



# ***GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE***

## ***CODICE DI CONDOTTA***

*Versione 2 – 23 giugno 2023*

Tabcorp

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## IL NOSTRO IMPEGNO PER IL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd ("noi") si impegna a essere leader nella promozione di un gioco d'azzardo più sicuro e nella minimizzazione dei danni. Il nostro obiettivo è responsabilizzare e supportare i nostri clienti con informazioni e risorse per aiutarli a prendere decisioni informate su come giocano d'azzardo. Cerchiamo di normalizzare pratiche e strumenti di gioco più sicuri.

Ci impegniamo a ridurre al minimo i potenziali danni ai nostri clienti, mantenendo gli standard di buona pratica in tutta l'azienda e, ove possibile, nell'intero settore. I nostri dipendenti e il personale dei punti vendita sono formati per sostenere questo obiettivo.

Il presente Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile ("**Codice**") riflette il nostro impegno a fornire prodotti di scommessa con i massimi livelli di integrità e responsabilità aziendale, per operare in conformità alla legislazione pertinente e promuovere un gioco d'azzardo più sicuro.

Mettere i clienti nelle condizioni di prendere decisioni

informate e



consapevoli, per ridurre i danni

ASSISTIAMO I NOSTRI CLIENTI

PER PLASMARE AL MEGLIO IL SETTORE

Quando supportiamo attivamente i nostri clienti,

creiamo rapporti e comunità sostenibili



### 1. INTRODUZIONE

Facciamo parte di Tabcorp Holdings Limited, un gruppo di livello mondiale, diversificato, attivo nel settore dell'intrattenimento e del gioco d'azzardo.

Effettuiamo scommesse:

- online;
- per telefono;
- in campo, durante le gare cittadine e nazionali di corsa nel Victoria; e
- presso una rete di agenzie, punti vendita autorizzati e club.

### 1.1 OBIETTIVI

Con il Codice ci poniamo l'obiettivo di:

- fornire ai nostri clienti un unico documento che illustri come erogiamo responsabilmente i nostri prodotti e servizi;
- dimostrare il nostro forte impegno a ridurre al minimo i potenziali danni associati al gioco d'azzardo e promuovere un gioco d'azzardo più sicuro;
- mettere i nostri clienti nelle condizioni di prendere decisioni informate sul gioco d'azzardo, oltre a facilitare l'accesso agli strumenti per gestire il proprio gioco o ai servizi di supporto per il gioco d'azzardo, qualora ciò si renda necessario; e
- assicurarci di rispettare tutti gli obblighi legislativi e normativi pertinenti, incluso il Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile del Victoria.

### 1.2 APPLICAZIONE DEL CODICE

Il Codice si applica:

- a noi e ai nostri dipendenti;
- ai punti vendita TAB e a tutte le persone da essi impiegate e che sono responsabili della fornitura dei nostri servizi di scommessa; e
- ai servizi o ai prodotti di gioco d'azzardo da noi forniti, compresi quelli forniti online in Australia.

### 1.3 REVISIONE DEL CODE

Esaminiamo regolarmente la nostra conformità al Codice (inclusa la conformità da parte dei nostri punti vendita TAB). Richiederemo e prenderemo in considerazione il feedback da parte delle principali parti interessate, tra cui il personale dei nostri punti vendita TAB, gli agenti, i clienti, i dipendenti e i fornitori di servizi di supporto per il gioco d'azzardo, in merito all'efficacia del Codice.

Il Codice può anche a volte venire aggiornato e, prima della pubblicazione, ne forniremo una copia aggiornata all'ente di regolamentazione del gioco d'azzardo del Victoria.

### 1.4 DEFINIZIONI CHIAVE

- **App TAB** indica l'applicazione mobile di TAB.
- **Punto vendita TAB** ai sensi del Codice è un'agenzia, un punto vendita autorizzato o un club di gare nel Victoria, in cui sono venduti i nostri servizi e i nostri prodotti.
- **Sito web di TAB** indica il sito web di TAB all'indirizzo [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).

## 2. COMUNICAZIONE E DISPONIBILITÀ DEL CODICE

Comunichiamo e promuoviamo attivamente il Codice e dove trovarlo, attraverso la segnaletica presente nei punti vendita TAB, sui siti web di TAB e sull'app TAB.

Il Codice è disponibile:

- sul sito web di TAB [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au);
- sul sito web di TAB per il gioco d'azzardo responsabile [www.responsiblegambling.tab.com.au](http://www.responsiblegambling.tab.com.au);
- sul sito web di Tabcorp [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au);
- sulla app TAB; e
- presso i punti vendita TAB.

Il Codice è disponibile in inglese ed è anche stato tradotto in italiano, arabo, cinese (tradizionale e semplificato), turco, greco, vietnamita e spagnolo. Le versioni tradotte del Codice sono disponibili online e presso i punti vendita TAB.

È possibile richiedere una copia cartacea del Codice telefonando al nostro Servizio assistenza clienti al numero 131 802.

## 3. RISPETTO DEL CODICE NELLA RETE AL DETTAGLIO

Forniamo ai punti vendita TAB strumenti di conformità, informazioni e formazione che supportano il Codice e l'erogazione responsabile dei nostri prodotti e servizi di scommessa.

Ci assicureremo, tramite regolari controlli di conformità, che i punti vendita TAB siano conformi al Codice. I nostri accordi con i punti vendita TAB esigono il rispetto di tutte le leggi pertinenti, del Codice e delle misure relative al gioco d'azzardo responsabile.

Eventuali incidenti nel gioco d'azzardo responsabile o potenziali violazioni da parte dei punti vendita TAB sono oggetto di indagine. Possiamo prendere provvedimenti contro i punti vendita TAB che non rispettano il codice – inclusa la risoluzione degli accordi con noi stipulati per violazione degli obblighi sul gioco d'azzardo responsabile.

## 4. MESSAGGI SUL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

Includiamo messaggi sul gioco d'azzardo responsabile su tutti i materiali di marketing promozionale relativi al gioco d'azzardo e sulle comunicazioni che inviamo ai nostri clienti, in linea con il Quadro nazionale di protezione dei consumatori per le scommesse online. Garantiamo inoltre che i nostri materiali pubblicitari siano conformi a qualsiasi altro requisito legale, inclusi i requisiti di protezione dei consumatori delle direttive ministeriali, come la direttiva ministeriale del 24 marzo 2023.

Esporremo sempre messaggi sul gioco d'azzardo responsabile sul sito web di TAB e sulla segnaletica presente in tutte i punti vendita TAB. Inoltre, promuoveremo attivamente messaggi sul gioco d'azzardo responsabile sul nostro sito web di TAB e sull'app TAB.

## 5. INFORMAZIONI SUL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE E SUI PRODOTTI DI GIOCO D'AZZARDO

### 5.1 INFORMAZIONI DISPONIBILI

Forniamo una serie di informazioni sul gioco d'azzardo responsabile affinché i nostri clienti, le loro famiglie e la comunità siano informati sulle nostre pratiche di gioco d'azzardo responsabile e in modo che i nostri clienti siano a conoscenza dei nostri prodotti e dei nostri servizi di scommessa.

Giocare d'azzardo in maniera responsabile significa utilizzare i nostri prodotti o servizi senza che questi causino danni ai nostri clienti, alle loro famiglie, alla loro comunità o a qualsiasi altra persona.

Se sei un cliente, miriamo a fare in modo che tu possa prendere decisioni informate su come giocare, in linea con le tue preferenze personali e le tue circostanze individuali.

Questo include informazioni:

- sul presente Codice;
- sulle regole delle scommesse che governano il nostro totalizzatore, sulle nostre scommesse sportive e sui nostri prodotti Trackside;
- sui nostri prodotti e servizi e sul materiale esplicativo di accompagnamento;
- su come i clienti possono gestire il loro gioco d'azzardo prendendo e mantenendo una decisione preimpegno;
- su come i clienti possono utilizzare altri strumenti di gioco d'azzardo responsabile per gestire il loro gioco d'azzardo;
- su come i clienti possono autoescludersi online e nei nostri punti vendita TAB;
- sui servizi di supporto per il gioco d'azzardo a disposizione degli individui e/o delle loro famiglie per ricevere assistenza nel gestire un problema legato al gioco d'azzardo;
- sul divieto di gioco d'azzardo per i minori;
- sul divieto di concessione di credito per il gioco d'azzardo; e
- sui meccanismi di risoluzione dei reclami.

