάτες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων στα καταστήματα TAB, έχουν εκπαιδευτεί να εντοπίζουν ενδείξεις μέθης ή περιπτώσεις όπου κάποιος βρίσκεται υπό την επήρεια ναρκωτικών και τους αρνούνται να τους εξυπηρετήσουν, συμπεριλαμβανομένου του προληπτικού «παγώματος» του λογαριασμού τους TAB.

16 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Πρέπει να πληρώσετε για τα στοιχήματα όταν τα αγοράζετε. Δεν παρέχουμε πίστωση ούτε δανείζουμε χρήματα για τζόγο.

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

Όλα τα κέρδη καταβάλλονται (κατά τη διακριτική ευχέρεια του καταστήματος TAB) είτε σε μετρητά, με επιταγή, κουπόνι στοιχήματος ή με πίστωση των κερδών σε λογαριασμό TAB ή χρεωστική κάρτα EFTPOS σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς, τους κώδικες ή πολιτικές του κλάδου και τους κανόνες στοιχηματισμού μας. Οι κανόνες στοιχηματισμού διατίθενται στον ιστότοπο TAB και σε όλα τα καταστήματα TAB.

Θα καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να πληρώσουμε τα κερδισμένα στοιχήματα που βάλατε στο TAB μέσω του λογαριασμού σας στον λογαριασμό σας στοιχημάτων μόλις επιβεβαιωθεί το επίσημο αποτέλεσμα.

17 ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

17.1 ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ, ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

Διασφαλίζουμε ότι οι διαφημίσεις και οι προσφορές που επιτρέπονται βάσει του Νόμου κανονισμών Τυχερών Παιγνίων 2003 (Βικτώρια) που σχετίζονται με τον τζόγο:

- θα συμμορφώνονται με όλους τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και κώδικες της Κοινοπολιτείας και των Πολιτειών που σχετίζονται με τη διαφήμιση ή την προσφορά προϊόντων στοιχηματισμού, συμπεριλαμβανομένου του κώδικα δεοντολογίας διαφημίσεων που έχει υιοθετήσει η Αυστραλιανή Ένωση Εθνικών Διαφημιστών,
- δεν θα είναι ψευδείς, παραπλανητικές ή δόλιες σχετικά με τις πιθανότητες, τα κέρδη ή τις πιθανότητες νίκης και δεν θα παραπαιούν την πιθανότητα νίκης ή το οικονομικό κέρδος,
- δεν θα προβάλλουν ισχυρισμούς που σχετίζονται με τη νίκη ή κέρδη που μπορούν να κερδηθούν τα οποία δεν βασίζονται σε πραγματικά στοιχεία, δεν μπορούν να αποδειχθούν ή είναι υπερβολικές,
- δεν θα δηλώνουν ούτε θα υπονοούν ότι η ικανότητα ενός παίκτη μπορεί να επηρεάσει την έκβαση μιας δραστηριότητας τζόγου, στην περίπτωση που δεν μπορεί να τεκμηριωθεί στην πράξη,
- θα είναι σωστές, ακριβείς και ειλικρινείς,

- Θα απαιτούν τη συγκατάθεση οποιουδήποτε ατόμου που αναγνωρίζεται ότι κέρδισε ένα βραβείο πριν τη δημοσίευση του ονόματός του,
- Θα έχουν καλό γούστο (δεδομένων των επικρατούντων κοινοτικών προτύπων) και δεν θα είναι προσβλητικές ή απρεπείς,
- Θα είναι κοινωνικά υπεύθυνες,
- Δεν θα δίνουν την εντύπωση ότι ο τζόγος είναι μια λογική στρατηγική για οικονομική βελτίωση,
- Δεν θα προάγουν τον τζόγο ως μέσο χρηματοδότησης κανονικής αγοράς οικοσκευών, κόστους ζωής, ούτε ανακούφισης οικονομικών ή προσωπικών δυσκολιών,
- Δεν θα προάγουν την κατανάλωση αλκοόλ κατά την ενασχόληση με τον τζόγο και δεν θα συσχετίζουν τον τζόγο με το αλκοόλ,
- Δεν θα απευθύνονται σκόπιμα, ρητά ή έμμεσα, σε ευάλωτες ή μειονεκτικές ομάδες και ανηλίκους,
- Δεν θα απευθύνονται ούτε θα έχουν σχεδιαστεί να απευθύνονται σε ανηλίκους και δεν θα προβάλλονται σε συνδυασμό με διαφήμιση προσφοράς, εκδήλωσης ή καταστήματος που αφορά ανηλίκους,
- Δεν θα προσφέρουν ανταμοιβές, κίνητρα ή κουπόνια που ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν πιο συχνά,
- Δεν θα προάγουν τα τυχερά παιχνίδια ως μέσο ενίσχυσης της κοινωνικής θέσης ή απασχόλησης, των κοινωνικών ή σεξουαλικών προοπτικών, και
- Δεν θα υπερβάλλουν τη σχέση μεταξύ της δραστηριότητας τζόγου και της χρήσης στην οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα κέρδη από τον παίκτη.

