



CHƠI CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

Phiên Bản 2 – 23 Tháng Sáu 2023

Tabcorp

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

CAM KẾT CỦA CHÚNG TÔI ĐỐI VỚI CHƠI CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd (“**chúng tôi**”) cam kết trở thành người đi đầu trong thúc đẩy việc chơi cờ bạc an toàn hơn và giảm thiểu tác hại. Mục tiêu của chúng tôi là trao quyền và hỗ trợ khách hàng của mình bằng thông tin và tài liệu, giúp họ đưa ra những quyết định sáng suốt về cách họ chơi cờ bạc. Chúng tôi hướng tới bình thường hóa các phương thức và công cụ chơi cờ bạc an toàn hơn.

Chúng tôi cố gắng giảm thiểu khả năng gây hại cho quý vị, khách hàng của chúng tôi, bằng cách duy trì các tiêu chuẩn thực hành tốt nhất trong toàn doanh nghiệp, và nếu có thể, trong toàn ngành. Nhân viên của chúng tôi và nhân viên tại địa điểm được đào tạo để hỗ trợ cam kết này.

Bộ Quy Tắc Ứng Xử Về Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm (“**Bộ Quy Tắc**”) này phản ánh cam kết của chúng tôi trong việc cung cấp các sản phẩm cá cược với mức độ liêm chính và trách nhiệm doanh nghiệp cao nhất, hoạt động theo luật pháp có liên quan và thúc đẩy việc chơi cờ bạc an toàn hơn.

Trao quyền cho khách hàng để họ đưa ra những quyết định sáng suốt và tự nhận thức, giúp giảm thiểu tác hại

CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG ĐỂ ĐỊNH HÌNH NGÀNH NGHỀ VÌ MỤC ĐÍCH TỐT ĐẸP HƠN

Khi chủ động hỗ trợ khách hàng, chúng tôi đang tạo ra những mối quan hệ đối tác và những cộng đồng bền vững

1. GIỚI THIỆU

Chúng tôi thuộc Tabcorp Holdings Limited, một tập đoàn giải trí cờ bạc đa dạng đẳng cấp thế giới.

Chúng tôi cung cấp các dịch vụ cá cược:

- trực tuyến;
- qua điện thoại;
- trực tiếp tại các cuộc đua ở thành thị và nông thôn của tiểu bang Victoria; và
- thông qua một mạng lưới đại lý, các địa điểm và câu lạc bộ được cấp phép.

1.1 MỤC TIÊU

Với Bộ Quy Tắc này, chúng tôi nhắm tới mục tiêu:

- cung cấp cho khách hàng của chúng tôi một tài liệu duy nhất phác thảo cách chúng tôi cung cấp các sản phẩm và dịch vụ của mình một cách có trách nhiệm;
- thể hiện cam kết mạnh mẽ của chúng tôi trong việc giảm thiểu tác hại tiềm ẩn liên quan đến chơi cờ bạc và thúc đẩy chơi cờ bạc an toàn hơn;
- trao quyền và cho phép khách hàng của chúng tôi đưa ra những quyết định sáng suốt về chơi cờ bạc, cũng như tạo điều kiện tiếp cận các công cụ để quản lý việc chơi cờ bạc của họ hoặc các dịch vụ trợ giúp về chơi cờ bạc khi họ cần hỗ trợ; và
- đảm bảo chúng tôi tuân thủ mọi nghĩa vụ pháp lý và quy định có liên quan, bao gồm Chỉ Thị Cấp Bộ Trưởng cho Bộ Quy Tắc Ứng Xử Về Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của Victoria.

1.2 ÁP DỤNG BỘ QUY TẮC

Bộ Quy Tắc được áp dụng với:

- chúng tôi và những nhân viên của chúng tôi;
- Các Địa Điểm TAB của chúng tôi và tất cả những người làm việc cho các địa điểm này chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ cá cược của chúng tôi; và
- các dịch vụ hoặc sản phẩm chơi cờ bạc do chúng tôi cung cấp, bao gồm cả những dịch vụ hoặc sản phẩm được cung cấp trực tuyến tại Úc.

1.3 TÁI XÉT BỘ QUY TẮC

Chúng tôi thường xuyên xem xét lại việc tuân thủ Bộ Quy Tắc của mình (bao gồm cả việc tuân thủ tại các Địa Điểm TAB của chúng tôi). Chúng tôi sẽ tìm kiếm và cân nhắc ý kiến phản hồi từ các bên có liên quan chính, bao gồm nhân viên tại các Địa Điểm TAB, đại lý, khách hàng, nhân viên và các nhà cung cấp dịch vụ trợ giúp về chơi cờ bạc về tính hiệu quả của Bộ Quy Tắc.

Bộ Quy Tắc cũng có thể được cập nhật theo thời gian và chúng tôi sẽ cung cấp một bản sao của Bộ Quy Tắc đã cập nhật cho cơ quan quản lý chơi cờ bạc Victoria trước khi xuất bản.

1.4 NHỮNG ĐỊNH NGHĨA CHÍNH

- **Ứng Dụng TAB** có nghĩa là ứng dụng TAB di động.
- **Địa Điểm TAB** theo Bộ Quy Tắc là một đại lý, địa điểm hoặc câu lạc bộ đua được cấp phép tại Victoria, nơi những dịch vụ và sản phẩm của chúng tôi được bán.
- **Trang Mạng TAB** có nghĩa là trang mạng của TAB tại địa chỉ www.tab.com.au.

2. TRUYỀN TẢI VÀ NƠI TÌM ĐỌC VỀ BỘ QUY TẮC

Chúng tôi truyền tải và tích cực quảng bá Bộ Quy Tắc và nơi mọi người có thể tìm đọc bộ quy tắc trên bảng chỉ dẫn tại khắp các Địa Điểm TAB cũng như trên Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB của chúng tôi.

Quý vị có thể tìm đọc Bộ Quy Tắc:

- trên Trang Mạng TAB www.tab.com.au;
- trên Trang Mạng Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của TAB www.responsiblegambling.tab.com.au;
- trên Trang Mạng của Tabcorp www.tabcorp.com.au;
- trên Ứng Dụng TAB; và
- tại các Địa Điểm TAB.

Bộ Quy Tắc có sẵn bằng tiếng Anh và cũng được dịch sang tiếng Ý, Ả Rập, Trung Quốc (Phồn Thể và Giản Thể), Thổ Nhĩ Kỳ, Hy Lạp, Việt Nam và Tây Ban Nha. Các phiên bản đã dịch của Bộ Quy Tắc có sẵn trực tuyến và tại các Địa Điểm TAB.

Quý vị có thể yêu cầu bản in của Bộ Quy Tắc bằng cách gọi điện cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 131 802

3. CƠ SỞ BÁN LẺ PHẢI TUÂN THỦ BỘ QUY TẮC

Chúng tôi cung cấp cho các Địa Điểm TAB những công cụ tuân thủ, thông tin và đào tạo hỗ trợ cho Bộ Quy Tắc, đồng thời cung cấp các sản phẩm và dịch vụ cá cược của chúng tôi một cách có trách nhiệm.

Chúng tôi sẽ đảm bảo rằng các Địa Điểm TAB của chúng tôi tuân thủ Bộ Quy Tắc bằng cách tiến hành kiểm tra việc tuân thủ thường xuyên. Những thỏa thuận của chúng tôi với các Địa Điểm TAB yêu cầu họ tuân thủ tất cả các luật liên quan, Bộ Quy Tắc và các biện pháp chơi cờ bạc có trách nhiệm.

Bất kỳ sự cố về chơi cờ bạc có trách nhiệm hoặc vi phạm tiềm ẩn nào của các Địa Điểm TAB đều được điều tra. Chúng tôi có thể áp dụng hành động chống lại các Địa Điểm TAB không tuân thủ – bao gồm việc chấm dứt thỏa thuận của họ với chúng tôi vì vi phạm nghĩa vụ về chơi cờ bạc có trách nhiệm.

4. NHỮNG THÔNG ĐIỆP VỀ CHƠI CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

Chúng tôi bao gồm những thông điệp về chơi cờ bạc có trách nhiệm trên tất cả các tài liệu tiếp thị quảng cáo liên quan đến chơi cờ bạc và trên các thông tin liên lạc mà chúng tôi gửi cho khách hàng của mình theo Khuôn Khổ Bảo Vệ Người Tiêu Dùng Quốc Gia đối với Cá Cược Trực Tuyến. Chúng tôi cũng đảm bảo rằng các tài liệu quảng cáo của mình tuân thủ bất kỳ yêu cầu pháp lý nào khác, bao gồm cả những yêu cầu bảo vệ người tiêu dùng trong các Chỉ Thị Cấp Bộ Trưởng, chẳng hạn như Chỉ Thị Cấp Bộ Trưởng ngày 24 Tháng Ba 2023.

Chúng tôi sẽ luôn đăng tải thông điệp về chơi cờ bạc có trách nhiệm trên Trang Mạng TAB và bảng chỉ dẫn trên khắp các Địa Điểm TAB. Chúng tôi cũng sẽ tích cực quảng bá các thông điệp về chơi cờ bạc có trách nhiệm trên Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB của chúng tôi.

5. THÔNG TIN VỀ CHƠI CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ SẢN PHẨM CỜ BẠC

5.1 THÔNG TIN SẴN CÓ

Chúng tôi cung cấp nhiều thông tin về chơi cờ bạc có trách nhiệm để khách hàng, gia đình của họ và cộng đồng được thông báo về các hoạt động cờ bạc có trách nhiệm của chúng tôi và để khách hàng biết về các sản phẩm và dịch vụ cá cược của chúng tôi.

Chơi cờ bạc có trách nhiệm có nghĩa là sử dụng các sản phẩm hoặc dịch vụ của chúng tôi theo cách không gây hại cho khách hàng, gia đình, cộng đồng của họ hoặc bất kỳ người nào khác.

Nếu quý vị là một khách hàng, chúng tôi mong muốn đảm bảo rằng quý vị có thể đưa ra những quyết định sáng suốt về cách quý vị chơi cờ bạc, phù hợp với sở thích cá nhân và hoàn cảnh cá nhân của quý vị.