## 5.2 DOVE TROVARE LE INFORMAZIONI

Informazioni sul gioco d'azzardo responsabile sono disponibili sul nostro sito web di TAB dedicato al gioco d'azzardo responsabile, all'indirizzo [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au), su poster e brochure in tutte i punti vendita TAB o chiamando il nostro Servizio assistenza clienti al numero 131 802.

I punti vendita TAB devono mostrare una segnaletica sul gioco d'azzardo responsabile in tutti i luoghi in cui vengono accettate le scommesse.

Le nostre regole sulle scommesse e le informazioni sui nostri prodotti sono disponibili sul sito web di TAB e in tutti i punti vendita TAB. Puoi leggere i termini che regolano l'account, inclusi i termini e le condizioni delle offerte promozionali, sul sito web di TAB. Quando proponiamo offerte promozionali specifiche, includeremo i termini e le condizioni applicabili.

Per ricevere assistenza puoi chiamare il nostro Servizio assistenza clienti al numero 131 802.

## 6. DECISIONI PREIMPEGNO

### 6.1 CHE COS'È IL PREIMPEGNO

Il preimpegno è un metodo che i clienti possono utilizzare per gestire il loro gioco d'azzardo e prevenirne i danni. Implica che i clienti stabiliscano un limite prima di iniziare a giocare. Può trattarsi di un limite di tempo e/o di denaro, ovvero si "pre impegna", prima di iniziare a giocare d'azzardo, quanto tempo e denaro si è disposti a spendere.

Le decisioni di preimpegno sono individuali per ogni cliente e i clienti devono stabilire i limiti a seconda delle loro circostanze individuali.

## 6.2 CLIENTI AL DETTAGLIO

Promuoviamo e incoraggiamo tutti i clienti al dettaglio a stabilire un limite di tempo e di denaro esibendo dei cartelli nei nostri punti vendita TAB su come impostare e rispettare i limiti.

Queste informazioni sono anche disponibili sul sito web di TAB per il gioco d'azzardo responsabile: **[responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au)**.

Come prendere una decisione di preimpegno

Puoi prendere una decisione di preimpegno quando scommetti in un punto vendita:

- stabilendo un piano per il tuo gioco d'azzardo – quanto scommetterai e depositerai, e quanto tempo passerai nel punto vendita TAB;
- impostando un budget di quanto spenderai nel gioco d'azzardo;
- decidendo su cosa scommettere – ad esempio che scommetterai solo nelle corse dei cavalli;
- pianificando preventivamente in che modo piazzerai le scommesse. Se scommetterai solo in contanti porta con te solo la somma di contanti che intendi spendere e lascia le tue tessere bancomat a casa;
- andando in punti vendita TAB che hanno altre attività in cui farti coinvolgere; o
- pianificando come mettere via delle somme quando ritiri dividendi.

Alcune strategie che puoi usare per registrare la tua decisione di preimpegno includono:

- appuntare sul tuo cellulare quale sia la tua decisione di preimpegno;
- dire alla persona che è con te che hai preso una decisione di preimpegno e condividerne i dettagli;
- se hai stabilito un limite di tempo da passare nel punto vendita TAB, imposta un allarme sul tuo cellulare che ti indicherà quando sei stato nel punto vendita TAB per quel periodo di tempo;
- prendere nota dell'ora in cui sei arrivato al punto vendita TAB e tenere conto del tempo trascorso; e
- dire a un membro del personale del punto vendita TAB che hai preso una decisione di preimpegno.

Come mantenere una decisione di preimpegno

Puoi mantenere una decisione di preimpegno quando scommetti in un punto vendita TAB:

- tenendo il conto di quanto hai scommesso anche attraverso l'utilizzo di schede scommesse
- utilizzando l'orario visualizzato nel punto vendita TAB per tenere traccia del tempo trascorso;
- se hai impostato un allarme sul tuo cellulare, lasciando il punto vendita TAB o la zona di scommesse quando suona l'allarme;
- facendo sapere a un membro del personale del TAB che hai raggiunto il limite della tua decisione di preimpegno, il quale si rifiuterà di piazzare ulteriori scommesse per te e ti incoraggerà a lasciare il punto vendita TAB o la zona di scommesse; e
- lasciando il punto vendita TAB o la zona di scommesse quando stai per raggiungere o hai raggiunto il limite della tua decisione preimpegno.

Se hai un account TAB e hai impostato un limite di preimpegno, puoi scommettere in un punto vendita TAB tramite il tuo account TAB e il limite di deposito verrà applicato in linea con la tua decisione di preimpegno.

Come sosteniamo la tua decisione di preimpegno

Il personale dei punti vendita TAB è appositamente formato a sostenerti nel prendere e mantenere una decisione di preimpegno. Avremo delle conversazioni proattive con te su come prendere e mantenere una decisione di preimpegno. Il personale avrà queste conversazioni anche con i tuoi familiari o amici preoccupati della tua condotta in merito al gioco d'azzardo.

Offriamo formazione ai punti vendita TAB e al loro personale per riconoscere eventuali segnali che indicano che stai spendendo troppo o che stai perdendo il controllo, e che potresti aver bisogno di prendere una decisione di preimpegno. Gli eventuali segnali ai quali prestiamo attenzione includono:

- giocare d'azzardo ogni giorno o avere difficoltà a fermarsi all'orario di chiusura;
- giocare d'azzardo per periodi prolungati, ad esempio per tre ore o più senza pausa;
- giocare d'azzardo anche durante i normali orari dei pasti;
- evitare il contatto durante il gioco d'azzardo, comunicare molto poco e reagire a malapena agli eventi che accadono nei dintorni;
- aumentare la somma spesa;
- tentare di farsi prestare denaro dal personale del punto vendita TAB o da altri clienti;
- continuare a giocare con i proventi di grandi vincite; e
- mostrare segni di angoscia o di rabbia.

Quando il personale dei punti vendita TAB identifica clienti che mostrano questi comportamenti, è tenuto a parlarne direttamente con loro. Per offrire supporto a questi clienti, il personale dei punti vendita TAB:

1. chiede al cliente se ha impostato un limite di preimpegno;
2. fornisce al cliente le informazioni riguardo il limite di preimpegno e su come impostarlo;
3. incoraggia il cliente a impostare un limite di tempo e di denaro;
4. incoraggia il cliente a fare una pausa dal gioco d'azzardo lasciando la zona di scommesse e partecipando ad altre attività che si svolgono nel punto vendita, prendendo qualcosa da bere o facendo una pausa pranzo;
5. incoraggia il cliente a fare una pausa dal gioco d'azzardo lasciando il punto vendita;
6. fornisce informazioni su BetCare (il nostro programma di autoesclusione nel Victoria)
7. fornisce informazioni sui servizi di supporto per il gioco d'azzardo disponibili e, se necessario, ne facilita l'accesso.

Quando un cliente ha preso una decisione di preimpegno stabilendo un limite di tempo e di denaro, il personale del punto vendita TAB supporterà il cliente nel mantenere tale preimpegno:

1. incoraggiandolo a rispettare la sua decisione di preimpegno;
2. fornendogli strategie per mantenere la sua decisione di preimpegno; e
3. rifiutandogli il servizio quando un cliente fa sapere a un membro del personale del TAB di aver superato i limiti di tempo o di denaro che aveva prefissato.

Se hai già un account TAB, il personale del punto vendita TAB ti incoraggerà ad utilizzare gli strumenti disponibili sul tuo account TAB per impostare e mantenere la tua decisione di preimpegno.

### 6.3 CLIENTI CON ACCOUNT

Promuoviamo e incoraggiamo tutti i clienti che hanno un account a impostare un limite di deposito preimpegno. Un limite di deposito preimpegno consente di limitare l'importo massimo che i clienti possono depositare sul loro conto in un determinato periodo di tempo. Offriamo una gamma di periodi di tempo. Ad esempio, si può impostare un limite giornaliero, settimanale o mensile.