17.2 ΠΩΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΝΟΜΑΣΤΕ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

Λαμβάνουμε τα παρακάτω μέτρα για να διασφαλίσουμε ότι οι διαφημίσεις, το μάρκετινγκ και οι προσφορές μας συμμορφώνονται με τις σχετικές απαιτήσεις και δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν υπερβολικά ή πέραν των δυνατοτήτων τους:

- Διασφαλίζουμε ότι όλες οι διαφημίσεις και το μάρκετινγκ περιλαμβάνουν μηνύματα υπεύθυνου τζόγου σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία.
- Όταν στέλνουμε υλικό μάρκετινγκ απευθείας σε άτομα, συμπεριλαμβάνουμε πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να εξαιρεθείτε από τη λήψη άμεσου μάρκετινγκ.
- Καταγράφουμε τις υποχρεώσεις υπεύθυνης διαφήμισης και προσφορών στις Υπηρεσιακές μας Οδηγίες Μάρκετινγκ, οι οποίες παρέχονται σε όλα τα μέλη της ομάδας που ασχολούνται με το μάρκετινγκ και τη διαφήμιση.
- Όλα τα μέλη της ομάδας που ασχολούνται με το μάρκετινγκ και τη διαφήμιση λαμβάνουν τακτική εκπαίδευση σχετικά με τις υποχρεώσεις μάρκετινγκ και διαφήμισης.
- Καταχωρούμε όλους τους πελάτες με αυτοαποκλεισμό και τους πελάτες που χρησιμοποιούν τη λειτουργία Take a Break (Κάντε ένα Διάλειμμα) σε μια λίστα για να βεβαιωθούμε ότι δεν λαμβάνουν υλικό μάρκετινγκ και διαφημίσεις.
- Διαθέτουμε διαδικασίες για την εξέταση του διαφημιστικού υλικού και μάρκετινγκ προτού προβληθεί στο ευρύ κοινό. Αυτό περιλαμβάνει την εξέταση των διαφημίσεων και μάρκετινγκ από Ανώτερο Διευθυντή Μάρκετινγκ, μαζί με την ομάδα Νομικών Υποθέσεων και Υπεύθυνου Τζόγου, όπου ισχύει.
- Η ομάδα μας μάρκετινγκ προβαίνει σε μηνιαία διασφάλιση ποιότητας για να διασφαλίσει ότι οι διαδικασίες μάρκετινγκ τηρούνται από τα μέλη της ομάδας μάρκετινγκ.
- Η αποτελεσματικότητα των ελέγχων μάρκετινγκ αξιολογείται ετησίως από την ομάδα μας Αξιολόγησης Κινδύνου.

Δεν κυκλοφορούμε νέα προϊόντα ούτε αλλάζουμε τα υπάρχοντα προϊόντα μας χωρίς να αξιολογήσουμε τον πιθανό αντίκτυπο που έχουν σε πελάτες που είναι ευάλωτοι στη βλάβη από τον τζόγο. Η Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου αξιολογεί όλα τα νέα προϊόντα ή υπηρεσίες για να διασφαλιστεί ότι:

- Δεν ελκύουν ανηλίκους,
- Δεν εκθέτουν τους ανηλίκους στον τζόγο,

- δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν πιο συχνά απ' ό,τι συνήθως,
- δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν για περισσότερο χρόνο απ' ό,τι συνήθως,
- δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν περισσότερα χρήματα από ό,τι συνήθως,
- δεν ενθαρρύνουν τους πελάτες να στοιχηματίζουν πέραν των δυνατοτήτων τους,
- δεν αυξάνουν την πιθανότητα παρορμητικής λήψης αποφάσεων, και
- δεν ομαλοποιούν τον τζόγο.

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

18 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Από καιρό σε καιρό, επικοινωνούμε και στέλνουμε σε πελάτες μας προσφορές και προώθηση προϊόντων. Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν προσφορές στοιχημάτων μπόνους, προσφορές προκαταβολής για αγώνα, διαγωνισμούς και προσκλήσεις για να παρευρεθείτε σε εκδηλώσεις, όπως ημέρες ιπποδρομιών.