Việc này bao gồm những thông tin về:

- Bộ Quy Tắc này;
- các quy tắc cá cược chi phối thiết bị đếm tự động, cá cược thể thao và các sản phẩm Trackside của chúng tôi;
- các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi và tài liệu giải thích kèm theo;
- cách khách hàng có thể quản lý việc chơi cờ bạc của họ bằng việc đặt ra và giữ một quyết định cam kết trước;
- cách khách hàng có thể sử dụng các công cụ chơi cờ bạc có trách nhiệm khác để quản lý việc chơi cờ bạc của họ;
- cách khách hàng có thể tự cấm bản thân họ trực tuyến và tại các Địa Điểm TAB của chúng tôi;
- các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc dành cho các cá nhân và/hoặc gia đình của họ để được hỗ trợ quản lý vấn đề chơi cờ bạc;
- cấm trẻ vị thành niên chơi cờ bạc;
- cấm cho vay trong chơi cờ bạc; và
- các cơ chế giải quyết khiếu nại.

5.2 NƠI QUÝ VỊ CÓ THỂ TÌM THẤY THÔNG TIN

Chúng tôi công bố rộng rãi thông tin về chơi cờ bạc có trách nhiệm trên Trang Mạng Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm Dành Riêng cho TAB của chúng tôi tại responsiblegambling.tab.com.au, trên các áp phích và tờ rơi tại các Địa Điểm TAB hoặc bằng cách gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 131 802.

Các Địa Điểm TAB phải trưng biển báo về chơi cờ bạc có trách nhiệm tại tất cả các điểm chấp nhận đặt cược.

Các quy tắc cá cược và thông tin sản phẩm của chúng tôi có sẵn trên Trang Mạng TAB và tại khắp các Địa Điểm TAB. Quý vị có thể đọc các điều khoản tài khoản của chúng tôi, bao gồm các điều khoản và điều kiện của những lời mời khuyến mại, trên Trang Mạng TAB. Khi có những lời mời khuyến mại cụ thể, chúng tôi sẽ đưa vào các điều khoản và điều kiện áp dụng.

Quý vị cũng có thể gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 131 802 để được hỗ trợ.

6. NHỮNG QUYẾT ĐỊNH CAM KẾT TRƯỚC

6.1 CAM KẾT TRƯỚC LÀ GÌ?

Cam kết trước là một cách mà khách hàng có thể sử dụng để quản lý việc chơi cờ bạc của họ và ngăn ngừa tác hại của chơi cờ bạc. Cam kết trước liên quan đến việc khách hàng đặt ra một giới hạn trước khi họ bắt đầu chơi cờ bạc. Giới hạn này có thể dựa trên thời gian và/hoặc tiền bạc, tức là 'cam kết trước' lượng thời gian và tiền bạc mà quý vị chuẩn bị chi tiêu trước khi bắt đầu chơi cờ bạc.

Những quyết định cam kết trước mang tính cá nhân và khách hàng nên đặt ra các giới hạn phù hợp với hoàn cảnh cá nhân của họ.

6.2 KHÁCH HÀNG CHƠI LẺ

Chúng tôi thúc đẩy và khuyến khích tất cả các khách hàng chơi lẻ đặt ra một giới hạn về thời gian và tiền bạc bằng việc trưng biển báo về cách đặt và giữ giới hạn tại các Địa Điểm TAB của chúng tôi.

Thông tin cũng có sẵn trên Trang Mạng Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của TAB: responsiblegambling.tab.com.au.

Cách đưa ra một quyết định cam kết trước

Quý vị có thể đưa ra một quyết định cam kết trước khi đặt cược chơi lẻ bằng cách:

- lập kế hoạch cho việc chơi cờ bạc của mình – quý vị sẽ đặt cược và ký quỹ bao nhiêu, và quý vị sẽ ở Địa Điểm TAB trong bao lâu;
- lập ngân sách cho chi tiêu chơi cờ bạc của mình;
- quyết định quý vị muốn đặt cược những gì – ví dụ, nếu quý vị chỉ đặt cược vào đua ngựa;
- lên kế hoạch trước về cách quý vị sẽ đặt cược. Nếu quý vị chỉ đặt cược bằng tiền mặt, thì chỉ lấy số tiền mặt quý vị định đặt cược theo và để các thẻ ngân hàng ở nhà;
- đến các Địa Điểm TAB có các hoạt động khác mà quý vị có thể tham gia; hoặc
- lập kế hoạch làm thế nào để dành được tiền khi thu tiền thưởng

Một số cách thức quý vị có thể sử dụng để ghi lại quyết định cam kết trước của mình gồm có:

- ghi chú trong điện thoại về quyết định cam kết trước của mình;
- cho người đi cùng biết rằng quý vị đã có một quyết định cam kết trước và chia sẻ những chi tiết đó với người đi cùng;
- nếu quý vị đã đặt một giới hạn thời gian có mặt tại Địa Điểm TAB, hãy đặt hẹn giờ trên điện thoại của mình để quý vị được thông báo khi đã hết thời gian nên có mặt tại Địa điểm TAB;
- ghi lại thời gian quý vị đến Địa Điểm TAB và theo dõi thời gian; và
- nói với nhân viên của Địa Điểm TAB rằng quý vị đã đặt ra một quyết định cam kết trước.

Nếu quý vị có tài khoản TAB, quý vị có thể thiết lập giới hạn tiền ký quỹ cam kết trước cho tài khoản TAB của mình và giao dịch bằng tài khoản đó khi quý vị có mặt ở Địa Điểm TAB. Quý vị sẽ không thể ký quỹ vượt quá giới hạn cam kết trước mà quý vị đã đặt trên tài khoản của mình.

Cách giữ một quyết định cam kết trước

Quý vị có thể giữ một quyết định cam kết trước khi đặt cược chơi lẻ bằng cách:

- theo dõi quý vị đã đặt cược bao nhiêu bao gồm cả việc sử dụng phiếu đặt cược;
- sử dụng thời gian hiển thị tại Địa Điểm TAB để theo dõi thời gian trôi qua;
- nếu quý vị đã đặt hẹn giờ trên điện thoại của mình, hãy rời khỏi Địa Điểm TAB hoặc khu vực đặt cược khi hẹn giờ này kêu;
- cho nhân viên TAB biết quý vị đã đạt đến giới hạn quyết định cam kết trước và họ sẽ từ chối đặt cược thêm cho quý vị và khuyến khích quý vị rời khỏi Địa Điểm TAB hoặc khu vực đặt cược; và
- rời khỏi Địa Điểm TAB hoặc khu vực đặt cược khi quý vị sắp hoặc đã đạt đến giới hạn quyết định cam kết trước của mình.

Nếu quý vị có tài khoản TAB và đã thiết lập giới hạn cam kết trước, quý vị có thể đặt cược tại Địa Điểm TAB bằng Tài Khoản TAB của mình và giới hạn tiền ký quỹ sẽ được áp dụng theo quyết định cam kết trước của quý vị.

Cách chúng tôi hỗ trợ quyết định cam kết trước của quý vị

Các Địa Điểm TAB và nhân viên của họ được đào tạo để hỗ trợ quý vị đưa ra và giữ các quyết định cam kết trước. Chúng tôi sẽ chủ động trò chuyện với quý vị về cách thực hiện và giữ quyết định cam kết trước của quý vị. Họ cũng sẽ có những cuộc thảo luận này với bất kỳ thành viên gia đình hoặc bạn bè nào lo ngại về hành vi cá cược của quý vị.

Chúng tôi đào tạo các Địa Điểm TAB và nhân viên của họ để nhận ra các dấu hiệu tiềm ẩn cho thấy quý vị có thể chi tiêu quá mức hoặc mất kiểm soát, và khi đó có thể cần đưa ra hoặc giữ một quyết định cam kết trước. Các dấu hiệu tiềm ẩn mà chúng tôi tìm kiếm bao gồm:

- chơi cờ bạc hàng ngày hoặc khó dừng lại vào giờ đóng cửa;
- chơi cờ bạc trong thời gian dài, tức là từ ba giờ trở lên không nghỉ;
- chơi cờ bạc ngay trong những giờ ăn thông thường;
- tránh tiếp xúc trong khi chơi cờ bạc, giao tiếp rất ít và hầu như không phản ứng với các sự kiện xảy ra xung quanh họ;
- tăng chi tiêu;
- cố vay tiền từ nhân viên của Địa Điểm TAB hoặc các khách hàng khác;
- tiếp tục chơi cờ bạc với những số tiền thắng lớn; và
- có dấu hiệu đau khổ hoặc tức giận.

Khi nhân viên của Địa Điểm TAB xác định khách hàng có những hành vi này, họ phải nói chuyện trực tiếp với khách hàng. Để hỗ trợ những khách hàng này, nhân viên của Địa Điểm TAB sẽ:

1. hỏi khách hàng xem họ đã đặt bất kỳ giới hạn cam kết trước nào không;
2. cung cấp cho khách hàng thông tin về giới hạn cam kết trước và cách thiết lập giới hạn đó;
3. khuyến khích khách hàng đặt giới hạn về thời gian và tiền bạc;
4. khuyến khích khách hàng tạm dừng chơi cờ bạc bằng cách rời khỏi khu vực đặt cược và tham gia các hoạt động khác tại địa điểm hoặc nghỉ giải lao hoặc nghỉ ăn trưa;
5. khuyến khích khách hàng tạm nghỉ chơi cờ bạc bằng cách rời khỏi địa điểm;
6. cung cấp thông tin về BetCare (chương trình tự cấm bản thân chơi lẻ của chúng tôi ở Victoria);
7. cung cấp thông tin về các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc hiện có và tạo điều kiện tiếp cận một dịch vụ khi cần thiết.

Khi khách hàng đã đưa ra một quyết định cam kết trước bằng cách đặt giới hạn thời gian và tiền bạc, nhân viên của Địa Điểm TAB sẽ hỗ trợ khách hàng giữ đúng cam kết trước bằng cách:

1. khuyến khích họ giữ quyết định cam kết trước;
2. cung cấp cho khách hàng những cách thức để giữ quyết định cam kết trước của họ; và
3. từ chối phục vụ khi khách hàng nói với nhân viên Địa Điểm TAB rằng họ đã vượt quá giới hạn về thời gian và tiền bạc mà họ đã đặt ra.

Nếu quý vị đã có một tài khoản TAB, nhân viên của Địa Điểm TAB sẽ khuyến khích quý vị sử dụng các công cụ có sẵn trên tài khoản TAB của quý vị để đặt và giữ các quyết định cam kết trước.