Puoi modificare le decisioni preimpegno accedendo al tuo account TAB nell'app TAB o sul sito web di TAB. Il nostro Servizio assistenza clienti TAB è disponibile al numero 131 802 per aiutarti a prendere una decisione preimpegno.

Per aiutarti a prendere una decisione preimpegno:

- richiediamo a tutti i clienti con un account di impostare un limite di deposito o di scegliere specificamente di non impostarlo quando aprono un account con noi;
- promuoviamo attivamente l'impostazione di un limite di deposito sul sito web di TAB e sull'app TAB, nonché nelle e-mail inviate all'utente;
- ti offriamo la possibilità di impostare un limite di deposito in qualsiasi momento accedendo al tuo account TAB online;
- ti consigliamo di impostare un limite di deposito in linea con le tue circostanze personali e con quello che puoi permetterti di scommettere - il nostro Servizio assistenza clienti e i team per il gioco d'azzardo responsabile sono a disposizione per aiutarti a impostare un limite di deposito;
- quando esaminiamo gli account appartenenti a clienti identificati come potenzialmente danneggiati dal gioco d'azzardo, il nostro team TAB per il gioco d'azzardo responsabile esamina le tue attività di deposito precedenti, la cronologia delle scommesse, se hai impostato un limite di deposito o utilizzato altri strumenti per il gioco d'azzardo responsabile per determinare se sono necessari ulteriori provvedimenti. Ciò può includere una telefonata per discutere il tuo comportamento e le tue circostanze specifiche e per fornirti consigli su come impostare un limite di deposito;
- quando contatta i clienti che stanno subendo danni derivanti dal gioco d'azzardo, il nostro team TAB per il gioco d'azzardo responsabile li incoraggia a impostare un limite, fornisce consigli su un limite appropriato da impostare e imposta il limite per il cliente, se questo acconsente;
- il nostro team TAB per il gioco d'azzardo responsabile si impegna a monitorare gli aumenti dei limiti di deposito dei clienti per identificare se eventuali aumenti richiedono una telefonata al cliente; e
- al momento dell'accesso all'account TAB, ti forniamo un sollecito annuale per invitarti a impostare un limite di deposito o, qualora tu ne abbia già impostato uno, ad aggiornarlo. Non potrai accedere ad altre funzioni del tuo account finché non avrai fornito una risposta a questo sollecito.

Se hai preso una decisione preimpegno, ti aiuteremo a rispettarla nel seguente modo:

- una volta raggiunto il tuo limite di deposito, ti impediremo di effettuare ulteriori depositi sul tuo conto;
- ti consentiamo di modificare il limite di deposito in qualsiasi momento, accedendo al tuo account TAB online. Qualsiasi riduzione del limite ha effetto immediato. Qualsiasi aumento avrà effetto solo dopo 7 giorni. Questo ti dà il tempo di cambiare idea – lo chiamiamo "periodo di raffreddamento";
- una volta all'anno ti ricorderemo di rivedere il tuo limite di deposito.

Puoi trovare ulteriori informazioni su cos'è un limite di deposito preimpegno, sui vantaggi di impostarlo e come impostarne uno, sul sito web di TAB per il gioco d'azzardo responsabile, all'indirizzo [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au) e accedendo al tuo account TAB.

## 7. STRUMENTI PER IL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

Oltre ai limiti di deposito preimpegno, ci sono altri strumenti per il gioco d'azzardo responsabile che ti offrono supporto per gestire il gioco in modo sicuro e responsabile. Promuoviamo attivamente i seguenti strumenti sul nostro sito web di TAB e sulla app TAB.

<b>STRUMENTI PER IL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
<b>FARE UNA PAUSA</b>	<p>Puoi sospendere il tuo account per un certo periodo di tempo. Puoi scegliere tra diversi periodi di tempo.</p> <p>Durante questo periodo, non sarai in grado di accedere al tuo account o di ricevere materiale promozionale o di marketing.</p>
<b>LIMITI ALLA CARTA DI CREDITO/DEBITO</b>	<p>Puoi limitare l'importo giornaliero che puoi depositare sul tuo conto tramite carta di credito e/o debito.</p>
<b>RENDICONTI RELATIVI ALLE ATTIVITÀ E ALLE SCOMMESSE</b>	<p>Forniamo a tutti i clienti con un account TAB un rendiconto mensile delle attività relative ai mesi in cui ci sono state transazioni sull'account. Il rendiconto delle attività indicherà i depositi totali, i prelievi, le spese, le vincite e le perdite relative al mese, nonché la vincita o la perdita netta per quel periodo. Il rendiconto fornisce anche una panoramica delle vincite o delle perdite nette degli ultimi sei mesi. Forniamo anche un elenco dettagliato di ciascuna delle tue transazioni relative al mese.</p> <p>Puoi accedere in qualsiasi momento sia al rendiconto delle attività sia alla cronologia delle transazioni dal tuo account sul sito web di TAB e sull'app TAB, o contattando il Servizio assistenza clienti.</p> <p>Puoi rivedere la cronologia delle transazioni e i rendiconti delle attività degli ultimi 7 anni sul sito web di TAB e sull'app TAB, o contattando il Servizio assistenza clienti.</p>
<b>ANNULLARE L'ISCRIZIONE ALLE COMUNICAZIONI DI MARKETING</b>	<p>Puoi scegliere di non ricevere e-mail e messaggi di marketing e promozionali.</p>
<b>CHIUSURA DELL'ACCOUNT ONLINE</b>	<p>Puoi chiudere facilmente il tuo account online tramite il sito web di TAB, l'app TAB o chiamando il Servizio assistenza clienti TAB al numero 131 802.</p> <p>Una volta elaborata la richiesta, chiuderemo il tuo account e i fondi rimanenti ti verranno restituiti (non appena finalizzate le scommesse in sospenso).</p>

## 8. PROGRAMMI DI AUTOESCLUSIONE

### 8.1 VENDITA AL DETTAGLIO

Operiamo e gestiamo un programma di autoesclusione, chiamato BetCare, nei punti vendita al dettaglio nel Victoria. BetCare ti consente di escluderti dal gioco d'azzardo in punti vendita selezionati e online. La partecipazione al programma è su base volontaria e in buona fede.

Abbiamo incluso di seguito una panoramica del programma BetCare.

Puoi trovare informazioni su come funziona il programma BetCare:

- nella brochure di BetCare sul sito web di TAB per il gioco d'azzardo responsabile [www.responsiblegambling.tab.com.au/help](http://www.responsiblegambling.tab.com.au/help) ;
- visitando un punto vendita TAB;
- chiamando il nostro Servizio assistenza clienti al numero 131 802;
- chiamando il nostro personale del Servizio clienti BetCare al numero 1800 882 876; o
- inviando un'e-mail al nostro team di BetCare all'indirizzo [BetCare@tabcorp.com.au](mailto:BetCare@tabcorp.com.au).

Il nostro team di BetCare dedicato è a disposizione per qualsiasi domanda sul programma BetCare, incluso cos'è l'autoesclusione, come richiedere l'autoesclusione, cosa succede durante l'autoesclusione, quali informazioni e quali documenti devi fornire e come contattare i servizi di supporto per il gioco d'azzardo.

Se stai cercando di autoescluderti, il personale dei punti vendita TAB è qualificato per fornire informazioni su BetCare.

Abbiamo politiche e procedure relative al funzionamento del programma BetCare.

