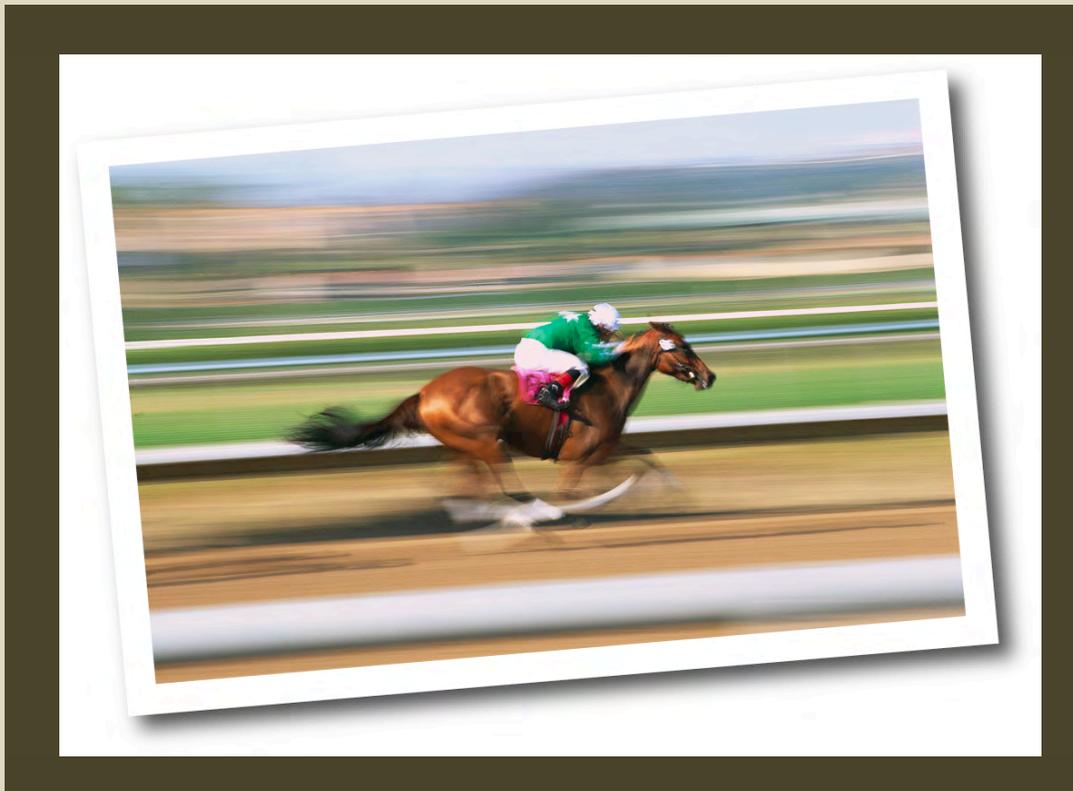


Tabcorp 投注（维多利亚） 私人有限公司

负责任博彩行为规范



Approved 3 April 2014

目录

负责任博彩宗旨	3
1. Tabcorp 简介	4
2. Tabcorp 投注的负责任博彩行为规范	5
3. 我们的承诺	8
4. 为您提供信息	14
5 投诉	17
6. 负责任博彩.....	18
7. 负责任博彩相关援助	21
8. 定义	23

“对输钱不要耿耿于怀——退一步，海阔天空：要赌，就要有责任心。” January 2015



负责任博彩宗旨

Tabcorp 投注(维多利亚)私人有限公司 (Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd, 简称“**Tabcorp 投注(维多利亚)**”)相信, 行业、政府及社区均有责任协助防范博彩引起的相关问题, 保证那些需要帮助的个人得到问题彩民援助服务。

对大多数人来说, 博彩是一项愉快的娱乐休闲活动。Tabcorp 投注(维多利亚)认识到, 小部分彩民会博彩成瘾。因此 Tabcorp 投注(维多利亚)制定此投注的负责任博彩行为规范(简称“规范”), 概述了我们为客户提供服务时所采取的做法。Tabcorp 的负责任博彩信息将张贴在客户清晰可见的地方。