6.3 KHÁCH HÀNG CÓ TÀI KHOẢN

Chúng tôi thúc đẩy và khuyến khích tất cả các khách hàng có tài khoản đặt giới hạn tiền ký quỹ cam kết trước. Giới hạn tiền ký quỹ cam kết trước cho phép quý vị giới hạn số tiền tối đa có thể gửi vào tài khoản của mình trong một khoảng thời gian nhất định. Chúng tôi cung cấp cho quý vị sự lựa chọn về khoảng thời gian. Ví dụ: đây có thể là giới hạn hàng ngày, hàng tuần hoặc hàng tháng.

Quý vị có thể đặt hoặc thay đổi các quyết định cam kết trước bằng cách đăng nhập vào tài khoản TAB của mình trên Ứng Dụng TAB hoặc trên Trang Mạng TAB. Quý vị có thể liên lạc với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng TAB của chúng tôi theo số 131 802 để được giúp đỡ đưa ra một quyết định cam kết trước.

Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị đưa ra một quyết định cam kết trước bằng cách:

- yêu cầu tất cả khách hàng có tài khoản đặt giới hạn tiền ký quỹ hoặc chọn không tham gia cụ thể việc đặt giới hạn tiền ký quỹ khi mở tài khoản với chúng tôi;

- tích cực thúc đẩy việc thiết lập giới hạn tiền ký quỹ trên Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB của chúng tôi cũng như trong những email gửi cho quý vị;
- cung cấp cho quý vị khả năng thiết lập giới hạn tiền ký quỹ bất kỳ lúc nào bằng cách đăng nhập trực tuyến vào tài khoản TAB của quý vị;
- tư vấn cho quý vị đặt giới hạn tiền ký quỹ phù hợp với hoàn cảnh cá nhân của quý vị và những gì quý vị có thể đủ khả năng để đặt cược - Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng và các nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ quý vị đặt giới hạn tiền ký quỹ;
- khi xem xét tài khoản của những khách hàng được xác định là có khả năng bị tổn hại do chơi cờ bạc, nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm TAB của chúng tôi sẽ xem xét hoạt động ký quỹ tiền trước đây của quý vị, lịch sử cá cược và liệu quý vị có đặt giới hạn tiền ký quỹ hay sử dụng các công cụ chơi cờ bạc có trách nhiệm khác để xác định xem có cần thực hiện thêm hành động nào không. Điều này có thể bao gồm một cuộc gọi để thảo luận về hành vi và hoàn cảnh cụ thể của quý vị và đưa ra lời khuyên về việc đặt giới hạn tiền ký quỹ;
- khi nói chuyện với những khách hàng bị tổn hại do chơi cờ bạc, nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm TAB của chúng tôi sẽ khuyến khích quý vị đặt giới hạn, đưa ra lời khuyên về giới hạn thích hợp để đặt và sẽ đặt giới hạn cho quý vị nếu quý vị đồng ý;
- nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm TAB của chúng tôi đảm nhận việc giám sát việc tăng giới hạn tiền ký quỹ của khách hàng để xác định xem có bất kỳ sự gia tăng nào cần phải gọi điện cho khách hàng hay không; và
- cung cấp cho quý vị lời nhắc hàng năm khi quý vị đăng nhập vào tài khoản TAB của mình để đặt giới hạn tiền ký quỹ hoặc cập nhật giới hạn tiền ký quỹ nếu quý vị đã đặt. Quý vị sẽ không thể truy cập các tính năng khác trên tài khoản của mình cho đến khi quý vị đã đáp lại lời nhắc này.

Nếu quý vị đã đưa ra một quyết định cam kết trước, chúng tôi sẽ giúp quý vị tuân thủ quyết định đó bằng cách thực hiện những điều sau đây:

- Chúng tôi sẽ ngăn quý vị gửi tiền vào tài khoản của mình khi quý vị đạt đến giới hạn tiền ký quỹ của mình.
- Chúng tôi cho phép quý vị thay đổi giới hạn tiền ký quỹ của mình bất kỳ lúc nào bằng cách đăng nhập trực tuyến vào tài khoản TAB của quý vị. Bất kỳ sự giảm giới hạn nào đều có hiệu lực ngay lập tức. Bất kỳ sự tăng giới hạn nào sẽ chỉ có hiệu lực sau 7 ngày. Điều này giúp quý vị có thời gian thay đổi ý định – chúng tôi gọi đó là giai đoạn ‘đổi ý’.
- Chúng tôi sẽ nhắc quý vị hàng năm để xem lại giới hạn tiền ký quỹ của quý vị.

Quý vị có thể tìm thêm thông tin về giới hạn tiền ký quỹ cam kết trước là gì, lợi ích của việc đặt giới hạn và cách đặt giới hạn trên Trang Mạng Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của TAB tại responsiblegambling.tab.com.au và bằng cách đăng nhập vào tài khoản TAB của quý vị.

7. NHỮNG CÔNG CỤ HỖ TRỢ CHƠI CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

Ngoài các giới hạn tiền ký quỹ cam kết trước, còn có các công cụ hỗ trợ chơi cờ bạc có trách nhiệm khác giúp trao quyền và hỗ trợ quý vị quản lý việc chơi cờ bạc của mình, giúp chơi cờ bạc một cách an toàn và có trách nhiệm. Chúng tôi tích cực quảng bá các công cụ sau trên Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB của chúng tôi.

CÔNG CỤ HỖ TRỢ CHƠI CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM	MÔ TẢ
TẠM DỪNG TÀI KHOẢN	Quý vị có thể tạm dừng tài khoản của mình trong một khoảng thời gian nhất định. Quý vị có thể lựa chọn các khoảng thời gian khác nhau.

CÔNG CỤ HỖ TRỢ CHƠI CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM	MÔ TẢ
	Trong thời gian này, quý vị sẽ không thể truy cập tài khoản của mình hoặc nhận bất kỳ tài liệu tiếp thị hoặc khuyến mại nào.
GIỚI HẠN ĐỐI VỚI THẺ TÍN DỤNG (CREDIT)/THẺ GHI NỢ (DEBIT)	Quý vị có thể giới hạn số tiền hàng ngày quý vị có thể ký quỹ vào tài khoản của mình qua thẻ tín dụng và/hoặc thẻ ghi nợ.
BẢNG SAO KÊ HOẠT ĐỘNG VÀ ĐẶT CƯỚC	<p>Chúng tôi cung cấp cho tất cả các khách hàng có tài khoản TAB bảng sao kê hoạt động hàng tháng trong những tháng mà họ có giao dịch tài khoản. Báo cáo hoạt động sẽ trình bày tổng số tiền ký quỹ, số tiền rút, số tiền chi tiêu, số tiền thắng và số tiền thua trong tháng, cũng như số tiền lãi hoặc lỗ ròng của quý vị trong thời gian đó. Bảng sao kê cũng cung cấp một cái nhìn tổng quan về số tiền lãi hoặc lỗ ròng của quý vị trong sáu tháng qua. Chúng tôi cũng cung cấp cho quý vị danh sách chi tiết về từng giao dịch của quý vị trong tháng.</p> <p>Quý vị có thể truy cập cả báo cáo hoạt động và lịch sử giao dịch bất kỳ lúc nào thông qua tài khoản của mình trên Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB hoặc bằng cách liên lạc với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng.</p> <p>Quý vị có thể xem lại lịch sử giao dịch và báo cáo hoạt động trong tối đa 7 năm trên Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB hoặc bằng cách liên lạc với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng.</p>
HỦY ĐĂNG KÝ NHẬN THÔNG TIN TIẾP THỊ	Quý vị có thể từ chối nhận email và tin nhắn tiếp thị và khuyến mại.
ĐÓNG TÀI KHOẢN TRỰC TUYẾN	<p>Quý vị có thể dễ dàng đóng tài khoản của mình trực tuyến qua Trang Mạng TAB, Ứng Dụng TAB hoặc bằng cách gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của TAB theo số 131 802.</p> <p>Sau khi yêu cầu được xử lý, chúng tôi sẽ đóng tài khoản của quý vị và số tiền còn lại sẽ được trả lại cho quý vị (sau khi các khoản cược đang chờ xử lý đã được hoàn tất).</p>

8. NHỮNG CHƯƠNG TRÌNH TỰ CẤM BẢN THÂN

8.1 CHƠI LẺ

Chúng tôi điều hành và quản lý một chương trình tự cấm bản thân khi chơi lẻ có tên là BetCare ở Victoria. BetCare cho phép quý vị tự cấm bản thân chơi cờ bạc tại các địa điểm đã chọn cũng như chơi trực tuyến. Việc tham gia chương trình mang tính tự nguyện và trên cơ sở thiện chí.

Dưới đây chúng tôi bao gồm tổng quan về chương trình BetCare.

Quý vị có thể tìm thông tin về cách thức hoạt động của chương trình BetCare:

- trong Tập Thông Tin về BetCare trên Trang Mạng Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm TAB của chúng tôi www.responsiblegambling.tab.com.au/help;
- bằng cách đến một Địa Điểm TAB;
- bằng cách gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 131 802;
- bằng cách gọi cho Nhân Viên Hỗ Trợ Khách Hàng Betcare của chúng tôi theo số 1800 882 876; hoặc
- bằng cách gửi email cho nhóm hỗ trợ BetCare của chúng tôi theo địa chỉ BetCare@tabcorp.com.au.

Nhóm hỗ trợ BetCare tận tâm của chúng tôi có thể giúp quý vị giải đáp mọi thắc mắc về chương trình BetCare, bao gồm tự cấm bản thân là gì, cách đăng ký tự cấm bản thân, điều gì sẽ xảy ra trong quá trình tự cấm bản thân, quý vị phải cung cấp thông tin và tài liệu gì, cũng như thông tin liên lạc cho các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc.

Nhân viên của Địa Điểm TAB được đào tạo để cung cấp thông tin BetCare nếu quý vị đang tìm cách tự cấm bản thân.

Chúng tôi có các chính sách và quy trình vận hành chương trình BetCare.