### PANORAMICA DI BETCARE

1. Tutte le agenzie TAB e i punti vendita autorizzati partecipano al programma BetCare.
2. Puoi scegliere di essere escluso da un massimo di 15 agenzie e 15 punti vendita autorizzati ("**Punti vendita designati**") in tutto il Victoria.
3. Puoi scegliere di autoescluderti per un periodo di 12, 18, 24 mesi o a tempo indeterminato.
4. Il personale che lavora nei punti vendita designati deve monitorare attivamente eventuali clienti autoesclusi. Se sei autoescluso, ti chiederanno di uscire dall'area di gioco. Chiediamo inoltre che i clienti autoesclusi che entrano in un punto vendita designato si identifichino presso il personale, che può aiutarli a non violare il loro stato di autoesclusione.
5. Se violi il tuo stato di autoesclusione, il punto vendita pertinente deve segnalartelo.
6. Quando ti autoescludi utilizzando il programma BetCare, chiuderemo i tuoi account TAB.
7. Una volta che ti sei autoescluso, non ti invieremo alcuna pubblicità o comunicazione di marketing.
8. Se desideri uscire dal programma BetCare, devi completare un processo di revoca che include la presentazione di una lettera di valutazione da parte di un fornitore di servizi di consulenza sul gioco d'azzardo con sede nel Victoria o nel New South Wales, dalla quale risulti che hai richiesto assistenza in relazione al tuo problema legato al gioco d'azzardo.

Ulteriori informazioni su BetCare possono essere ottenute:

**tramite telefono:** 1800 882 876

**tramite e-mail:** [Betcare@tabcorp.com.au](mailto:Betcare@tabcorp.com.au)

**online:** <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>

**di persona:** In qualsiasi punto vendita TAB

### 8.2 ACCOUNT

Puoi autoescluderti dal tuo account tramite il sito web di TAB, l'app TAB o chiamando il nostro Servizio assistenza clienti al numero 131 802. Una volta elaborata la richiesta, chiudiamo il tuo account e ti restituiamo il saldo (non appena finalizzate le scommesse in sospeso).

Una volta chiuso il tuo account nell'ambito dell'autoesclusione, i tuoi dati verranno bloccati così da impedirti di utilizzarli per aprire futuri account con noi. Controlliamo anche se vengono aperti degli account utilizzando dettagli simili a quelli dei clienti a cui sono stati chiusi gli account.

Una volta che ti sei autoescluso, non ti invieremo alcuna pubblicità o comunicazione di marketing.

Se desideri revocare la tua autoesclusione online, devi presentarci una lettera di valutazione da parte di un fornitore di servizi di counselling sul gioco d'azzardo con sede nel Victoria o nel New South Wales, dalla quale risulti che hai richiesto assistenza in relazione al tuo problema legato al gioco d'azzardo.

Se vuoi autoescluderti da tutti i servizi di scommesse online australiani, puoi anche registrarti sul National Self-Exclusion Register Betstop (Registro nazionale di autoesclusione Betstop), su [Betstop.gov.au](http://Betstop.gov.au) o chiamando il 1800 238 786, dopo che è entrato in vigore.

## 9. INTERAZIONE CON I NOSTRI CLIENTI E CON I SOGGETTI INTERESSATI

### 9.1 INTERAZIONI NELLA RETE AL DETTAGLIO

Il personale dei punti vendita TAB è regolarmente formato per identificare i comportamenti o rispondere ai commenti che potrebbero indicare che hai difficoltà a gestire il gioco d'azzardo o che soffri di danni legati dal gioco d'azzardo.

Tra questi vi possono essere:

Perdita del controllo

- giocare d'azzardo durante i normali orari dei pasti;
- difficoltà a smettere di giocare d'azzardo all'orario di chiusura;
- iniziare a giocare d'azzardo quando la sede apre o fermarsi solo quando la sede sta chiudendo;
- continuare a giocare d'azzardo anche quando gli amici se ne sono andati; o
- fare commenti che potrebbero indicare ingenti spese eccessive.

Ricerca di denaro

- prendere in prestito denaro per finanziare il gioco d'azzardo;
- lasciare un punto vendita per cercare soldi al fine di continuare a giocare d'azzardo;
- continuare a scommettere con il ricavato delle vincite, piuttosto che riscuoterlo;
- aver terminato tutti i soldi una volta lasciato il punto vendita; o
- mostrare preoccupazione per le perdite e i pagamenti.

Intensità e durata

- giocare d'azzardo per periodi di tempo prolungati, senza una pausa adeguata;
- aumento significativo delle abitudini di spesa;
- giocare d'azzardo nella maggior parte dei giorni in cui il punto vendita è aperto;
- giocare d'azzardo senza reagire a ciò che sta accadendo nel punto vendita; o
- dirci che hai bisogno di una pausa dal gioco d'azzardo.

Reazioni emotive

- mostrare segni di angoscia, compreso il pianto;
- mostrare segni di rabbia, tra cui imprecare e arrabbiarsi con il personale; o
- dirci che ti senti in colpa o che provi rimorso per il gioco d'azzardo.

Comportamento sociale

- evitare il contatto o le conversazioni con gli altri;
- evitare di interagire con il personale;
- riduzione o cambiamenti della cura personale e dell'aspetto; o
- commenti frequenti sul fatto che stai riscontrando problemi familiari.

I clienti possono anche riferire direttamente al personale che stanno riscontrando danni legati al gioco d'azzardo.

Come ti aiutiamo

Quando degli indicatori di pericolo vengono identificati o ti avvicini a un membro del personale di un punto vendita TAB chiedendo o indicando la necessità di assistenza, il nostro personale qualificato risponderà adottando le seguenti misure:

1. ti incoraggerà a fare una pausa dal gioco d'azzardo partecipando ad altre attività che si svolgono nel punto vendita, prendendo qualcosa da bere o facendo una pausa pranzo;
2. ti incoraggerà a fare una pausa dal gioco d'azzardo lasciando il punto vendita TAB o spostandoti in un'altra sezione lontana dalla zona di servizio;
3. ti fornirà informazioni sui nostri strumenti e servizi per il gioco d'azzardo responsabile, inclusi i limiti di preimpegno;
4. ti fornirà informazioni su come accedere ai servizi di supporto per il gioco d'azzardo e, se necessario, faciliterà l'accesso a tali servizi; e
5. ti fornirà informazioni su BetCare (il nostro programma di autoesclusione nei punti vendita nel Victoria).

Il personale del punto vendita TAB ti risponderà e ti sosterrà in modo privato, sensibile, riservato e appropriato. Tuttavia, non è formato per offrire counselling. Il personale dei punti vendita TAB interagirà con te in maniera tale da rispettare la tua privacy, assicurandosi che gli altri clienti non possano ascoltare alcuna conversazione.

Se il personale dei punti vendita TAB ritiene che tu stia mostrando segni di danni legati al gioco d'azzardo, è tenuto a rifiutarsi di servirti, anche per quanto riguarda il piazzamento o il pagamento delle tue scommesse.

I punti vendita TAB e il loro personale non devono:

- incoraggiare o confermare le superstizioni dei clienti sul gioco d'azzardo;
- incoraggiare il gioco d'azzardo eccessivo o fornire incentivi per continuare a giocare d'azzardo;
- incoraggiare o indurre una persona a giocare d'azzardo in maniera intensa o per lunghi periodi senza una pausa;
- incoraggiare o indurre i clienti a prelevare denaro da un erogatore di contanti al fine di giocare d'azzardo;
- incoraggiare o indurre una persona a continuare a piazzare scommesse se il cliente sta mostrando uno o più indicatori di comportamento associati con i danni del gioco d'azzardo;
- scoraggiare una persona dal lasciare il punto vendita allo scopo di smettere di giocare d'azzardo;
- scoraggiare una persona dal richiedere aiuto da un servizio di supporto per il gioco d'azzardo.

Valutiamo e perfezioniamo periodicamente le informazioni disponibili al pubblico sul sito web di TAB e sul sito web di TAB per il gioco d'azzardo responsabile, al fine di garantire che le informazioni e il supporto necessari ai nostri clienti, alle loro famiglie, alla comunità o ad altre persone siano aggiornati e accessibili.

## 9.2 INTERAZIONI CON L'ACCOUNT

Monitoriamo attivamente la somma depositata sul tuo account e i comportamenti di scommessa, utilizzando sistemi e strumenti per identificare i clienti a rischio di danni legati al gioco d'azzardo.