Αυτές οι προσφορές και προώθηση προϊόντων γίνονται ως τρόπος προσέλκυσης και διατήρησης πελατών, προώθησης ορισμένων αθλητικών και ιπποδρομιακών εκδηλώσεων, προώθησης ενός νέου προϊόντος ή προώθησης ενός συγκεκριμένου προϊόντος π.χ. συγκεντρωτικά (pari-mutuel) στοιχήματα.

Ορισμένες προσφορές και προώθηση προϊόντων διατίθενται σε όλους τους πελάτες, ενώ άλλες προσφορές και προώθηση προϊόντων εξατομικεύονται σε συγκεκριμένους πελάτες. Οι πελάτες επιλέγονται για εξατομικευμένες προσφορές και προώθηση προϊόντων με βάση διάφορους παράγοντες, όπως το προηγούμενο ιστορικό στοιχημάτων τους, τις στοιχηματικές τους προτιμήσεις, το μέρος των στοιχημάτων τους. Οι προσφορές και η προώθηση προϊόντων μπορεί να λήξουν αν δεν χρησιμοποιηθούν εντός των καθορισμένων χρονικών ορίων.

Για να διασφαλίσουμε ότι οι πελάτες κατανοούν σαφώς ποιες προσφορές και προώθηση προϊόντων αφορούν αυτούς:

- θα γνωστοποιήσουμε με σαφήνεια τις τυχόν προσφορές ή προώθηση προϊόντων που διατίθενται στους πελάτες μέσω email, SMS ή προφορικά.
- θα παρέχουμε στους πελάτες πληροφορίες για τους τυχόν όρους και προϋποθέσεις που σχετίζονται με την προσφορά ή την προώθηση προϊόντων. Για παράδειγμα, αν ισχύουν προθεσμίες, αν ισχύουν απαιτήσεις επιλεξιμότητας, αν ισχύουν προϋποθέσεις συμμετοχής σε διαγωνισμό, τρόπος συμμετοχής κ.λπ.
- οι πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση ανά πάσα στιγμή σε πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες προσφορές και προώθηση προϊόντων, συμπεριλαμβανομένων των διαθέσιμων στοιχημάτων μπόνους, κάνοντας σύνδεση στον διαδικτυακό τους λογαριασμό TAB,
- οι πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση στους όρους και τις προϋποθέσεις που ισχύουν για τις προσφορές μας στον ιστότοπο και την εφαρμογή TAB, και
- οι πελάτες μπορούν να επικοινωνήσουν με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802 αν έχουν οποιεσδήποτε απορίες σχετικά με τις προσφορές και τις προώθηση προϊόντων μας.

Μπορείτε να εξαιρεθείτε να λαβαίνετε υλικό άμεσου μάρκετινγκ από εμάς ανά πάσα στιγμή.

Δεν προσφέρουμε ένα σύστημα που παρακολουθεί τις δαπάνες ενός ατόμου σ' ένα προϊόν τζόγου και δεν ανταμείβει αυτή τη δαπάνη με πόντους μπόνους, αφοσίωση ή επιβράβευση. Στο παρελθόν προσφέραμε ένα πρόγραμμα επιβράβευσης TAB που περιλάμβανε ένα σύστημα συγκέντρωσης πόντων. Αυτό το πρόγραμμα δεν λειτουργεί τώρα και δεν διαθέτουμε ένα παρόμοια δομημένο πρόγραμμα επιβράβευσης πελατών.

19 ΠΑΡΑΠΟΝΑ

19.1 ΓΕΝΙΚΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Μπορείτε να μας υποβάλετε παράπονο είτε ηλεκτρονικά, επικοινωνώντας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 131 802 ή ταχυδρομικώς. Αναγράφουμε λεπτομερώς τη διαδικασία παραπόνων πελατών στον ιστοσελίδα TAB: <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>

Τα παράπονα που αφορούν θέματα στοιχηματισμού μπορούν επίσης να απευθύνονται στη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιγνίων Βικτώριας ως το ανεξάρτητο όργανο για έρευνα και επίλυση μέσω της ιστοσελίδα της στο: <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>.

19.2 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Μπορείτε να υποβάλετε παράπονο σχετικά με τον Κώδικα επικοινωνώντας με την Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου μας μέσω:

email: RGwagering@tabcorp.com.au

ταχυδρομικώς: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

τηλεφωνικά: 02 9218 1111

Αν καλέσετε για ένα παράπονο, ενδέχεται να σας ζητήσουμε λεπτομέρειες για το παράπονο γραπτώς.