TỔNG QUAN VỀ CHƯƠNG TRÌNH BETCARE

1. Tất cả các đại lý TAB và địa điểm được cấp phép đều tham gia chương trình BetCare.
2. Quý vị có thể chỉ định tự cấm bản thân tại tối đa 15 đại lý và 15 địa điểm được cấp phép (“**Các Cửa Hàng Được Chỉ Định**”) trên khắp Victoria.
3. Quý vị có thể chỉ định tự cấm bản thân trong thời gian 12, 18, 24 tháng hoặc vô thời hạn.
4. Nhân viên làm việc tại các Cửa Hàng Được Chỉ Định phải tích cực theo dõi mọi khách hàng tự cấm bản thân. Nếu quý vị tự cấm bản thân, họ sẽ yêu cầu quý vị rời khỏi khu vực chơi cờ bạc. Chúng tôi cũng yêu cầu những khách hàng tự cấm bản thân khi vào một Cửa Hàng Được Chỉ Định xác định danh tính của họ với nhân viên có thể hỗ trợ họ không vi phạm tình trạng tự cấm bản thân của họ.
5. Nếu quý vị vi phạm tình trạng tự cấm bản thân của mình, địa điểm có liên quan phải báo cáo điều này cho chúng tôi.
6. Khi quý vị tự cấm bản thân bằng chương trình BetCare, chúng tôi sẽ đóng các tài khoản TAB của quý vị.
7. Chúng tôi sẽ không gửi bất kỳ quảng cáo hoặc tiếp thị nào cho quý vị sau khi quý vị tự cấm bản thân.
8. Nếu quý vị muốn thoát khỏi chương trình BetCare, thì quý vị phải hoàn tất quy trình hủy bỏ bao gồm cung cấp cho chúng tôi một lá thư đánh giá từ nhà cung cấp dịch vụ cố vấn về phòng tránh chơi cờ bạc có trụ sở tại Victoria hoặc New South Wales cho thấy rằng quý vị đã tìm kiếm sự hỗ trợ cho vấn đề chơi cờ bạc của mình.

Quý vị có thể có thêm thông tin về BetCare:

qua điện thoại: 1800 882 876

qua email: Betcare@tabcorp.com.au

trực tuyến: <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>

trực tiếp: Tại bất kỳ Địa Điểm TAB nào

8.2 CHƠI QUA TÀI KHOẢN

Quý vị có thể tự cấm bản thân khỏi tài khoản của mình thông qua Trang Mạng TAB, Ứng Dụng TAB hoặc bằng cách gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 131 802. Sau khi xử lý xong, chúng tôi sẽ đóng tài khoản của quý vị và trả lại số tiền còn lại của quý vị (sau khi các khoản cược đang chờ xử lý đã được hoàn tất).

Sau khi tài khoản của quý vị bị đóng để tự cấm bản thân, thông tin chi tiết của quý vị sẽ bị chặn để ngăn quý vị sử dụng thông tin chi tiết của mình để mở tài khoản trong tương lai với chúng tôi. Chúng tôi cũng kiểm tra xem tài khoản có thể được mở ở đâu bằng cách sử dụng các chi tiết tương tự với tư cách là khách hàng tự cấm bản thân.

Chúng tôi sẽ không gửi bất kỳ quảng cáo hoặc tiếp thị nào cho quý vị khi quý vị đang tự cấm bản thân.

Nếu quý vị yêu cầu rút lại việc tự cấm bản thân trực tuyến của mình, quý vị phải cung cấp cho chúng tôi một lá thư đánh giá từ nhà cung cấp dịch vụ cố vấn về phòng tránh chơi cờ bạc có trụ sở tại Victoria hoặc New South Wales cho thấy rằng quý vị đã tìm kiếm sự hỗ trợ cho vấn đề chơi cờ bạc của mình.

Nếu quý vị muốn tự cấm bản thân khỏi tất cả các dịch vụ cá cược trực tuyến của Úc, quý vị cũng có thể đăng ký trên Sổ Đăng Ký Tự Cấm Bản Thân Toàn Quốc Betstop tại Betstop.gov.au hoặc bằng cách gọi 1800 238 786 sau khi nó có hiệu lực.

9. TƯƠNG TÁC VỚI NHỮNG KHÁCH HÀNG CỦA CHÚNG TÔI VÀ NHỮNG NGƯỜI CÓ LIÊN QUAN

9.1 TƯƠNG TÁC VỚI KHÁCH CHƠI LẺ

Nhân viên của Địa Điểm TAB Venue thường xuyên được đào tạo để xác định các hành vi hoặc phản hồi với những nhận xét có thể cho thấy quý vị đang gặp khó khăn trong quản lý việc chơi cờ bạc của mình hoặc bị tổn hại do chơi cờ bạc.

Những điều này có thể bao gồm:

Mất kiểm soát

- chơi cờ bạc ngay trong cả những giờ ăn thông thường;
- thấy khó ngừng chơi cờ bạc vào giờ đóng cửa;
- bắt đầu chơi cờ bạc khi địa điểm mở cửa hoặc chỉ dừng lại khi địa điểm đóng cửa;
- tiếp tục chơi cờ bạc ngay cả khi quý vị đã rời đi; hoặc
- đưa ra những lời nhận xét với chúng tôi có thể cho thấy khách đang bội chi nghiêm trọng.

Tìm kiếm tiền bạc

- vay tiền để chơi cờ bạc;
- rời khỏi một địa điểm để tìm kiếm tiền để tiếp tục chơi;
- tiếp tục đặt cược bằng tiền thắng thay vì thu tiền thắng;
- đã hết sạch tiền khi rời khỏi địa điểm; hoặc
- thể hiện sự lo lắng với chúng tôi về các khoản thua và các khoản thanh toán.

Cường độ và thời lượng

- chơi cờ bạc trong những khoảng thời gian dài mà không nghỉ ngơi hợp lý;
- gia tăng đáng kể trong hình thức chi;
- chơi cờ bạc vào hầu hết các ngày mà địa điểm mở cửa;
- chơi cờ bạc mà không phản ứng với những gì đang diễn ra tại địa điểm; hoặc
- nói với chúng tôi rằng quý vị cần ngừng chơi cờ bạc.

Phản ứng có chứa cảm xúc

- thể hiện các dấu hiệu đau khổ, bao gồm khóc lóc;
- thể hiện các dấu hiệu tức giận, bao gồm chửi thề, tức giận với nhân viên; hoặc
- nói với chúng tôi rằng quý vị cảm thấy tội lỗi hoặc hối hận vì đã chơi cờ bạc.

Hành vi giao thiệp

- tránh tiếp xúc hoặc nói chuyện với người khác;
- tránh tương tác với nhân viên;
- giảm hoặc thay đổi cách chải chuốt và diện mạo cá nhân; hoặc
- liên tục bình luận với chúng tôi rằng quý vị đang gặp vấn đề trong gia đình.

Khách hàng cũng có thể trực tiếp nói với nhân viên rằng họ đang bị tổn hại do chơi cờ bạc.

Chúng tôi có thể giúp quý vị như thế nào

Khi xác định được những dấu hiệu của sự đau khổ, hoặc quý vị tiếp cận một nhân viên của Địa Điểm TAB để hỏi về hoặc cho biết nhu cầu cần được hỗ trợ, các nhân viên được đào tạo của chúng tôi sẽ phản hồi bằng cách thực hiện các bước sau:

1. khuyến khích quý vị tạm nghỉ chơi cờ bạc bằng cách tham gia các hoạt động khác tại địa điểm hoặc nghỉ ăn uống nhẹ hoặc ăn trưa;
2. khuyến khích quý vị tạm nghỉ chơi cờ bạc bằng cách rời khỏi Địa Điểm TAB hoặc di chuyển đến một khu vực khác của địa điểm cách xa khu vực dịch vụ TAB;
3. cung cấp cho quý vị thông tin về các công cụ và dịch vụ hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi, bao gồm các giới hạn cam kết trước;
4. cung cấp cho quý vị thông tin về cách tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc và tạo điều kiện tiếp cận các dịch vụ này nếu được yêu cầu; và

5. cung cấp cho quý vị thông tin về BetCare (chương trình tự cấm bản thân chơi lẻ của chúng tôi ở Victoria).

Nhân viên của Địa Điểm TAB sẽ phản hồi và hỗ trợ quý vị một cách riêng tư, tế nhị, bảo mật và phù hợp, tuy nhiên họ không được đào tạo để cung cấp dịch vụ cố vấn. Nhân viên của Địa Điểm TAB sẽ tương tác với quý vị theo cách tôn trọng quyền riêng tư của quý vị, đảm bảo rằng các khách hàng khác không thể nghe lỏm được bất kỳ cuộc trò chuyện nào.

Nếu nhân viên của Địa Điểm TAB tin rằng quý vị đang có dấu hiệu bị tổn hại do chơi cờ bạc, họ phải từ chối phục vụ quý vị, bao gồm cả việc đặt hoặc thanh toán tiền cược cho quý vị.

Các Địa Điểm TAB và nhân viên của họ không được:

- khuyến khích hoặc khăng định sự mê tín của khách hàng về cờ bạc;
- khuyến khích việc chơi cờ bạc quá mức hoặc khuyến khích tiếp tục chơi;
- khuyến khích hoặc xúi giục một người chơi cờ bạc liên tục hoặc trong thời gian dài không nghỉ;
- khuyến khích hoặc xúi giục khách hàng rút tiền từ một cơ sở tiền mặt vì mục đích chơi cờ bạc;
- khuyến khích hoặc xúi giục một người tiếp tục đặt cược, khi khách hàng đang có một hoặc nhiều dấu hiệu hành vi liên quan đến tác hại của chơi cờ bạc;
- ngăn cản một người rời khỏi địa điểm để ngừng đánh bạc; và
- ngăn cản một người tìm kiếm sự giúp đỡ từ một dịch vụ hỗ trợ cờ bạc.

Chúng tôi thường xuyên đánh giá và duy trì thông tin có sẵn công khai trên Trang Mạng TAB và Trang Mạng Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của TAB, để đảm bảo thông tin và sự hỗ trợ mà khách hàng, gia đình, cộng đồng của họ hoặc những người khác cần được cập nhật và có thể tiếp cận được.

9.2 TƯƠNG TÁC VỚI KHÁCH CHƠI QUA TÀI KHOẢN

Chúng tôi tích cực giám sát hành vi ký quỹ tiền vào tài khoản và cá cược của quý vị bằng cách sử dụng các hệ thống và công cụ để xác định những khách hàng có nguy cơ bị tổn hại do chơi cờ bạc.