Esempi di comportamenti che possono indicare danni legati al gioco d'azzardo sono:

- cambiamenti nelle abitudini di deposito – frequenza, importo, somme crescenti di denaro depositate;
- cambiamenti nei comportamenti di scommessa – entità media delle scommesse, frequenza, numero di scommesse;
- cambiamenti nelle abitudini di gioco, ad esempio scommesse su eventi o in momenti diversi dal solito;
- giocare d'azzardo per periodi di tempo prolungati;
- ammettere di essere ubriachi o sotto l'effetto di droghe;
- mostrare segni di angoscia come pianto o imprecazioni;
- esprimere senso di colpa o di rimorso per il gioco d'azzardo;
- fare commenti che potrebbero indicare spese eccessive ingenti;
- fare osservazioni frequenti riguardo a problemi familiari;
- mostrare preoccupazione per le perdite e i pagamenti;
- indicare il bisogno di una pausa dal gioco d'azzardo;
- chiudere e riaprire frequentemente il proprio account; e
- rivelare di star subendo danni legati al gioco d'azzardo.

Quando questi comportamenti sono identificati, il nostro team per il gioco d'azzardo responsabile ha a disposizione una serie di misure.

Il modo in cui il team per il gioco d'azzardo responsabile interviene è specifico a seconda del tuo comportamento e delle tue circostanze. I provvedimenti che il team può adottare includono:

1. l'invio di un'e-mail e/o di un SMS con informazioni sui nostri strumenti per il gioco d'azzardo responsabile, inclusa l'autoesclusione;
2. l'invio un'e-mail e/o di un SMS con informazioni sui servizi di supporto disponibili per il gioco d'azzardo;
3. l'esame del tuo account per vedere se abbiamo bisogno di adottare ulteriori provvedimenti. Ciò include l'esame delle interazioni precedenti, delle attività di scommessa, deposito e prelievo e la verifica di eventuali utilizzi precedenti dei nostri strumenti di gioco d'azzardo responsabile;
4. una telefonata - ciò che viene affrontato durante la telefonata è basato sul tuo caso specifico e includerà una discussione su ciò che abbiamo osservato, compresi i potenziali indicatori di danni legati al gioco d'azzardo, il chiarimento delle tue circostanze personali e le informazioni sugli strumenti di gioco d'azzardo responsabile, inclusi i limiti di deposito preimpegno, l'autoesclusione e i servizi di supporto per il gioco d'azzardo;
5. laddove non possiamo contattarti con una telefonata sul gioco d'azzardo responsabile, congeleremo proattivamente i tuoi account; e
6. la chiusura proattiva dei tuoi account.

Se ci informi che stai subendo gravi danni legati al gioco d'azzardo, chiuderemo immediatamente il tuo account. Quando chiudiamo il tuo account, i nostri sistemi bloccano l'apertura di account futuri tramite l'utilizzo degli stessi dettagli. Controlliamo anche se vengono aperti degli account utilizzando dettagli simili a quelli dei clienti a cui sono stati chiusi gli account.

Formiamo il nostro personale che lavora a contatto diretto con il pubblico su come identificare i comportamenti che indicano disagio da parte del cliente. Laddove vengono rilevati questi indicatori, il nostro personale è istruito su come gestire in modo appropriato il cliente e segnalare il problema al nostro team per il gioco d'azzardo responsabile.

Il nostro team per il gioco d'azzardo responsabile può essere contattato dai clienti, dalle loro famiglie, dalla loro comunità o da qualsiasi altra persona:

**tramite e-mail:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

**per telefono:** 02 9218 1111

Valutiamo e perfezioniamo periodicamente le informazioni presenti sul sito web di TAB e sull'app TAB, per garantire che le informazioni e il supporto di cui hai bisogno siano aggiornati e accessibili.

### 9.3 A CHI RIVOLGERSI SE SI È PREOCCUPATI PER QUALCUNO

Se il gioco d'azzardo di qualcuno ti preoccupa, puoi farcelo sapere contattando:

- il nostro team per il gioco d'azzardo responsabile tramite:
  - e-mail:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)
  - telefono:** 02 9218 1111
- il nostro Servizio assistenza clienti al numero 131 802;
- uno qualsiasi dei nostri punti vendita TAB.

Il nostro team per il gioco d'azzardo responsabile ti spiegherà come può aiutarti e ti fornirà informazioni sui servizi di supporto disponibili.

## 10. INTERAZIONE CON IL PERSONALE

### 10.1 POLITICA SUL GIOCO D'AZZARDO PER I DIPENDENTI

Tutti i dipendenti o collaboratori esterni devono rispettare le nostre Linee guida sul gioco d'azzardo per i dipendenti. Questo è un requisito rigoroso per i nostri dipendenti e collaboratori esterni. La non conformità è una violazione grave e può comportare un'azione disciplinare o l'interruzione del rapporto di lavoro con il dipendente, oppure la risoluzione del contratto con i collaboratori esterni.

Le Linee guida pongono una serie di restrizioni ai membri del team che partecipano o che comunque si impegnano in attività di scommesse gestite da Tabcorp.

### 10.2 LINEE GUIDA SUL GIOCO D'AZZARDO NEI PUNTI VENDITA DEL VICTORIA

**Agenzie TAB:** A tutti i dipendenti, compresi gli agenti e il loro personale, è vietato in qualsiasi momento giocare d'azzardo presso l'agenzia in cui sono impiegati o in qualsiasi altro luogo durante il servizio, incluso durante le pause di servizio, le pause retribuite e quelle non retribuite.

**Punti vendita autorizzati TAB:** Tutti i licenziatari di punti vendita TAB sono autorizzati a giocare nella loro sede solo tramite un canale digitale e unicamente quando fuori servizio.

**Personale dei punti vendita autorizzati TAB:** A tutto il personale è vietato giocare d'azzardo in qualsiasi luogo mentre è in servizio, incluso durante le pause di servizio, le pause pagate e quelle non pagate.

I punti vendita autorizzati, di proprietà e gestione autonoma dalla nostra, possono imporre ai dipendenti della loro sede ulteriori restrizioni al gioco d'azzardo.

### 10.3 INFORMAZIONE E ASSISTENZA AL PERSONALE

Nel caso in cui un dipendente, incluso un membro del personale di un punto vendita, presenti o mostri segni osservabili di disagio o comportamenti che indicano difficoltà nella gestione del proprio gioco d'azzardo, forniremo informazioni su:

- strumenti e servizi per il gioco d'azzardo responsabile;

- come accedere ai servizi di supporto per il gioco d'azzardo e, se necessario, faciliteremo l'accesso a tali servizi; e su
- BetCare.

Offriremo supporto al nostro personale con sensibilità, in modo privato, confidenziale e appropriato. Interagiranno con il personale in maniera tale da rispettarne il diritto alla privacy, ad esempio adottando misure per garantire che tutte le conversazioni siano gestite con delicatezza.

## 11. FORMAZIONE SUL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

Tutto il nostro personale aziendale completa la formazione sul gioco d'azzardo responsabile quando inizia il proprio impiego e come parte del nostro programma annuale obbligatorio di formazione sui regolamenti.

I membri del team a contatto diretto con i clienti ricevono un'ulteriore formazione specialistica sul gioco d'azzardo responsabile, che include:

- come identificare i potenziali indicatori di danni legati al gioco d'azzardo;
- come intervenire e affrontare gli indicatori di danni legati al gioco d'azzardo identificati, incluso il fornire informazioni sui nostri strumenti e servizi di gioco d'azzardo responsabile, sui nostri programmi di autoesclusione online e al dettaglio, sui servizi di assistenza al gioco d'azzardo e sulla sospensione o chiusura proattiva di un account; e
- come riferire il sospetto di danni legati al gioco d'azzardo al team per il gioco d'azzardo responsabile.

Il personale dei punti vendita TAB è tenuto a completare la formazione sul gioco d'azzardo responsabile quando comincia a lavorare per TAB e come parte della formazione annuale obbligatoria sui regolamenti. Tale formazione prevede:

- come identificare i potenziali indicatori di danni legati al gioco d'azzardo nei clienti al dettaglio;
- come intervenire e affrontare gli indicatori di danni legati al gioco d'azzardo identificati, incluso il fornire informazioni sui nostri strumenti e servizi per il gioco responsabile, sui nostri programmi di autoesclusione online e al dettaglio e sui servizi di sostegno per il gioco d'azzardo;
- i requisiti in materia di intossicazione e divieto di scommesse per i minori; e
- come comunicare eventuali problematiche a TAB.