本规范反映出 Tabcorp 投注(维多利亚)对客户的承诺。我们将不断致力于负责任博彩的举措, 欢迎大家提供反馈。

大卫·阿滕伯勒 (David Attenborough)
总裁

Tabcorp 投注(维多利亚)私人有限公司



1. TABCORP 简介

Tabcorp 是澳大利亚首屈一指的休闲、博彩及娱乐集团，也是世界最大的博彩上市公司之一。

Tabcorp 投注(维多利亚)通过互联网、电话、比赛现场、或是由代理机构、持牌酒馆及会所组成的网络，为都市和乡村竞赛及重大体育赛事主办投注活动。

Tabcorp 投注(维多利亚)致力于以下：

- 把博彩对客户、其家人和广大社区的负面冲击减至最小。
- 为客户提供信息，使他们能对自己的博彩行为做出知情的决定。
- 向那些承认有博彩问题的客户提供我们基于自愿的“自我排除”计划（“BetCare”），并协助他们从相关机构取得恰当的支援服务及信息。
- 在个人、社区、博彩业、监管部门和政府之间宣传负责任的博彩做法及基于这些做法的权利与义务共识。

《Tabcorp 投注(维多利亚)负责任博彩行为规范》反映了 Tabcorp 致力于以最高水准的诚信和企业责任精神交付我们的投注产品，并遵守所有澳大利亚司法管辖区的一切法律。

2. TABCORP 投注（维多利亚）负责任博彩行为规范

2.1 本规范的目的

本规范的一个关键目的是为在澳大利亚使用 Tabcorp 投注(维多利亚)产品和服务的所有客户提供单一的文件。

它的目的是：

- 建立一套投注业务的标准和要求，以便在我们的运营场所和零售网点以负责任的方式交付博彩产品；
- 确保遵守所有澳大利亚各州和领地的法律和法规；
- 反映了我们的基本价值，以及我们要把博彩的潜在危害减至最小的承诺；
- 与维多利亚负责任博彩的部长级方针一致。

《Tabcorp 投注(维多利亚)行为规范》必须得到维多利亚博彩及酒类监管委员会（Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation）的批准。

在某些情况下，此行为规范的某些方面仅适用于某些州的客户。出现这种情况时，我们会清楚地注明，该义务仅适用于该州的客户。

2.2 该规范的目标

Tabcorp 投注(维多利亚)尊重客户享用我们的产品和服务的权利。客户必须为自己的行为负责，但同时 Tabcorp 投注(维多利亚)也认识到，在客户有需要的情况下，我们有责任向他们提供可协助其控制博彩行为的恰当信息。

本规范的基本目的是确保整个 Tabcorp 投注(维多利亚)拥有一个标准的框架，以确保：

- 客户做出知情的博彩决定；
- 在客户需要援助的情况下，协助他们取得博彩援助服务；
- 通过与社区团体、政府部门、博彩问题辅导员、员工和行业团体保持联系，及与利益相关者建立有意义的关系，加强我们对博彩成瘾的认识。

2.3 本规范包括：

- 我们对客户有关负责任博彩的承诺；
- 我们将提供给客户的有关投注产品、负责任博彩及博彩成瘾辅导服务的信息；
- 如何遵守为顾客提供最高标准服务这一承诺，在我们的所有零售网点中实行负责任运营博彩业务；
- 我们如何帮助客户获取问题赌民援助服务；和
- 如何实行本规范。

2.4 本规范适用于：

- Tabcorp 投注(维多利亚)及我们的员工；
- 我们的零售网点以及网点代理雇用的所有员工；和
- 我们提供的博彩服务或产品，包括在澳大利亚境内通过电子设备提供的服务或产品。

我们会不时修订本规范。该规范的最新版本必须获得维多利亚博彩及酒类监管委员会批准后方可公布。该规范经批准后的新版本，将可在我们零售网点适用的客户信息终端（Customer Information Terminal）或者我们的网站 www.tab.com.au 上获取。更新本规范时，我们将通过客户通讯和我们的网站告知客户。