Những ví dụ về các hành vi có thể biểu lộ tổn hại do chơi cờ bạc là:

- những thay đổi trong hành vi ký quỹ tiền – tần suất, số lượng, số tiền ký quỹ ngày càng tăng;
- những thay đổi trong hành vi cá cược – quy mô cá cược trung bình, tần suất, số lượng cá cược;
- những thay đổi trong hình thức chơi cờ bạc, ví dụ: đặt cược vào các sự kiện khác nhau, đặt cược vào các thời điểm khác nhau;
- chơi cờ bạc trong những khoảng thời gian dài;
- thừa nhận say rượu hoặc chịu ảnh hưởng của ma túy;
- có những dấu hiệu đau khổ như khóc lóc hoặc chửi thề;
- bày tỏ cảm giác tội lỗi hoặc hối hận về việc chơi cờ bạc;
- đưa ra những nhận xét có thể cho thấy bối chi nghiêm trọng;
- nhiều lần bình luận về các vấn đề gia đình;
- thể hiện sự lo lắng về các khoản thua và các khoản thanh toán;
- cho biết họ cần ngừng chơi cờ bạc;
- thường xuyên đóng và mở lại tài khoản của họ; và
- tiết lộ rằng họ đang bị tổn hại do chơi cờ bạc.

Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi có sẵn nhiều biện pháp can thiệp khi những hành vi này được xác định.

Cách thức can thiệp của Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm mang tính cụ thể đối với hành vi và hoàn cảnh của quý vị. Các bước mà nhóm có thể thực hiện bao gồm:

1. gửi cho quý vị email và/hoặc SMS có thông tin về các công cụ hỗ trợ chơi cờ bạc có trách nhiệm của chúng tôi bao gồm cả việc tự cấm bản thân;
2. gửi cho quý vị email và/hoặc SMS có thông tin về các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc hiện có;
3. xem xét tài khoản của quý vị để xem liệu chúng tôi có cần thực hiện thêm hành động nào không. Điều này bao gồm việc xem xét các tương tác trước đây, hoạt động cá cược, hoạt động ký quỹ tiền, hoạt động rút tiền và liệu trước đây quý vị có sử dụng bất kỳ công cụ hỗ trợ chơi cờ bạc có trách nhiệm nào của chúng tôi hay không;
4. gọi cho quý vị - nội dung cuộc gọi sẽ mang tính cụ thể với quý vị và sẽ bao gồm một cuộc thảo luận về những gì chúng tôi đã quan sát được, bao gồm các dấu hiệu tiềm ẩn về tác hại của chơi cờ bạc, hiểu hoàn cảnh cá nhân của quý vị và cung cấp thông tin về các công cụ hỗ trợ chơi cờ bạc có trách nhiệm bao gồm giới hạn tiền ký quỹ cam kết trước, tự cấm bản thân, các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc;
5. khi chúng tôi không thể liên lạc với quý vị để thực hiện cuộc nói chuyện về chơi cờ bạc có trách nhiệm, chúng tôi sẽ chủ động đóng băng tài khoản của quý vị; và
6. chủ động đóng tài khoản của quý vị.

Nếu quý vị thông báo cho chúng tôi rằng quý vị đang bị tổn hại nghiêm trọng do chơi cờ bạc, chúng tôi sẽ đóng tài khoản của quý vị ngay lập tức. Khi chúng tôi đóng tài khoản của quý vị, các hệ thống của chúng tôi sẽ ngăn quý vị mở các tài khoản trong tương lai bằng cách sử dụng các chi tiết tương tự. Chúng tôi cũng kiểm tra nơi tài khoản được mở bằng cách sử dụng các chi tiết tương tự như những khách hàng đã bị đóng tài khoản.

Chúng tôi đào tạo nhân viên của mình, những người tương tác trực tiếp với khách hàng, cách xác định các hành vi của khách hàng cho thấy họ đang đau khổ. Khi xác định được các dấu hiệu này, nhân viên của chúng tôi được đào tạo cách quản lý khách hàng một cách phù hợp và báo cáo vấn đề lên Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi.

Khách hàng, gia đình, cộng đồng của họ hoặc bất kỳ người nào khác có thể liên lạc với Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi:

qua email: RGwagering@tabcorp.com.au

qua điện thoại: 02 9218 1111

Chúng tôi thường xuyên đánh giá và duy trì thông tin trên Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB để đảm bảo thông tin và hỗ trợ quý vị cần được cập nhật và có thể tiếp cận được.

9.3 NÊN GẶP AI NẾU QUÝ VỊ LO LẮNG VỀ AI ĐÓ

Nếu quý vị lo lắng về việc chơi cờ bạc của ai đó, quý vị có thể cho chúng tôi biết bằng cách liên lạc với chúng tôi qua:

- Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi:
qua email: RGwagering@tabcorp.com.au
qua điện thoại: 02 9218 1111
- Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 131 802; hoặc
- Tại bất kỳ Địa Điểm TAB nào của chúng tôi.

Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi sẽ tư vấn cho quý vị về cách họ có thể hỗ trợ và cung cấp cho quý vị thông tin về các dịch vụ hỗ trợ hiện có.

10. TƯƠNG TÁC VỚI NHÂN VIÊN

10.1 CHÍNH SÁCH VỀ CHƠI CỜ BẠC ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN

Tất cả nhân viên hoặc nhà thầu phải tuân thủ Chính Sách Về Chơi Cờ Bạc Đối Với Nhân Viên của chúng tôi. Đây là một yêu cầu nghiêm ngặt đối với nhân viên và nhà thầu của chúng tôi. Không tuân thủ là một vi phạm nghiêm

trọng và có thể có nghĩa là một nhân viên sẽ bị kỷ luật hoặc bị chấm dứt hợp đồng lao động, hoặc một nhà thầu bị chấm dứt hợp đồng.

Chính sách đặt ra một loạt các hạn chế đối với các nhân viên trong việc tham gia hoặc có liên quan đến các hoạt động cá cược do Tabcorp điều hành.

10.2 CHÍNH SÁCH VỀ CHƠI CỜ BẠC ĐỐI VỚI CÁC ĐỊA ĐIỂM CỦA VICTORIA

Các đại lý TAB: Tất cả nhân viên bao gồm các đại lý và nhân viên của họ đều bị cấm chơi cờ bạc mọi lúc tại đại lý nơi họ làm việc hoặc bất cứ nơi nào trong khi làm nhiệm vụ, bao gồm cả những khoảng thời gian nghỉ giải lao theo bảng phân công, được trả lương và không được trả lương.

Những địa điểm được TAB cấp phép: Tất cả những người được cấp phép của những Địa Điểm TAB chỉ được phép chơi cờ bạc tại địa điểm của họ thông qua một kênh kỹ thuật số và chỉ khi đã hết làm nhiệm vụ.

Nhân viên của địa điểm được TAB cấp phép: Tất cả nhân viên đều bị cấm chơi cờ bạc tại bất kỳ địa điểm nào trong khi làm nhiệm vụ, bao gồm cả những khoảng thời gian nghỉ giải lao theo bảng phân công, được trả lương và không được trả lương.

Các địa điểm được cấp phép được sở hữu và điều hành độc lập với chúng tôi có thể đặt ra các hạn chế bổ sung đối với nhân viên của họ trong việc chơi cờ bạc tại địa điểm của họ.

10.3 CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ TRỢ GIÚP CHO NHÂN VIÊN

Khi một nhân viên, bao gồm cả nhân viên tại địa điểm thể hiện hoặc biểu lộ những dấu hiệu đau khổ có thể quan sát được, hoặc hành vi cho thấy khó khăn trong quản lý việc chơi cờ bạc của họ, chúng tôi sẽ cung cấp thông tin về:

- các công cụ và dịch vụ hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm;
- cách tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc và tạo điều kiện tiếp cận các dịch vụ đó nếu cần; và
- BetCare.

Chúng tôi sẽ hỗ trợ nhân viên của mình một cách riêng tư, tế nhị, bảo mật và phù hợp. Chúng tôi sẽ tương tác với nhân viên theo cách tôn trọng quyền riêng tư của nhân viên, ví dụ như thực hiện các bước để đảm bảo mọi cuộc trò chuyện đều được xử lý một cách tế nhị.

11. ĐÀO TẠO VỀ CHƠI CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

Tất cả nhân viên công ty của chúng tôi đều hoàn thành chương trình Đào Tạo Về Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm khi họ bắt đầu làm việc và là một phần của chương trình đào tạo tuân thủ bắt buộc hàng năm của chúng tôi.

Các thành viên trong nhóm tương tác trực tiếp với khách hàng được đào tạo thêm về Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm, bao gồm:

- cách xác định các dấu hiệu tiềm ẩn về tác hại của chơi cờ bạc;
- cách can thiệp và giải quyết các dấu hiệu về tác hại của chơi cờ bạc đã được xác định, bao gồm cung cấp thông tin về các công cụ và dịch vụ hỗ trợ chơi cờ bạc có trách nhiệm của chúng tôi, cung cấp thông tin về các chương trình tự cấm bản thân trực tuyến và khi chơi lẻ của chúng tôi, cung cấp thông tin về các dịch vụ trợ giúp về chơi cờ bạc và chủ động tạm dừng hoặc đóng một tài khoản; và
- cách báo cáo các mối quan ngại về tác hại của chơi cờ bạc cho Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm.

Nhân viên của Địa Điểm TAB phải hoàn thành khóa đào tạo về Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm khi họ bắt đầu thực hiện nhiệm vụ TAB và là một phần của khóa đào tạo tuân thủ bắt buộc hàng năm. Khóa đào tạo này bao gồm:

- cách xác định các dấu hiệu tiềm ẩn về tác hại của chơi cờ bạc đối với khách chơi lẻ;
- cách can thiệp và giải quyết các dấu hiệu về tác hại của chơi cờ bạc đã được xác định, bao gồm cung cấp thông tin về các công cụ và dịch vụ hỗ trợ chơi cờ bạc có trách nhiệm của chúng tôi, cung cấp thông tin về

các chương trình tự cấm bản thân trực tuyến và khi chơi lẻ của chúng tôi, cung cấp thông tin về các dịch vụ trợ giúp về chơi cờ bạc;

- các yêu cầu liên quan đến say xỉn và cấm trẻ vị thành niên chơi cá cược; và
- cách báo cáo bất kỳ mối lo ngại nào với TAB.