Forniamo ai punti vendita TAB promemoria periodici dei loro obblighi relativi al gioco d'azzardo responsabile, insieme a manuali sul gioco d'azzardo responsabile.

## 12. SERVIZI DI SUPPORTO AL GIOCO D'AZZARDO

### 12.1 COME INTERAGIAMO CON I SERVIZI

In linea con il nostro impegno per il gioco responsabile e per migliorare la nostra comprensione dei danni legati al gioco d'azzardo, siamo in contatto, su base almeno trimestrale, con una serie di servizi di supporto relativi al gioco d'azzardo e con le parti interessate.

Tra queste organizzazioni vi sono Gambler's Help, Victorian Responsible Gambling Foundation, Relationships Australia, Financial Counselling Australia e Australasian Gaming Council.

Collaboriamo con i servizi di supporto relativi al gioco d'azzardo e con le parti interessate, attraverso:

- contatti informali e continuativi tramite telefono ed e-mail per chiedere la loro consulenza e il loro feedback in riferimento alle nostre iniziative di miglioramento del gioco responsabile, ai nostri programmi di autoesclusione e al Codice;
- contatti formali tramite telefono ed e-mail per richiedere un feedback sull'efficacia del Codice, nel quadro della nostra revisione periodica dello stesso; e
- partecipazione alla conferenza annuale della National Association for Gambling Studies (Associazione nazionale per lo studio del gioco d'azzardo).

Durante tutto l'anno, partecipiamo, facciamo presentazioni e manteniamo contatti nell'ambito dei forum di counselling sui danni legati al gioco d'azzardo che si tengono nel Victoria.

Promuoviamo attivamente la settimana di sensibilizzazione al gioco d'azzardo responsabile del Victoria, nelle nostre sedi TAB e in altri contenuti digitali.

### 12.2 SERVIZI DI SUPPORTO AL GIOCO D'AZZARDO

Ai clienti ritenuti bisognosi di sostegno, forniamo informazioni sui seguenti servizi di supporto al gioco d'azzardo.

Questi servizi possono essere contattati dai clienti, dalle loro famiglie, dalla loro comunità o da qualsiasi altra persona.

- **National Gambling Helpline** 1800 858 858 (*disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni su 7*)
- **Gambler's Help** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **Gambler's Help Youth Hotline per i minori di 25 anni** 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/>

Offriamo anche rinvii a una serie di servizi di supporto indipendenti.

Se contatti uno di questi servizi, riceverai informazioni, consigli e supporto gratuiti. Puoi anche essere indirizzato al fornitore di servizi più indicato in base alle tue circostanze specifiche.

## 13. MINORI

Vietiamo severamente alle persone di età inferiore ai 18 anni di giocare d'azzardo e adottiamo tutte le misure ragionevoli per garantire che i minori non possano utilizzare i nostri prodotti e servizi di scommessa, incluso il possesso di un account TAB.

### 13.1 VENDITA AL DETTAGLIO

Adotteremo le seguenti misure nei nostri punti vendita TAB per vietare la vendita di prodotti e servizi di gioco d'azzardo ai minori:

1. Mostreremo cartelli che indicano che i minori non sono autorizzati a giocare d'azzardo.
2. Se dimostri meno di 25 anni, il personale dei punti vendita TAB è tenuto a verificare la tua età. Questo vale per tutte le transazioni di scommessa (allo sportello o tramite un terminale self-service), inclusa la riscossione dei dividendi. In caso di mancata esibizione di un documento valido, il servizio viene rifiutato e ti verrà chiesto di lasciare l'agenzia o l'area di scommessa del punto vendita autorizzato. I membri del personale sono tenuti a non restituire alcun biglietto a un minore o a qualcuno che sospettano essere un minore.
3. Il personale dei punti vendita TAB monitora i terminali self-service (tramite contatto visivo diretto o filmati CCTV a ciclo continuo) per assicurarsi che non vengano utilizzati dai minori.
4. Il personale dei punti vendita TAB è istruito a rifiutare le scommesse o la raccolta di dividendi se sa che qualcuno sta agendo per conto di un minore.
5. I nostri terminali self-service saranno posizionati ad almeno 2 metri di distanza da tutti gli ingressi e da tutte le uscite per garantire che possano essere monitorati in modo efficace.
6. Quando si utilizzano i nostri terminali self-service, prima di poter piazzare una scommessa i clienti devono confermare di avere più di 18 anni.
7. Se il personale dei punti vendita TAB nota che un terminale self-service viene utilizzato in modo improprio, ad esempio da qualcuno che potrebbe essere un minore, può disabilitare da remoto il terminale self-service attraverso il proprio terminale operatore.
8. Il personale dei punti vendita TAB è istruito a inoltrare a TAB tutte le potenziali istanze di scommessa da parte di un minore.

Non vi è un divieto generale di accesso a una sede TAB da parte di minori. Tuttavia, nei pressi delle strutture di scommessa, questi devono essere sempre accompagnati da un genitore o da un tutore. Il personale dei punti vendita TAB chiederà ai minori non accompagnati nei pressi delle strutture di scommessa di lasciare l'area.

### 13.2 ACCOUNT

Adotteremo misure per garantire che i minori non aprano un account TAB. Queste includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i seguenti passaggi:

1. Richiediamo ai clienti che configurano un account di confermare la loro identità e che abbiano più di 18 anni. Gli account non verificati in conformità con le tempistiche regolamentari vengono automaticamente congelati e le transazioni impedito.
2. Esibiamo avvertimenti appropriati sul sito web di TAB e sull'app TAB, circa il divieto per i minori di aprire un account o di giocare con noi.
3. I termini e le condizioni di account stabiliscono che i minori non possano giocare d'azzardo presso di noi e impongono obblighi ai nostri clienti di non consentire ai minori di scommettere tramite i loro account o di divulgare i loro dettagli di sicurezza a un minore.

Se stabiliamo che un individuo ha aperto un account con noi e ha meno di 18 anni o che una persona consente a un minore di scommettere utilizzando il proprio account, l'account verrà chiuso immediatamente.

Segnaliamo qualsiasi caso di scommesse da parte di minori all'autorità di regolamentazione del gioco d'azzardo del Victoria.

### 13.3 COSA FARE SE SI È PREOCCUPATI PER UN MINORE

Se temi che qualcuno al di sotto dei 18 anni stia giocando d'azzardo, puoi contattarci visitando un punto vendita TAB, contattando il nostro team per il gioco responsabile all'indirizzo [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) o chiamando il numero (02) 9218 1111 o il nostro Servizio assistenza clienti al numero 131 802.

## 14. L'AMBIENTE DEL GIOCO D'AZZARDO

### 14.1 VENDITA AL DETTAGLIO

Quando ti trovi in una sede TAB, ci impegniamo affinché tu sia consapevole del passare del tempo. A tal fine, attuiamo le seguenti misure:

1. I clienti possono controllare l'ora in diversi modi:
  - o l'ora viene visualizzata sulle schermate elettroniche di visualizzazione delle informazioni TAB nei punti vendita TAB;
  - o i terminali self-service visualizzano l'orario delle gare e di altri eventi; e
  - o chiedendo allo staff del punto vendita TAB.
2. I clienti che piazzano scommesse su un terminale self-service saranno in grado di giudicare il passare del tempo utilizzando le informazioni presenti sul terminale self-service, come gli orari delle gare.
3. Quando un cliente sta piazzando scommesse su un terminale gestito dal personale di un punto vendita TAB, può utilizzare queste interazioni per rendersi conto del passare del tempo. Il personale dei punti vendita TAB monitorerà attivamente i clienti che si trovano nella loro sede o che utilizzano terminali di scommessa per lunghi periodi di tempo e/o che si sono impegnati in giochi d'azzardo prolungati e intensivi, ad esempio se hanno giocato a lungo, ossia per tre ore o più senza una pausa.
4. Tutti i biglietti e i voucher per le scommesse riportano l'orario dell'acquisto o dell'emissione.