2.5 遵守法律及其他行业法规

我们将遵守有关提供博彩产品及服务的所有澳大利亚法律，包括以下方面的相关法律：

- 未成年人；
- 信贷提供；
- 《博彩规则》（Betting Rules）；
- 营业场所要求；
- 酒精出售；
- 广告与促销；
- 在线投注；
- 隐私；及
- 负责任博彩行为规范及/或实践

2.6 与法律及其他行为规范发生冲突

本规范与任何联邦或州的法律法规发生冲突时，将遵照更高一级的标准。

此外，本规范将与我们在司法管辖区采用的任何其他适用的当地行业负责任博彩行为规范及/或实践一并推行，并在有必要时作为对后者的补充。

我们在本规范中对客户作出某些承诺。我们的业务性质意味着我们依赖于零售网点中的雇员来履行这些承诺。我们的零售网点由独立于 Tabcorp 投注(维多利亚)的实体或个人拥有和经营，包括位于酒店、持牌会所及其他设施内的 TAB 投注设施，但 Tabcorp 投注(维多利亚)仍负责向零售网点提供工具和培训，以保证这些代理最大限度地遵守本规范。

我们将尽最大努力并采取一切负责的措施，以确保我们的零售网点代理及其所有雇员遵守本规范的要求。

3. 我们的承诺

Tabcorp 投注(维多利亚)致力于向我们的客户和员工提供负责任博彩的信息，使我们的客户能够在他们的娱乐选择上作出知情的决定。

3.1 本规范的宣传

我们将在企业投注业务的运营中、网站和整个TAB零售网络宣传和推广本规范。规范的全文可在零售网点的客户信息终端或TAB View查看及通过我们的网站 www.tab.com.au 浏览。客户可以致电TAB客服中心，索取该规范的纸本。

我们将通过TAB、业务通讯或任何其他方式的定期客户沟通中，提醒客户本规范的存在。Tabcorp 投注(维多利亚)在其网站上显眼的地方发表我们的运营以《负责任博彩行为规范》为准则以及“要赌就要有责任心” (*Gamble Responsibly*) 的信息。

客户可以向我们索取本规范的阿拉伯文、中文、希腊文、意大利文和越南文译本。要得到这些社区语言的《规范》译文文本，请电邮 RGwagering@tabcorp.com.au 联络TAB投注，或拨打 02 9218 1441 联系负责任博彩及合规经理 (Responsible Gambling and Compliance Manager)。

3.2 本规范的复核

TAB 监管团队将每年对本规范进行一次合规复核 (包括评估我们零售网点遵守本规范的情况)，并负责本规范的任何修订。

我们在这个过程中将咨询客户、员工及博彩业团体、博彩成瘾辅导服务和社区团体代表的意见。

我们也会在“负责任博彩”环境发生显著改变的情况下根据需要对本规范作出进一步评估。我们将在更改本规范前，与我们的客户、员工、各业务部门、博彩业团体、博彩成瘾辅导服务和社区团体的代表进行咨询。

3.3 根据利益相关者的要求提供信息

我们将因应要求，向包括相关社区团体和机构、政府、监管机构、博彩成瘾辅导员和行业团体等利益相关者，提供有关本规范的信息。

3.4 Tabcorp 投注(维多利亚)的政策和程序

Tabcorp 投注(维多利亚)确保所有员工和 Tabcorp 零售网点都获得本规范和负责任提供博彩产品和服务的辅助合规工具、信息和培训。

这些辅助内容包括营运政策和流程、明确的合规问责、违规行为报告机制和负责任博彩问题的后续处理流程。我们还将监督本规范在 Tabcorp 投注(维多利亚)和 Tabcorp 零售网点的实施和持续管理。

3.5 培训

Tabcorp 投注(维多利亚)要求所有员工、代理及代理员工理解本规范的承诺和条文及适用的规定。我们旨在确保所有的雇员、代理及代理员工都能做到以下：

- 具备按照本规范提供我们的投注产品和服务的能力；
- 理解博彩成瘾者的可能行为特征；
- 具备恰当地记录其门店内发生事件的能力；和
- 具备以体恤的方式应对客户的技能。

我们要求所有 Tabcorp 的员工、代理及其员工接受负责任博彩的培训或参加一个关于我们的投注产品和服务的宣传活动。培训与宣传活动，覆盖了包括我们的自我排除计划在内的负责任博彩信息，并要求员工了解可提供给客户的博彩问题援助和辅导服务，包括适用的联系资料。