19.3 ΠΩΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ ΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΜΑΣ

Έχουμε μια επίσημη πολιτική και διαδικασία διαχείρισης παραπόνων για να διασφαλίσουμε ότι τα παράπονα των πελατών εξετάζονται και αντιμετωπίζονται κατάλληλα.

Όταν λάβουμε ένα παράπονο από εσάς, η Ομάδα μας Υπεύθυνου Τζόγου:

1. Θα επιβεβαιώσει τη λήψη γραπτών παραπόνων ή έχουν σταλεί με email εντός 5 εργάσιμων ημερών από την λήψη του παραπόνου.
2. Θα εξετάσει και θα διερευνήσει το παράπονο. Αυτό περιλαμβάνει έλεγχο των παρεχόμενων πληροφοριών, καθώς και άλλων σχετικών πληροφοριών, όπως το ιστορικό στοιχημάτων σας ή οι προηγούμενες συναλλαγές σας μαζί μας.
3. Θα σας ενημερώσει για το αποτέλεσμα της εξέτασης εντός 21 ημερών. Αν δεν μπορέσει να ολοκληρώσει τον έλεγχο εντός 21 ημερών, θα σας ενημερώσει για τη νέα προθεσμία.
4. Θα σας δώσει το αποτέλεσμα του παραπόνου. Όπου είναι απαραίτητο, το αποτέλεσμα του παραπόνου αποφασίζεται από την Επιτροπή Πολύπλοκων Παραπόνων, η οποία αποτελείται από ανώτερους εκπροσώπους της επιχείρησής μας.

Αν το ζήτημα επιλυθεί, δεν λαμβάνονται περαιτέρω μέτρα.

Μπορείτε να ζητήσετε υπηρεσιακή επανεξέταση της απόφασης, αποστέλλοντας γραπτό αίτημα στο: complaintappeals@tabcorp.com.au. Μετά μια Επιτροπή Προσφυγής Παραπόνων θα επανεξετάσει την απόφαση και θα λάβει μια οριστική απόφαση. Αυτή η τελική απόφαση θα σας δοθεί εντός 10 εργάσιμων ημερών.

Αν ζητήσετε μια ανεξάρτητη επανεξέταση αυτής της απόφασης, θα παραπέμψουμε το ζήτημα σε μέλος μιας ομάδας ανεξάρτητων διαμεσολαβητών, όπως το Institute of Arbitrators and Mediators Australia (Ινστιτούτο Διαιτητών και Διαμεσολαβητών Αυστραλίας), είτε για λήψη απόφασης από διαιτητή βάσει των υποβληθέντων εγγράφων είτε για διευθέτηση διαμεσολάβησης. Το κόστος αυτής της διαδικασίας θα μοιραστεί ισόποσα από εμάς και εσάς εκτός αν συμφωνηθεί διαφορετικά ή αποφασιστεί από τον διαιτητή.

19.4 ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ

Τηρούμε αρχεία με τα παράπονα, όλα τα έγγραφα παραπόνων και των αποφάσεών μας στο Μητρώο Παραπόνων Υπεύθυνου Τζόγου, που τηρείται για μια περίοδο επτά ετών. Αυτά διατίθενται για επιθεώρηση από τον Υπουργό Προστασίας Καταναλωτών, Κανονισμούς Τυχερών Παιγνίων και Οιονοπνευματωδών Ποτών ή τη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιγνίων Βικτώριας κατόπιν αιτήματος,

σύμφωνα με τις υποχρεώσεις τήρησης αρχείων μας και επιτρέπουμε στη ρυθμιστική αρχή τυχερών παιγνίων Βικτώριας να παρακολουθεί τη συμμόρφωσή μας με τη διαδικασία παραπόνων.

20 ΠΩΣ ΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Δεσμευόμαστε στην ιδιωτικότητα, διαφάνεια και ασφάλεια των πληροφοριών. Για να σεβαστούμε αυτή τη δέσμευση, χειριζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα σύμφωνα με τον Νόμο Ιδιωτικότητας 1988 (Κοινοπολιτειακός) και τις Αυστραλιανές Αρχές Ιδιωτικότητας. Η Πολιτική μας Ιδιωτικότητας καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο χειριζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα. Μπορείτε να έχετε πρόσβαση στην Πολιτική μας Ιδιωτικότητας στην ιστοσελίδα: <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με email στο privacy@tabcorp.com.au αν έχετε τυχόν απορίες ή ανησυχίες.