Se vieni identificato come un individuo che mostra segni di potenziali danni legati al gioco d'azzardo (l'elenco completo degli indicatori è riportato nella sezione 9.1), il personale dei punti vendita TAB ti scoraggerà dal partecipare a giochi d'azzardo prolungati e intensivi, nei seguenti modi:

1. parlando direttamente con te, per renderti consapevole del passare del tempo;
2. incoraggiandoti a fare una pausa dal gioco d'azzardo; e
3. fornendoti informazioni sui servizi di supporto disponibili per il gioco d'azzardo.

Se il personale del punto vendita TAB ritiene che tu stia subendo danni legati al gioco d'azzardo, ti verrà negato l'accesso ai prodotti di gioco.

### 14.2 ACCOUNT

Vogliamo anche assicurarci che i nostri clienti siano consapevoli del passare del tempo. A tal fine, attuiamo le seguenti misure:

- Il sito web di TAB e l'app TAB contengono informazioni sulle gare e sui futuri eventi sportivi in programma. Puoi utilizzare queste informazioni per assicurarti di essere consapevole del passare del tempo.
- Monitoriamo attivamente i comportamenti di scommessa utilizzando una serie di sistemi e strumenti per identificare i clienti impegnati in giochi d'azzardo prolungati e intensivi, per esempio che stanno scommettendo per lunghi periodi di tempo.

Se sei identificato come un individuo impegnato in un gioco d'azzardo prolungato e intensivo (l'elenco completo degli indicatori è riportato nella sezione 9.2), il nostro team per il gioco responsabile interverrà e intraprenderà azioni che possono includere, ma non sono limitate a:

1. inviarti un'e-mail e/o un SMS con informazioni sui nostri strumenti per il gioco d'azzardo responsabile, inclusa l'autoesclusione;
2. darti informazioni sui servizi di supporto disponibili per il gioco d'azzardo;

3. esaminare i tuoi account per determinare se sono necessari ulteriori interventi - ciò include controllare le interazioni precedenti, le attività di scommessa, di deposito e di prelievo e se il cliente ha precedentemente utilizzato strumenti di gioco responsabile;
4. chiamarti;
5. congelare proattivamente i tuoi account; e
6. chiudere proattivamente i tuoi account.

Quando congeliamo o chiudiamo il tuo account su consiglio del team per il gioco responsabile, smetterai di ricevere materiale di marketing. Se chiudiamo il tuo account per un motivo legato al gioco responsabile, metteremo in atto misure per impedirti di aprire futuri account con noi utilizzando gli stessi dettagli. Controlliamo anche se vengono aperti degli account utilizzando dettagli simili a quelli dei clienti a cui sono stati chiusi gli account.

## 15. INTOSSICAZIONE

Se ci rendiamo conto che sei intossicato o sotto l'influenza di droghe, non ti consentiremo di utilizzare i nostri prodotti e servizi di scommessa. Tutti i dipendenti a contatto con il pubblico, compresi quelli nei punti vendita TAB, sono stati formati per identificare i segni di intossicazione o di influenza da droghe e a rifiutare il servizio, anche tramite il congelamento proattivo dell'account TAB.

## 16. TRANSAZIONI FINANZIARIE

È necessario pagare le scommesse al momento dell'acquisto. Non forniamo credito né prestiamo denaro per il gioco d'azzardo.

Non accettiamo assegni dai clienti come forma di pagamento né ti consentiamo di incassare assegni. Se presenti un assegno, riceverai informazioni su questa limitazione.

Tutte le vincite vengono pagate (a discrezione del punto vendita TAB) in contanti, tramite assegno, voucher scommesse o accreditando le vincite su un account TAB o sulla carta di debito EFTPOS, in conformità alle normative, ai codici o alle politiche del settore applicabili e alle nostre regole sulle scommesse. Le nostre regole sulle scommesse e le informazioni sui prodotti sono disponibili sul sito web di TAB e in tutti i punti vendita TAB.

Faremo del nostro meglio, per quanto possibile, per versare sul tuo account di scommesse i pagamenti relativi alle scommesse vincenti piazzate con noi attraverso il tuo account, non appena il risultato ufficiale sarà confermato.

## 17. PUBBLICITÀ E PROMOZIONI RESPONSABILI

### 17.1 PUBBLICITÀ, MARKETING E PROMOZIONI

Garantiamo che la pubblicità e le promozioni relative al gioco d'azzardo consentite ai sensi della Legge sul regolamento del gioco d'azzardo del 2003 (*Gambling Regulation Act 2003*) del Victoria:

- rispettino tutte le leggi, i regolamenti e i codici del Commonwealth e statali applicabili, relativi alla pubblicità o alla promozione dei prodotti di scommessa, incluso il codice etico pubblicitario adottato dall'Australian Association of National Advertisers (l'Associazione nazionale australiana per gli inserzionisti pubblicitari);
- non siano false, fuorvianti o ingannevoli in merito alle probabilità, ai premi o alle possibilità di vincita e non esponano in modo ingannevole la probabilità di vincita o di guadagno finanziario;

- non facciano dichiarazioni relative a vincite o a premi conseguibili che non siano basate sui fatti, che non possano essere dimostrate o che siano esagerate;
- non dichiarino o suggeriscano che l'abilità di un giocatore possa influenzare l'esito di un'attività di gioco d'azzardo, laddove ciò non possa essere verificato in maniera oggettiva;
- siano corrette, accurate e veritiere;
- richiedano il consenso di qualsiasi persona identificata come vincitrice di un premio prima di pubblicarne il nome;
- siano di buon gusto (secondo gli standard comunitari prevalenti) e non siano di natura offensiva o indecente;
- siano socialmente responsabili;
- non creino l'impressione che il gioco d'azzardo sia una strategia ragionevole per migliorare la propria situazione finanziaria;
- non promuovano il gioco d'azzardo come mezzo per finanziare gli acquisti domestici ordinari, il costo della vita, o per alleviare le difficoltà finanziarie o personali;
- non promuovano il consumo di alcol durante il gioco d'azzardo e non associno il gioco d'azzardo all'alcol;
- non siano intenzionalmente dirette, espressamente o indirettamente, a gruppi vulnerabili o svantaggiati e a minori;
- non siano finalizzate o pensate per attirare i minori e non appaiano in combinazione con un'offerta, un evento o una pubblicità di un punto vendita che riguardi i minori;
- non offrano premi, incentivi o voucher che incoraggino i clienti a scommettere più frequentemente;
- non promuovano il gioco d'azzardo come mezzo per migliorare la posizione sociale o l'occupazione, le prospettive sociali o sessuali; e
- non esagerino la connessione tra l'attività di gioco d'azzardo e l'uso che il giocatore può fare dei profitti da essa derivanti.

## 17.2 COME RISPETTIAMO GLI OBBLIGHI IN MATERIA DI PUBBLICITÀ

Adottiamo le seguenti misure per garantire che la nostra pubblicità, il nostro marketing e le nostre promozioni siano conformi agli obblighi pertinenti e non incoraggiamo i clienti a giocare eccessivamente o al di sopra delle proprie possibilità:

- Ci assicuriamo che tutta la pubblicità e il marketing includano messaggi di gioco responsabile in conformità alla legislazione pertinente.
- Quando ti inviamo comunicazioni di marketing diretto, includiamo informazioni su come puoi scegliere di non riceverle.
- Documentiamo gli obblighi di pubblicità e promozione responsabili nelle nostre Linee guida interne sul marketing, che vengono fornite a tutti i membri del team coinvolti nel marketing e nella pubblicità.
- Tutti i membri del team coinvolti nel marketing e nella pubblicità ricevono una formazione regolare sugli obblighi inerenti al marketing e alla pubblicità.
- Inseriamo in un elenco tutti i clienti autoesclusi e i clienti che utilizzano la funzione Take a Break (Fai una pausa), per assicurarci che non ricevano alcuna comunicazione di marketing e pubblicitaria.
- Impieghiamo processi atti a revisionare il nostro materiale pubblicitario e di marketing prima che diventi disponibile al pubblico. Questi includono la revisione della pubblicità e del marketing da parte di un Senior Marketing Manager, insieme ai nostri team di consulenza legale e di gioco responsabile, ove pertinente.
- Il nostro team di marketing si impegna a effettuare mensilmente controlli di assicurazione della qualità per garantire che i nostri processi di marketing siano rispettati dai membri del team di marketing.