所有员工都通过 Tabcorp 投注上岗课程得到有关负责任博彩、本规范和 Tabcorp 投注自我排除计划的培训。我们的一些博彩产品销售职员还得到有关负责任博彩的更有针对性的进一步培训。

Tabcorp 投注(维多利亚)至少每 12 个月就为所有工作人员提供一次温习进修，并在员工通讯和杂志、工作场所登载或张贴负责任博彩的资料，以提醒员工有关负责任博彩的政策及自身职责。

代理及其雇员须参加 TAB 认证培训。Tabcorp 投注负责管理 TAB 营运商和 TAB 许可场地经理的认证培训课程。负责任博彩事项、本规范和 Tabcorp 投注的自我排除计划是这些培训课程不可缺少的组成部分。

3.6 主要绩效指标

零售网点的代理和 Tabcorp 投注(维多利亚)之间签署的代理协议中，设有致力于负责任博彩措施的要求。对负责任博彩的违规行为采取零容忍的态度，代理协议可以因不履行负责任博彩的义务而被终止。

3.7 员工或客户的博彩成瘾特征

Tabcorp 投注(维多利亚)的雇员、代理及其员工均接受培训以便能够根据客户行为辨认其可能存在博彩问题。凡雇员、代理、他们的员工或客户呈现或表现出明显的焦虑或博彩成瘾的行为迹象，我们将会：

- 确保他们得到如何获取援助服务的信息；
- 向他们提供有关 Tabcorp 投注自我排除计划 BetCare 的信息；
- 考虑非自愿性禁止使用我们的产品和服务；
- 如果是员工、代理及代理的员工出现此种情况，则为他们提供我们的员工协助专线服务（Employee Assistance Line），该服务由公司外部的独立专业辅导服务进行运作；
- 通过恰当、体恤的方式给予他们援助。

雇员、代理人及代理的员工或客户需要协助的迹象可包括以下：

- 要求自我排除或自行透露有与博彩有关联的问题；
- 挑衅和反社会行为，如殴打辱骂；和
- 出于与博彩有关联的目的而要求借钱。

雇员、代理和代理的员工没有受过评估一个人是否为问题赌徒的培训，但必须了解此种焦虑的迹象并以体恤的方式应对。

我们要求零售网点的员工把这种情况下采取的行动记载到记录保存良好的负责任博彩事件登记册中。

3.8 Tabcorp 员工博彩政策

Tabcorp 投注(维多利亚)的所有雇员或承包商都必须遵守 Tabcorp 的博彩员工政策。遵守这一政策是保持与 Tabcorp 的雇佣或合同关系的严格要求。违规行为会被视为严重违反其重要政策，投注总裁有权对此员工作出纪律处分，终止雇佣关系或承包合同。

此政策对我们的员工在上班或下班时间参与或以其他方式参加我们经营的投注活动作出一系列的限制。这包括禁止我们的员工在当班时参与非固定赔率集体（totalisator）投注【除非这是在员工的职责范围内因而得到投注总裁根据《Tabcorp投注例外情况程序》（Tabcorp Wagering Exception Process）的授权】。高级管理小组的每个成员必须要求他们的直系亲属不得在任何时间去赌Tabcorp产品（Tabcorp非固定赔率集体投注产品除外）。

包括代理商在内的所有零售网点员工都禁止在工作时间（包括当班过程中的休息时间）参与Tabcorp或任何其他供应商提供的博彩服务，或在任何时间在他们自己的工作场所参与这些服务。

由Tabcorp以外的个人或实体独立持有和经营的持牌场所设有严格禁止员工值班（包括当班过程中的休息时间）博彩的政策。我们鼓励这些经营场所也制订有关员工下班时间在他们自己的工作场所博彩的相关政策。

3.9 新技术和新产品

在推出相关的新投注产品或服务以前，包括那些使用新技术的产品和服务，Tabcorp投注(维多利亚)将根据我们的负责任博彩承诺，就这些产品或服务对博彩行为可能产生的影响作出评估。