Các Địa Điểm TAB được nhắc nhở thường xuyên về các nghĩa vụ liên quan đến chơi cờ bạc có trách nhiệm của họ, cùng với các hướng dẫn về chơi cờ bạc có trách nhiệm.

12. CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ VỀ CHƠI CỜ BẠC

12.1 CÁCH CHÚNG TÔI TƯƠNG TÁC VỚI CÁC DỊCH VỤ

Theo cam kết của chúng tôi đối với chơi cờ bạc có trách nhiệm và để nâng cao hiểu biết về tác hại của chơi cờ bạc, chúng tôi liên lạc với nhiều dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc và các bên liên quan ít nhất mỗi quý một lần.

Các tổ chức này bao gồm Trợ Giúp Cho Người Chơi Cờ Bạc, Tổ Chức Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm Victoria, Những Mối Quan Hệ Úc, Cố Vấn Tài Chính Úc và Hội Đồng Chơi Cờ Bạc Châu Đại Dương.

Chúng tôi liên lạc với các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc và các bên liên quan thông qua:

- liên lạc không chính thức qua điện thoại và email và liên tục để xin lời khuyên và ý kiến phản hồi của họ liên quan đến các sáng kiến cải thiện chơi cờ bạc có trách nhiệm, các chương trình tự cấm bản thân của chúng ta và Bộ Quy Tắc;
- liên lạc chính thức qua điện thoại và email để xin ý kiến phản hồi về tính hiệu quả của Bộ Quy Tắc như một phần trong quá trình tái xét Bộ Quy Tắc thường xuyên của chúng tôi; và
- tham dự Hội Nghị hàng năm của Hiệp Hội Quốc Gia về Nghiên Cứu Cờ Bạc.

Chúng tôi cũng tham dự, trình bày và liên lạc tại các diễn đàn cố vấn về tác hại của chơi cờ bạc trên khắp Victoria trong suốt cả năm.

Chúng tôi tích cực quảng bá tuần lễ Nhận Thức Về Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm ở Victoria tại các Địa Điểm TAB và nội dung kỹ thuật số khác.

12.2 CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ VỀ CHƠI CỜ BẠC HIỆN CÓ

Chúng tôi cung cấp cho khách hàng được xác định là cần thông tin về các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc dưới đây.

Khách hàng, gia đình, cộng đồng của họ hoặc bất kỳ người nào khác đều có thể tiếp cận các dịch vụ này.

- **Đường Dây Trợ Giúp Toàn Quốc Về Chơi Cờ Bạc (National Gambling Helpline)** 1800 858 858 (*hoạt động 24 mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần*)
- **Trợ Giúp Cho Người Chơi Cờ Bạc (Gambler's Help)** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **Đường Dây Nóng Cho Thanh Thiếu Niên Dưới 25 Tuổi, thuộc Trợ Giúp Cho Người Chơi Cờ Bạc (Gambler's Help Youth Hotline)** 1800 262 376
- **Dịch Vụ Thông Dịch cho Đường Dây Trợ Giúp Về Chơi Cờ Bạc (Gambling Helpline Interpreter Service)** 131 450
- **Tổ Chức Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm Victoria (Victorian Responsible Gambling Foundation)** <https://responsiblegambling.vic.gov.au/>
- **Đường Dây Ẩn Danh Cho Người Chơi Cờ Bạc (Gambler's Anonymous)** <https://gaaustralia.org.au/>
- **Những Mối Quan Hệ Úc (Relationships Australia)** 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>
- **Đường Dây Hỗ Trợ Khủng Hoảng và Phòng Ngừa Tự Sát (Lifeline)** 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

Chúng tôi cũng cung cấp thư giới thiệu đến một loạt các dịch vụ hỗ trợ độc lập.

Nếu quý vị liên lạc với một trong những dịch vụ này, họ có thể cung cấp cho quý vị thông tin, lời khuyên và hỗ trợ miễn phí. Họ cũng có thể hướng dẫn quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ tốt nhất cho các trường hợp cụ thể của quý vị.

13. TRẺ VỊ THÀNH NIÊN

Chúng tôi nghiêm cấm những người dưới 18 tuổi chơi cờ bạc và thực hiện tất cả các bước hợp lý để đảm bảo rằng trẻ vị thành niên không thể sử dụng các sản phẩm và dịch vụ cá cược của chúng tôi, kể cả việc có tài khoản TAB.

13.1 CHƠI LẺ

Chúng tôi sẽ thực hiện các bước sau tại Địa Điểm TAB của mình để cấm bán các sản phẩm và dịch vụ chơi cờ bạc cho trẻ vị thành niên:

1. Chúng tôi sẽ trưng các biển báo cho biết trẻ vị thành niên không được phép chơi cờ bạc.
2. Nhân viên của Địa Điểm TAB phải yêu cầu quý vị cung cấp bằng chứng về tuổi tác nếu quý vị trông dưới 25 tuổi. Điều này dành cho tất cả các giao dịch đặt cược (tại quầy hoặc thông qua một máy chơi tự phục vụ) bao gồm cả việc thu tiền thưởng. Nếu không thể xuất trình giấy tờ tùy thân cần thiết, dịch vụ sẽ bị từ chối và quý vị sẽ được yêu cầu rời khỏi đại lý hoặc khu vực đặt cược của địa điểm được cấp phép. Nhân viên được yêu cầu không trả lại bất kỳ vé nào cho trẻ vị thành niên hoặc người mà họ nghi ngờ là trẻ vị thành niên.
3. Nhân viên của Địa Điểm TAB giám sát các máy chơi tự phục vụ (thông qua quan sát trực tiếp hoặc hình ảnh CCTV liên tục) để đảm bảo trẻ vị thành niên không sử dụng các máy đó.
4. Nhân viên của Địa Điểm TAB được đào tạo để và sẽ từ chối đặt cược hoặc cho phép thu tiền thưởng nếu họ biết người đó đang hành động thay cho một trẻ vị thành niên.
5. Các máy chơi tự phục vụ của chúng tôi sẽ được đặt cách xa tất cả các lối vào và lối ra ít nhất 2 mét để đảm bảo rằng chúng có thể được giám sát một cách hiệu quả.
6. Khi sử dụng các máy chơi tự phục vụ của chúng tôi, khách hàng phải xác nhận rằng họ trên 18 tuổi trước khi có thể đặt cược.
7. Nhân viên của Địa Điểm TAB có quyền truy cập để vô hiệu hóa từ xa một máy chơi tự phục vụ từ thiết bị điều hành của họ nếu họ thấy máy chơi tự phục vụ đó bị lạm dụng, chẳng hạn như bởi một người nào đó có thể là trẻ vị thành niên.
8. Nhân viên của Địa Điểm TAB được đào tạo để báo cáo tất cả các trường hợp cá cược bởi một trẻ vị thành niên có thể xảy ra với TAB.

Nói chung chúng tôi không cấm trẻ vị thành niên vào một Địa Điểm TAB, tuy nhiên, họ phải luôn có cha mẹ hoặc người giám hộ đi cùng gần các phương tiện đặt cược. Nhân viên của Địa Điểm TAB sẽ yêu cầu bất kỳ trẻ vị thành niên không có người đi kèm nào ở gần các phương tiện cá cược rời khỏi khu vực.

13.2 CHƠI QUA TÀI KHOẢN

Chúng tôi sẽ thực hiện các bước để đảm bảo trẻ vị thành niên không thể mở tài khoản TAB, bao gồm nhưng không giới hạn ở các bước sau:

1. Chúng tôi yêu cầu khách hàng thiết lập tài khoản phải xác nhận danh tính và trên 18 tuổi. Các tài khoản không được xác minh theo khung thời gian quy định sẽ tự động bị đóng băng và chặn giao dịch.
2. Chúng tôi có những cảnh báo phù hợp trên Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB của chúng tôi rằng trẻ vị thành niên không được phép mở tài khoản hoặc chơi cờ bạc với chúng tôi.
3. Các điều khoản và điều kiện tài khoản của chúng tôi quy định rằng trẻ vị thành niên không thể chơi cờ bạc với chúng tôi và đặt ra nghĩa vụ đối với khách hàng của chúng tôi là không cho phép trẻ vị thành niên đặt cược qua các tài khoản của họ hoặc tiết lộ chi tiết bảo mật của các tài khoản đó cho trẻ vị thành niên.

Nếu chúng tôi xác định một cá nhân đã mở tài khoản với chúng tôi và họ dưới 18 tuổi hoặc một người đang cho phép một trẻ vị thành niên đặt cược bằng tài khoản của họ, thì tài khoản đó sẽ bị đóng ngay lập tức.

Chúng tôi báo cáo bất kỳ trường hợp trẻ vị thành niên cá cược nào cho cơ quan quản lý cờ bạc Victoria.

13.3 PHẢI LÀM GÌ NẾU QUÝ VỊ LO LẮNG VỀ MỘT TRẺ VỊ THÀNH NIÊN

Quý vị có thể liên lạc với chúng tôi nếu có lo lắng về việc ai đó dưới 18 tuổi có khả năng chơi cờ bạc bằng cách đến một Địa Điểm TAB hoặc liên lạc với Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi tại RGwagering@tabcorp.com.au hoặc (02) 9218 1111 hoặc gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 131 802.

14. MÔI TRƯỜNG CHƠI CỜ BẠC

14.1 CHƠI LẺ

Chúng tôi cam kết rằng quý vị sẽ nhận thức được thời gian trôi qua khi ở trong một Địa Điểm TAB. Để làm điều này, chúng tôi áp dụng những cách sau đây:

1. Khách hàng có thể kiểm tra thời gian bằng nhiều cách:
 - o thời gian được hiển thị trên màn hình thông tin TAB điện tử tại các Địa Điểm TAB;
 - o các máy chơi tự phục vụ có hiển thị thời gian của các cuộc đua và các sự kiện khác; và
 - o bằng cách hỏi nhân viên của Địa Điểm TAB.
2. Khách hàng đặt cược trên một máy chơi tự phục vụ sẽ có thể đánh giá thời gian trôi qua bằng cách sử dụng thông tin có trên máy chơi tự phục vụ, chẳng hạn như thời gian của những cuộc đua.
3. Khi một khách hàng đặt cược trên một máy chơi do nhân viên của Địa Điểm TAB điều hành, khách hàng có thể sử dụng các tương tác này để nhận biết thời gian trôi qua. Nhân viên của Địa Điểm TAB sẽ tích cực theo dõi xem khách hàng có ở trong địa điểm do họ phụ trách hoặc sử dụng các máy đặt cược trong những khoảng thời gian dài và/hoặc đã tham gia chơi cờ bạc kéo dài và cao độ hay không. Ví dụ: nếu quý vị đã chơi cờ bạc trong những khoảng thời gian dài, tức là từ ba giờ trở lên không nghỉ.
4. Tất cả các vé và phiếu cược đều có in thời gian mua hoặc phát hành trên vé, phiếu.