- L'efficacia dei controlli di marketing viene valutata annualmente dal nostro team di gestione del rischio.

Non rilasceremo nuovi prodotti né altereremo i nostri prodotti esistenti senza valutare il loro potenziale impatto sui clienti vulnerabili ai danni derivanti dal gioco d'azzardo. Il nostro team per il gioco d'azzardo responsabile esegue una valutazione su tutti i nuovi prodotti o servizi per garantire che:

- non attirino i minori;
- non espongano i minori al gioco d'azzardo;
- non incoraggino i clienti a scommettere più frequentemente del solito;
- non incoraggino i clienti a scommettere per periodi di tempo più lunghi del solito;
- non incoraggino i clienti a scommettere più di quanto farebbero normalmente;
- non incoraggino i clienti a scommettere oltre le proprie possibilità;
- non aumentino la probabilità di prendere decisioni impulsive; e
- non normalizzino il gioco d'azzardo.

L'esito della valutazione determina se e come il prodotto o il servizio viene messo in commercio.

## 18. INFORMAZIONI SUL PROGRAMMA FEDELTA' CLIENTI

Di volta in volta, invieremo e comunicheremo ai nostri clienti offerte di marketing e promozioni. Queste possono includere offerte di bonus scommesse, offerte di pareggio del deposito, competizioni e inviti a partecipare a esperienze come i giorni di gara.

Queste offerte e promozioni hanno lo scopo di attrarre e fidelizzare i clienti, promuovere determinati eventi sportivi e corse, un nuovo prodotto o un determinato prodotto, come ad esempio scommesse pari-mutuel.

Alcune offerte e promozioni saranno messe a disposizione di tutti i clienti, mentre altre offerte e promozioni saranno personalizzate a seconda del cliente. I clienti vengono selezionati per offerte e promozioni personalizzate in base a una serie di fattori diversi, tra cui la cronologia delle scommesse precedenti, le preferenze di scommessa e il luogo di scommessa. Offerte e promozioni potrebbero scadere se non utilizzate entro il periodo di validità.

Per garantire che i clienti comprendano chiaramente quali offerte e promozioni sono a loro disposizione:

- comunichiamo chiaramente tramite e-mail, SMS o verbalmente eventuali offerte o promozioni a disposizione dei clienti;
- forniamo ai clienti informazioni su eventuali termini e condizioni associati all'offerta o alla promozione. Ad esempio, se ci sono periodi di tempo applicabili, se ci sono requisiti di ammissibilità, se ci sono condizioni di iscrizione per un concorso, come partecipare, ecc.;
- i clienti possono accedere in qualsiasi momento alle informazioni sulle offerte e sulle promozioni disponibili, comprese le scommesse bonus, accedendo al proprio account TAB online;
- i clienti possono accedere in qualsiasi momento ai termini e alle condizioni applicabili alle nostre promozioni sul sito web di TAB e sull'app TAB, e
- i clienti possono contattare il nostro Servizio assistenza clienti al numero 131 802 per qualsiasi domanda relativa alle nostre offerte e promozioni.

Puoi scegliere in qualsiasi momento di non ricevere comunicazioni di marketing diretto da parte nostra.

Non offriamo un sistema che traccia la spesa di una persona su un prodotto di gioco d'azzardo e ne premiamo la spesa con bonus, punti fedeltà o punti premio. In passato abbiamo offerto un programma premio TAB che prevedeva un sistema di accumulo punti. Attualmente, questo programma non è attivo e non offriamo un programma fedeltà strutturato.

## 19. RECLAMI

### 19.1 RECLAMI GENERALI

È possibile presentare un reclamo online, contattando il Servizio assistenza clienti al numero 131 802 o per posta. La procedura per i reclami della clientela è dettagliata sul sito web di TAB <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>.

I reclami in materia di scommesse possono anche essere indirizzati all'autorità di regolamentazione del gioco d'azzardo del Victoria, quale organismo indipendente per le indagini e la risoluzione, tramite il suo sito web <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>.

### 19.2 RECLAMI SULLA CONFORMITÀ AL CODICE

Puoi presentare un reclamo sul Codice contattando il nostro team per il gioco responsabile tramite:

**e-mail:** [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

**posta:** GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

**telefono:** 02 9218 1111

Se chiami per un reclamo, potremmo chiederti di inviare i dettagli del reclamo per iscritto.

### 19.3 COME GESTIAMO I RECLAMI SULLA NOSTRA CONFORMITÀ AL CODICE E SUL SUO FUNZIONAMENTO

Disponiamo di linee guida e di una procedura formali di gestione dei reclami per garantire che i reclami della clientela siano esaminati e affrontati in modo appropriato.

Quando riceviamo un reclamo da parte tua, il nostro team per il gioco responsabile:

1. Comunica il ricevimento del reclamo per iscritto o tramite e-mail entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso.
2. Esamina e indaga il reclamo. Ciò include la revisione delle informazioni fornite, nonché altre informazioni pertinenti come la cronologia delle scommesse o le precedenti interazioni con noi.
3. Ti informa entro 21 giorni dell'esito della revisione. Se non siamo in grado di completare la revisione entro 21 giorni, ti comunicheremo la nuova tempistica.
4. Ti fornisce l'esito del reclamo. Laddove pertinente, l'esito del reclamo è determinato dalla Commissione per i reclami complessi, che comprende rappresentanti senior della nostra azienda.

Se la questione viene risolta, non verranno intraprese ulteriori azioni.

È possibile richiedere una revisione interna della decisione inviando una richiesta scritta a [complaintsintappeals@tabcorp.com.au](mailto:complaintsintappeals@tabcorp.com.au). Un comitato di ricorso per i reclami esaminerà quindi la

decisione allo scopo di prendere una determinazione finale. Questa determinazione finale ti verrà comunicata entro 10 giorni lavorativi.

Se richiedi una revisione indipendente di questa decisione, rinvieremo la questione a un membro di un gruppo di mediatori indipendenti, come l'Institute of Arbitrators and Mediators Australia (l'Istituto degli arbitri e dei mediatori d'Australia), per ottenere una determinazione da parte di un mediatore basata sulla documentazione presentata o per organizzare una mediazione. I costi di questo processo saranno divisi equamente tra noi e te, salvo diverso accordo o secondo quanto stabilito da un mediatore.

#### 19.4 MANTENIMENTO DEI REGISTRI

Conserviamo i registri dei reclami, tutta la documentazione e le decisioni relative ai reclami nel nostro Registro dei reclami sul gioco responsabile per un periodo di sette anni. Questi sono messi a disposizione su richiesta in caso di ispezione da parte del Ministro per gli affari dei consumatori, il gioco d'azzardo e la regolamentazione dei liquori o dell'Autorità di regolamentazione del gioco d'azzardo del Victoria, in conformità ai nostri obblighi di mantenere i registri e per consentire all'Autorità di regolamentazione del gioco d'azzardo del Victoria di monitorare la nostra conformità alle procedure di reclamo.

## 20. COME GESTIAMO LE INFORMAZIONI PERSONALI

Ci impegniamo sul fronte della privacy, della trasparenza e della sicurezza delle informazioni. Per onorare questo impegno, trattiamo le informazioni personali in conformità alla Legge sulla privacy del 1988 (*Privacy Act 1988*) del Commonwealth e ai Principi australiani sulla privacy (*Australian Privacy Principles*). La nostra Informativa sulla privacy definisce il modo in cui gestiamo le informazioni personali. Puoi accedere a una copia della nostra Informativa sulla privacy all'indirizzo <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. Per qualsiasi domanda o dubbio, puoi anche contattare [privacy@tabcorp.com.au](mailto:privacy@tabcorp.com.au).