所有新的投注产品和服务及所有营销和广告宣传，都在推出市场以前由Tabcorp投注(维多利亚)就其在负责任博彩方面的影响作出评估。

3.10 广告与促销

Tabcorp投注(维多利亚)遵守其营销审批程序（Marketing Sign off Program），确保任何广告、市场营销或促销都做到以下：

- 遵守投注产品广告或促销方面所有适用的联邦和州法律、法规和规范，包括澳大利亚全国广告商协会（Australian Association of National Advertisers）采用的广告职业道德规范；
- 内容得体（根据当时的社会标准），没有不雅或无礼的内容；
- 内容正确、准确和真实；
- 没有虚假、误导或欺骗性内容，且不歪曲中奖或获取经济收益的可能几率；
- 不直接或间接地有意针对易受诱惑的、弱势群体和未成年人；

“对输钱不要耿耿于怀 —— 退一步，海阔天空：要赌，就要有责任心。” January 2015

- 设计不针对未成年人，且不与以未成年人为对象的促销、活动或设施之类广告同时出现；
- 不提倡边博彩边饮酒，且不把博彩与饮酒挂钩；
- 不以奖品、奖券或其他奖励方式引诱和鼓励客户进行更频繁的投注；
- 在公布获奖人名单之前首先征得得奖顾客的同意；
- 对社会负责；
- 不提倡通过博彩来满足日常家庭购物及生活消费方面的需要，或来缓解财务或个人困境；
- 不制造博彩是改善经济处境的正当手法这种印象；
- 不提倡把博彩作为提高社会地位、就业机会、社会或性关系前景的一种手段；
- 避免作出不基于事实、无法得到证实或被夸大的有关奖金或奖品的声称；
- 不声明或暗示玩家的技能可以影响一个博彩活动的结果；
- 不夸大博彩活动与博彩者盈利的可能用途之间的连系。

在南澳，Tabcorp 投注(维多利亚)向南澳客户宣传和推广我们的产品及服务时，负有特定的义务。在这个州，所有的广告和营销将包括南澳的简明版或详细版的警语。简明版警语是“要赌，就要有责任心”。

详细版警语是

- “适可而止，过犹不及。要赌，就要有责任心。”
- “他们还需要您的赡养和照顾... 要赌，就要有责任心。”
- “对输钱不要耿耿于怀 —— 退一步，海阔天空：要赌，就要有责任心。”
- “不要让自己成为博彩游戏的玩偶，稳操全盘：要赌，就要有责任心。”
- “能进能退，赶在刹车失灵前离场：要赌，就要有责任心。”
- “心中有数，稳操全盘：要赌，就要有责任心。”

详细版警语将至少展示 6 个月，然后轮换其他警语。

在南澳，我们不会在周一至周五的以下时段宣传我们的或服务：广播是早上 6 点至 8 点 30 分的时段，电视是下午 4 点至晚上 7 点 30 分的时段。

在昆士兰，Tabcorp 投注(维多利亚)向昆士兰客户宣传和推广我们的产品及服务时，负有特定的义务。在那个州，我们将确保广告和促销活动中纳入积极的负责任博彩信息，并显示昆士兰博彩援助热线（Queensland Gambling Helpline）的标志和电话号码。

积极的负责任博彩信息是“要赌，就要有责任心”。

在西澳，Tabcorp投注(维多利亚)向西澳客户宣传和推广我们的产品及服务时，负有特定的义务。在这个州，我们将确保我们的广告包括以下内容：

- 全国博彩成瘾援助热线的电话号码；和
- 全国在线辅导网站的详情。

在新南威尔士州，Tabcorp投注(维多利亚)向新南威尔士州客户宣传和推广我们的产品及服务时，负有特定的义务。在这个州，我们将确保我们的广告包括以下内容：

- 博彩信息和警语 - “选择前，请三思！” 请拨打博彩援助服务（Gambling Help）了解您的选择；
- 博彩援助服务的电话号码；和
- 博彩援助服务的网址。