Nếu quý vị được xác định là có những dấu hiệu có thể bị tổn hại do chơi cờ bạc (danh sách đầy đủ các dấu hiệu được nêu trong phần 9.1), nhân viên của Địa Điểm TAB sẽ không khuyến khích quý vị tham gia chơi cờ bạc kéo dài và cao độ bằng cách:

1. nói chuyện trực tiếp với quý vị để quý vị nhận thức được thời gian trôi qua;
2. khuyến khích quý vị ngừng chơi cờ bạc; và
3. cung cấp cho quý vị thông tin về các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc hiện có.

Quý vị sẽ bị từ chối cung cấp các sản phẩm cờ bạc nếu theo quan điểm của nhân viên Địa Điểm TAB thì quý vị đang bị tổn hại do chơi cờ bạc.

14.2 CHƠI QUA TÀI KHOẢN

Chúng tôi cũng muốn đảm bảo rằng khách hàng tài khoản của chúng tôi nhận thức được thời gian trôi qua. Để làm điều này, chúng tôi áp dụng những cách sau đây:

- Trang Mạng TAB và Ứng Dụng TAB có chứa thông tin về các sự kiện đua và thể thao theo lịch trình sắp tới. Quý vị có thể sử dụng thông tin này để đảm bảo rằng quý vị nhận thức được thời gian trôi qua.
- Chúng tôi chủ động giám sát các hành vi cá cược bằng cách sử dụng một số hệ thống và công cụ để xác định khách hàng tham gia chơi cờ bạc kéo dài và cao độ. Ví dụ: nếu quý vị đang đặt cược trong những khoảng thời gian dài.

Nếu quý vị được xác định là có những dấu hiệu tham gia chơi cờ bạc kéo dài và cao độ (danh sách đầy đủ các dấu hiệu được nêu trong phần 9.2), Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi sẽ can thiệp và thực hiện hành động có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở việc:

1. gửi cho quý vị email và/hoặc SMS có thông tin về các công cụ hỗ trợ chơi cờ bạc có trách nhiệm của chúng tôi bao gồm cả việc tự cấm bản thân;
2. cung cấp cho quý vị thông tin về các dịch vụ hỗ trợ về chơi cờ bạc hiện có;
3. xem xét các tài khoản của quý vị để xác định xem có cần can thiệp bổ sung hay không - điều này bao gồm xem xét các tương tác trước đó, hoạt động cá cược, hoạt động ký quỹ tiền, hoạt động rút tiền và liệu khách hàng trước đó có sử dụng các công cụ hỗ trợ chơi cờ bạc có trách nhiệm hay không;
4. gọi điện cho quý vị;
5. chủ động đóng băng các tài khoản của quý vị; và
6. chủ động đóng các tài khoản của quý vị.

Khi chúng tôi đóng băng hoặc đóng tài khoản của quý vị theo lời khuyên từ nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm, quý vị sẽ ngừng nhận tài liệu tiếp thị. Nếu chúng tôi đóng tài khoản của quý vị vì lý do chơi cờ bạc có trách nhiệm, chúng tôi sẽ áp dụng các biện pháp chặn để ngăn quý vị mở tài khoản trong tương lai với chúng tôi bằng cách sử dụng các chi tiết tương tự. Chúng tôi cũng kiểm tra nơi tài khoản được mở bằng cách sử dụng các chi tiết tương tự như những khách hàng đã bị đóng tài khoản.

15. SAY XỈN

Chúng tôi sẽ không cho phép quý vị sử dụng các sản phẩm và dịch vụ đặt cược của chúng tôi nếu chúng tôi biết rằng quý vị đang say xỉn hoặc chịu ảnh hưởng của ma túy. Tất cả nhân viên làm việc trực tiếp với khách hàng, bao gồm cả những nhân viên ở các Địa Điểm TAB, đã được đào tạo để xác định các dấu hiệu say xỉn hoặc khi ai đó bị ảnh hưởng của ma túy và từ chối dịch vụ, bao gồm cả việc chủ động đóng băng tài khoản TAB của quý vị.

16. NHỮNG GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

Quý vị phải trả tiền khi đặt cược. Chúng tôi không cho đặt chịu hoặc cho vay tiền để chơi cờ bạc.

Chúng tôi không chấp nhận séc của khách hàng làm hình thức thanh toán hoặc cho phép quý vị đổi séc thành tiền mặt. Quý vị sẽ được thông báo về hạn chế này nếu quý vị xuất trình séc.

Tất cả tiền thắng cược đều được thanh toán (theo quyết định của Địa Điểm TAB) bằng tiền mặt, bằng séc, chứng từ cá cược hoặc bằng cách ghi có tiền thắng cược vào tài khoản TAB hoặc thẻ ghi nợ EFTPOS theo quy định hiện hành, quy tắc hoặc chính sách ngành và quy tắc cá cược của chúng tôi. Các quy tắc cá cược có sẵn trên Trang Mạng TAB và khắp các Địa Điểm TAB.

Chúng tôi sẽ sử dụng những nỗ lực hợp lý nhất để thực hiện thanh toán cho các khoản cược thắng được đặt với chúng tôi thông qua tài khoản của quý vị vào tài khoản cá cược của quý vị ngay khi kết quả chính thức được xác nhận.

17. QUẢNG CÁO VÀ KHUYẾN MẠI CÓ TRÁCH NHIỆM

17.1 QUẢNG CÁO, TIẾP THỊ VÀ KHUYẾN MẠI

Chúng tôi đảm bảo quảng cáo và khuyến mại được cho phép theo Đạo Luật Quy Định Về Chơi Cờ Bạc năm 2003 (VIC) liên quan đến cờ bạc sẽ:

- tuân thủ tất cả các luật hiện hành của Liên Bang và Tiểu Bang, các quy định và quy tắc liên quan đến quảng cáo hoặc quảng bá các sản phẩm cá cược, bao gồm quy tắc đạo đức quảng cáo được Hiệp Hội Các Nhà Quảng Cáo Toàn Quốc Úc thông qua;
- không sai, gây nhầm lẫn hoặc lừa đảo về tỷ lệ cược, giải thưởng hoặc cơ hội trúng thưởng, và không mô tả sai xác suất trúng thưởng hoặc lợi ích tài chính;
- không đưa ra những lời khẳng định liên quan đến thắng cuộc hoặc các giải thưởng có thể giành được mà không dựa trên thực tế, không thể chứng minh được hoặc bị phóng đại;
- không tuyên bố hoặc ngụ ý rằng kỹ năng của người chơi có thể ảnh hưởng đến kết quả của hoạt động cờ bạc, khi điều đó không thể chứng minh được trên thực tế;
- đúng đắn, chính xác và trung thực;
- đòi hỏi có sự đồng ý của bất kỳ người nào được xác định là giành được giải thưởng trước khi công bố tên của họ;
- có gu tốt (theo các tiêu chuẩn cộng đồng hiện hành) và không có tính chất xúc phạm hoặc khiếm nhã;
- có trách nhiệm với xã hội;
- không tạo ấn tượng rằng chơi cờ bạc là một cách hợp lý để cải thiện tài chính;
- không quảng bá chơi cờ bạc như một cách tài trợ cho những mua sắm hàng ngày trong gia đình, chi phí sinh hoạt, cũng như không giảm bớt khó khăn tài chính hoặc cá nhân;

- không khuyến khích uống rượu bia trong khi chơi cờ bạc và không liên kết cờ bạc với rượu bia;
- không được hướng một cách có chủ ý, rõ ràng hay gián tiếp, tới các nhóm và trẻ vị thành niên yếu thế hoặc bị thiệt thòi;
- không nhằm mục đích hoặc được thiết kế để thu hút trẻ vị thành niên và không xuất hiện cùng với ưu đãi, sự kiện hoặc quảng cáo địa điểm liên quan đến trẻ vị thành niên;
- không cung cấp bất kỳ phần thưởng, sự khích lệ hoặc phiếu tặng nào khuyến khích khách hàng đặt cược thường xuyên hơn;
- không quảng bá cờ bạc như một phương tiện để nâng cao địa vị xã hội hoặc việc làm, triển vọng xã hội hoặc tình dục; và
- không phóng đại mối liên hệ giữa hoạt động chơi cờ bạc và việc sử dụng lợi nhuận của người chơi cờ bạc.

17.2 CÁCH CHÚNG TÔI TUÂN THỦ NHỮNG YÊU CẦU VỀ QUẢNG CÁO

Chúng tôi thực hiện các biện pháp sau để đảm bảo rằng quảng cáo, tiếp thị và khuyến mãi của chúng tôi tuân thủ những yêu cầu có liên quan và không khuyến khích khách hàng chơi cờ bạc quá mức hoặc vượt quá khả năng của họ:

- Chúng tôi đảm bảo rằng tất cả các quảng cáo và tiếp thị bao gồm những thông điệp về chơi cờ bạc có trách nhiệm phù hợp với pháp luật có liên quan.
- Khi chúng tôi gửi tiếp thị trực tiếp cho quý vị, chúng tôi bao gồm thông tin về cách quý vị có thể chọn không nhận tiếp thị trực tiếp.
- Chúng tôi ghi lại các nghĩa vụ quảng cáo và khuyến mãi có trách nhiệm trong Hướng Dẫn Tiếp Thị nội bộ của mình, được cung cấp cho tất cả các thành viên trong nhóm tham gia tiếp thị và quảng cáo.
- Tất cả các thành viên trong nhóm tham gia tiếp thị và quảng cáo đều được đào tạo thường xuyên về nghĩa vụ tiếp thị và quảng cáo.
- Chúng tôi để tất cả khách hàng tự cấm bản thân và khách hàng sử dụng chức năng Nghỉ Giải Lao vào một danh sách để đảm bảo họ không nhận được bất kỳ hoạt động tiếp thị và quảng cáo nào.
- Chúng tôi có sẵn các quy trình để xem xét tài liệu quảng cáo và tiếp thị của mình trước khi công chúng nhìn thấy. Điều này bao gồm việc xem xét quảng cáo và tiếp thị của một Giám Đốc Tiếp Thị Cấp Cao, cùng với nhóm hỗ trợ Pháp Lý và Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi, nếu có liên quan.
- Nhóm Tiếp Thị của chúng tôi thực hiện việc đảm bảo chất lượng hàng tháng để chắc chắn rằng các quy trình tiếp thị của chúng tôi được các thành viên trong nhóm tiếp thị tuân thủ.
- Hiệu quả của các biện pháp kiểm soát tiếp thị được nhóm Rủi Ro của chúng tôi đánh giá hàng năm.