Tabcorp 投注(维多利亚)通过以下方式确保我们遵守负责任的广告与促销义务：

- 宣传我们的产品和服务时，评估每个澳大利亚司法管辖区的要求，并制作 Tabcorp 投注(维多利亚)员工可以使用的广告核查清单（Advertising Checklist）；
- 我们向员工传达我们的负责任广告和促销义务；
- 我们通过上岗培训和持续的市场营销培训，向所有 Tabcorp 投注(维多利亚)员工灌输我们在负责任广告促销方面的相关义务；
- 此外，我们将尽力确保自我排除客户不会得到有关我们产品或服务的信函或促销资料；
- 我们按照 Tabcorp 投注(维多利亚)的营销审批程序（Marketing Sign off Program）运作，采取措施以确保我们的广告和促销遵守这些承诺。所有的广告和营销必须由营销总经理签字批准；并在向市场推出前由 Tabcorp 投注法律团队的一员进行审查。

3.11 隐私

Tabcorp 投注(维多利亚)受到《1988 年隐私法》（Privacy Act 1988）的制约并根据此法营运。Tabcorp 投注(维多利亚)建立的系统和流程能确保我们遵守国家隐私原则（National Privacy Principles）。

Tabcorp投注(维多利亚)尊重和保护我们客户的隐私。该《Tabcorp投注隐私政策》（Tabcorp Wagering Privacy Policy）可在我们的网站 www.tab.com.au 获得。

4. 向客户提供信息

4.1 客户可以得到的有助他们了解本公司产品的信息包括：

- 本规范；
- 《博彩规则》（Betting Rules）；
- 我们的产品和服务及附带的说明材料，如我们的《动物竞赛指南》（Racing Guides）（可从 www.tab.com.au 获得）；
- 我们的“自愿排除计划”；及
- 投诉解决机制。

4.2 产品与服务信息

从事博彩活动的决定权掌握在个人手中，代表的是一种选择。但是，为了使我们的客户能够做出负责任的选择，我们需要为他们提供机会了解我们的投注产品和服务。

我们将提供有关我们投注产品和服务的信息，使客户能够根据他们的个人喜好和处境，作出知情的决定，选择是否要进行博彩。

客户可以浏览网站 www.tab.com.au 或致电Tabcorp的投注客服中心，获得有关Tabcorp投注产品和服务的信息。

4.3 赌注购买及奖金支付

所有投注必须依法在购买时付款。

所有奖金都是由 Tabcorp 投注(维多利亚)根据适用法规、行业规范或政策及我们的博彩规则进行支付。Tabcorp 投注(维多利亚)建议客户在 TAB 网点以支票的形式提取大额奖金。

透过电子投注设备（例如您的 TAB 帐户）向我们投注时，中奖人的奖金将会在结果确认后尽快地转入客户的投注帐户。

4.4 您投注时可得到的信息

客户可以在每个TAB门店获得有关动物竞赛、体育博彩和我们的Trackside 产品的投注规则。顾客也可以在每家零售网点的客户信息终端和/或TAB View上找到这些博彩规则。顾客也可以浏览 www.tab.com.au 阅读《博彩规则》，或者致电TAB客服中心，索取邮寄件。

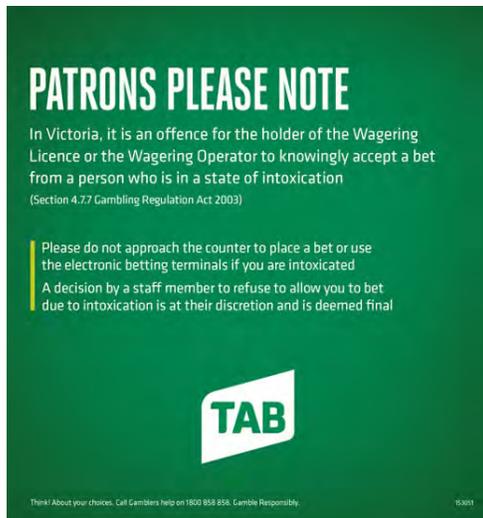
我们可以根据客户要求，提供给Tabcorp投注(维多利亚)的客户包括奖金和损失在内的有关他们投注帐户过往记录的帐户结单。客户的帐户历史包含自原交易日起 90 天内的交易信息记录，客户可以通过登录网站 www.tab.com.au 进入“我的帐户”（My Account）得到结单，或者致电Tabcorp投注客服中心，索求结单。

我们会向博彩交易量在 50 笔或以上的南澳客户提供月结单。

Tabcorp 投注(维多利亚)对于索取账户结单的南澳客户负有特定的义务，详见以下第 4.6 条。

4.5 醉酒

Tabcorp 投注(维多利亚)采取一切合理步骤，以确保我们的产品和服务不提供给醉酒的客户。接待客户的员工，包括那些零售网点的员工，已经得到培训，了解他们负有向醉酒客户提供服务的义务。我们的零售网点也张贴标识，说明 Tabcorp 投注(维多利亚)不会向醉酒顾客提供服务。



4.6 博彩的限制

Tabcorp 投注(维多利亚)通过其零售网点、互联网、我们的客服中心向客户提供信息，协助他们识别可导致超支博彩的触发因素。

这些因素包括：

- 为了避免处理问题或失望而进行博彩
- 为了博彩而旷工或旷课
- 在博彩上花的时间比与家人和朋友共处的时间还要多
- 每天都想着博彩
- 博彩是为了赢钱而不只是为了好玩
- 博彩是为了赢回赌输的钱
- 因为博彩而感到抑郁
- 隐瞒博彩行为或说谎
- 借钱博彩
- 因为博彩与家人和朋友吵架
- 博彩时间超出原计划的时间
- 直到把钱都输光才停止博彩
- 由于惦记博彩而失眠
- 把支付账单的钱用来博彩
- 尝试停止博彩却不成功。
- 在试图停止或减少博彩时变得喜怒无常
- 试图通过下更大的赌注以增加博彩的兴奋度
- 用违法所得去博彩

Tabcorp 投注(维多利亚)鼓励任何显露这些迹象的客户拨打博彩者援助 (Gamblers Help) 免费电话 1800 858 858，或采取行动加入 Tabcorp 的自我排除计划 BetCare。

为了支持 Tabcorp 投注 (维多利亚) 对负责任博彩的承诺以及协助客户做出预先承诺这一决定，Tabcorp 投注的零售门店和经营场所设有负责任博彩的专职人员：

- 在运营时间内值班
- 可以帮助客户控制他们的博彩支出
- 协助客户获取博彩成瘾的支援服务或
- Tabcorp 投注基于自愿的自我排除计划 BetCare

Tabcorp 投注(维多利亚)为客户提供可供选择的方法，协助他们控制自己的博彩支出，例如客户可以轻松地获取记录以下信息的现成投注结单：

- 所有赌注
- 所有奖金
- 账户余额
- 存入款额及存入地点（例如，通过零售店、澳大利亚邮政或网上转账）
- 投注方式（如通过电话、网上或零售店）
- 取款方式

根据南澳的法律要求，Tabcorp 投注(维多利亚)向南澳客户提供为他们的帐户设定博彩限额的服务选项。

此外，Tabcorp 投注(维多利亚)可以为其他澳大利亚司法管辖区内的所有客户帐户提供帐户限额设限的功能。

4.7 我们在南澳客户开立账户或索取账户结单时可提供的信息

南澳客户在建立账户或索取对账单时，Tabcorp 投注(维多利亚)将向南澳客户申明：

- 我们的业务受到行为规范的监管；
- 详细版的警语每 6 个月轮换一次；且
- 提供有关如何获取我们的负责任博彩资料的口头信息。

5. 投诉

5.1 投诉及其解决机制

如果客户对《Tabcorp 投注（维多利亚）负责任博彩行为规范》产生疑虑，并希望提出投诉，我们鼓励客户告知我们。我们有一套正规的《投诉管理政策》（Complaint Management Policy），保证我们客户的投诉得到恰当的处理。

投诉应按照以下《投诉解决政策》（Complaint Resolution Policy）向负责任博彩及合规经理提出：

邮寄：GPO BOX 4168, Sydney NSW 2001
电邮：[RGwagering @ tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)
电话：02 9218 1441