Chúng tôi sẽ không phát hành sản phẩm mới hoặc thay đổi sản phẩm hiện tại của mình mà không đánh giá tác động tiềm ẩn của chúng đối với những khách hàng dễ bị tổn hại do chơi cờ bạc. Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi tiến hành đánh giá tất cả các sản phẩm hoặc dịch vụ mới để đảm bảo rằng chúng không:

- hấp dẫn đối với trẻ vị thành niên;
- bộc lộ việc chơi cờ bạc với trẻ vị thành niên;
- khuyến khích khách hàng đặt cược thường xuyên hơn bình thường;
- khuyến khích khách hàng đặt cược trong những khoảng thời gian dài hơn bình thường;
- khuyến khích khách hàng đặt cược nhiều hơn bình thường;
- khuyến khích khách hàng đặt cược vượt quá khả năng của họ;
- tặng cơ hội ra quyết định bốc đồng; và
- bình thường hóa việc chơi cờ bạc.

Kết quả của đánh giá xác định liệu sản phẩm hoặc dịch vụ có được phát hành hay không và cách thức phát hành.

18. THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

Đôi khi chúng tôi sẽ gửi và thông báo cho khách hàng của chúng tôi về những ưu đãi và khuyến mãi tiếp thị. Đây có thể bao gồm các ưu đãi đặt cược thưởng, ưu đãi trận đấu tiền ký quỹ, các cuộc thi và lời mời tham dự các trải nghiệm như những ngày đua.

Các ưu đãi và khuyến mại này được thực hiện như một cách để thu hút và giữ chân khách hàng, quảng bá các sự kiện thể thao và đua nhất định, quảng cáo sản phẩm mới hoặc quảng cáo một sản phẩm nhất định, ví dụ: cá cược pari-mutuel.

Một số ưu đãi và khuyến mãi sẽ được cung cấp cho tất cả khách hàng, trong khi các ưu đãi và khuyến mãi khác sẽ được cá nhân hóa cho khách hàng. Khách hàng được lựa chọn cho các ưu đãi và khuyến mãi được cá nhân hóa dựa trên một số yếu tố khác nhau bao gồm lịch sử cá cược trước đó, sở thích cá cược, địa điểm cá cược của họ. Những ưu đãi và khuyến mãi có thể hết hạn nếu không được sử dụng trong khung thời gian đã đặt.

Để đảm bảo rằng khách hàng hiểu rõ những ưu đãi và khuyến mãi dành cho họ:

- Chúng tôi thông báo rõ ràng bất kỳ ưu đãi hoặc khuyến mãi nào dành cho khách hàng qua email, SMS hoặc bằng miệng;
- Chúng tôi cung cấp cho khách hàng thông tin về bất kỳ điều khoản và điều kiện nào liên quan đến ưu đãi hoặc khuyến mãi. Ví dụ: nếu có bất kỳ khoảng thời gian nào áp dụng, nếu có bất kỳ yêu cầu nào về tính hội đủ điều kiện, nếu có bất kỳ điều kiện tham gia cuộc thi nào, cách tham gia, v.v.;
- Khách hàng có thể truy cập thông tin về các ưu đãi và khuyến mãi hiện có, bao gồm các khoản tiền thưởng sẵn có vào bất kỳ lúc nào bằng cách đăng nhập trực tuyến vào tài khoản TAB của họ;
- khách hàng có thể tham khảo các điều khoản và điều kiện áp dụng cho các chương trình khuyến mãi của chúng tôi trên Trang Mạng và Ứng Dụng TAB; và
- Khách hàng có thể liên lạc với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 131 802 nếu có bất kỳ thắc mắc nào về các ưu đãi và khuyến mãi của chúng tôi.

Quý vị có thể từ chối nhận tiếp thị trực tiếp từ chúng tôi bất cứ lúc nào.

Chúng tôi không cung cấp hệ thống theo dõi chi tiêu của một người cho một sản phẩm cờ bạc và treo giải thưởng cho sự chi tiêu đó bằng tiền thưởng, điểm hoặc giải thưởng khách hàng thân thiết. Trước đây, chúng tôi đã cung cấp chương trình Phần Thưởng TAB liên quan đến hệ thống điểm tích lũy. Chương trình này hiện không còn hoạt động và chúng tôi không cung cấp một chương trình khách hàng thân thiết có cấu trúc nào.

19. KHIẾU NẠI

19.1 KHIẾU NẠI CHUNG

Quý vị có thể khiếu nại với chúng tôi trực tuyến, bằng cách liên lạc với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng theo số 131 802 hoặc qua đường bưu điện. Chúng tôi đã trình bày chi tiết quy trình khiếu nại của khách hàng trên Trang Mạng TAB. <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>

Khiếu nại về các vấn đề cá cược cũng có thể được chuyển đến cơ quan quản lý cờ bạc Victoria với tư cách là một cơ quan độc lập để điều tra và giải quyết thông qua trang mạng của họ <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>.

19.2 KHIẾU NẠI VỀ TUÂN THỦ BỘ QUY TẮC

Quý vị có thể khiếu nại về Bộ Quy Tắc bằng cách liên lạc với Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi qua

email: RGwagering@tabcorp.com.au

bưu điện: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

điện thoại: 02 9218 1111

Nếu quý vị gọi điện để khiếu nại, chúng tôi có thể yêu cầu quý vị cung cấp chi tiết về khiếu nại bằng văn bản.

19.3 CÁCH CHÚNG TÔI QUẢN LÝ KHIẾU NẠI VỀ VIỆC TUÂN THỦ VÀ VẬN HÀNH BỘ QUY TẮC CỦA CHÚNG TÔI

Chúng tôi có một chính sách và quy trình quản lý khiếu nại chính thức để đảm bảo rằng các khiếu nại của khách hàng được xem xét và giải quyết một cách thích hợp.

Khi chúng tôi nhận được khiếu nại từ quý vị, Nhóm hỗ trợ Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi sẽ:

1. Ghi nhận khiếu nại bằng văn bản hoặc email thông qua văn bản hoặc email trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.
2. Xem xét và điều tra khiếu nại. Việc này bao gồm xem xét thông tin được cung cấp, cũng như các thông tin liên quan khác như lịch sử cá cược của quý vị hoặc các tương tác trước đây của quý vị với chúng tôi.
3. Thông báo cho quý vị về kết quả xem xét trong vòng 21 ngày. Nếu chúng tôi không thể hoàn tất việc xem xét trong vòng 21 ngày, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về khung thời gian mới.
4. Cung cấp cho quý vị kết quả của việc khiếu nại. Khi có liên quan, kết quả của khiếu nại được quyết định bởi Ủy Ban Khiếu Nại Phức Hợp bao gồm các đại diện cấp cao trong toàn bộ doanh nghiệp của chúng tôi.

Nếu vấn đề được giải quyết, thì không có hành động thêm nào khác được thực hiện.

Quý vị có thể yêu cầu xem xét lại quyết định nội bộ bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản đến complaintappeals@tabcorp.com.au. Sau đó, một Ủy Ban Tái Xét Khiếu Nại sẽ xem xét quyết định để đưa ra quyết định cuối cùng. Quyết định cuối cùng này sẽ được cung cấp cho quý vị trong vòng 10 ngày làm việc.

Nếu quý vị yêu cầu xem xét lại quyết định này một cách độc lập, chúng tôi sẽ chuyển vấn đề tới một thành viên của hội đồng hòa giải độc lập, chẳng hạn như Viện Trọng Tài và Hòa Giải Úc, để một trọng tài đưa ra quyết định dựa trên giấy tờ đã nộp hoặc để dàn xếp hòa giải. Chi phí của quá trình này sẽ được chúng tôi và quý vị chia đều, trừ khi có thỏa thuận khác hoặc theo quyết định của trọng tài.

19.4 LƯU GIỮ HỒ SƠ

Chúng tôi lưu giữ các hồ sơ khiếu nại, tất cả tài liệu khiếu nại và quyết định trong Sổ Đăng Ký Khiếu Nại Về Chơi Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của chúng tôi, được lưu giữ trong khoảng thời gian bảy năm. Những hồ sơ này sẽ được cung cấp để Bộ Trưởng Bộ Các Vấn Đề Người Tiêu Dùng, Cờ Bạc và Quy Định Về Rượu hoặc cơ quan quản lý cờ bạc Victoria kiểm tra khi có yêu cầu theo nghĩa vụ lưu giữ hồ sơ của chúng tôi và để cho phép cơ quan quản lý cờ bạc Victoria giám sát việc chúng tôi tuân thủ quy trình khiếu nại.

20. CÁCH CHÚNG TÔI XỬ LÝ THÔNG TIN CÁ NHÂN

Chúng tôi cam kết về quyền riêng tư, sự minh bạch và bảo mật thông tin. Để tôn trọng cam kết này, chúng tôi xử lý thông tin cá nhân theo *Đạo Luật Quyền Riêng Tư năm 1988 (Liên Bang)* và Những Nguyên Tắc Quyền Riêng Tư của Úc. Chính Sách Quyền Riêng Tư của chúng tôi quy định cách chúng tôi xử lý thông tin cá nhân. Quý vị có thể truy cập bản sao Chính Sách Quyền Riêng Tư của chúng tôi tại <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. Quý vị cũng có thể liên lạc qua privacy@tabcorp.com.au nếu có bất kỳ câu hỏi hoặc thắc mắc nào.