负责任博彩与合规经理会采取以下行动：

- 如果客户通过寄信或电邮的方式提交投诉，在收到后的 5 个工作日内通过寄信或电邮的方式告知已收到投诉。
- 如果客户通过电话提出投诉，在提出投诉时就确认收到投诉。
- 我们会在 20 个工作日内调查客户投诉并告知调查结果。
- 如果客户的投诉无法在 14 个工作日内得到解决，我们将会告知客户新的解决时间表。
- 确保 Tabcorp 投注更新《负责任博彩投诉记录册》中的信息。

我们将根据客户第一次联系我们或客户偏好的联络方式，以最恰当的方法向客户告知其投诉的结果。例如，如果一个客户通过电话联系我们，我们将致电他/她告知投诉的处理结果。

如果客户不满意负责任博彩及合规经理对他们的投诉所作出的决定，可通过书面形式上诉至：

投注总裁 (Managing Director, Wagering)
Tabcorp 集团 (Tabcorp Holdings)
GPO Box 4168
SYDNEY NSW 2001

投诉的范围应仅限于涉及违反本规范的行为。

如该客户仍然不满意 Tabcorp 投注(维多利亚)关于他们的投诉所作出的决定，Tabcorp 投注(维多利亚)将负担对其决定进行独立复审的费用。

6. 负责任博彩

6.1 未成年人

我们的服务是为 18 岁或以上的成年人设计的。未成年人参与我们提供的博彩服务、与我们开户或在我们的博彩网站上注册，都属于违法行为。我们严格禁止未成年人参与博彩活动。

Tabcorp 投注(维多利亚)将采取一切合理的措施，保证未成年人无法使用我们的服务。在跟我们开户前，客户必须告知其出生日期及申明其年龄是在 18 岁以上。

“对输钱不要耿耿于怀 —— 退一步，海阔天空：要赌，就要有责任心。” January 2015

Tabcorp 投注(维多利亚)的零售网点必须展示禁止未成年人博彩的标牌。

我们的网站也设有适当的警告，说明未成年人不允许在网上投注，也不能与我们注册。

我们的条款声明，未成年人不能参与我们的博彩活动，同时我们的客户负有不让未成年人通过其帐户博彩及不透露其安全信息的义务。

零售网点设有检查投注或领取彩金人士身份的程序，以确保只有 18 岁以上人士才能参与博彩活动。所有 TAB 网点都在投注的地方及适用的 ATM 提款机或 EFTPOS 刷卡机处，展示有关“未成年人”的标识。TAB 门店没有禁止未成年人进入的规定。

如果我们确定客户已开设 Tabcorp 投注(维多利亚)帐户且年龄在 18 岁以下，或者有人允许未成年人使用他们的帐户博彩，我们将立即关闭这些帐户并将事件向 Tabcorp 的风险及合规委员会 (Risk and Compliance Committee) 报告。

Tabcorp投注(维多利亚)将向发生违规事件的相关州监管机构报告任何未成年人违反我们的政策进行博彩的行为。

如果您跟Tabcorp投注(维多利亚)开户，而您的孩子可以使用您登录www.tab.com.au网站的电脑，我们鼓励客户下载并安装一个诸如Net Nanny 或 Cyber Patrol的大众型儿童保护软件包。此软件将有助于防止儿童进入我们的网站。



“对输钱不要耿耿于怀 —— 退一步，海阔天空：要赌，就要有责任心。” *January 2015*

6.2 博彩环境

Tabcorp 投注(维多利亚)的零售网点设有能让客户观看转播赛事的电视屏幕。这些比赛定在一天里的不同时间进行。这些定时的比赛，可以帮助客户意识到时间的流逝。

此外，代理商及其员工每个季度也收到有关其义务的提醒，确保其管理和监控长时间逗留在营业场所内的客户。我们鼓励代理及其员工直接与该等客户交谈，以确保他们意识到时间的流逝。

7. 负责任博彩的相关援助

7.1 与社区合作

为了提供最高标准的客户服务并加强我们对博彩成瘾的认识，我们与博彩问题的相关援助服务、社团、各级政府及行业团体进行正式的季度座谈，或根据需要进行更频繁的接触。

我们通过以下方式与博彩辅导员联络：

- 通过持续的非正式电话和邮件联系，征求他们对我们的自我排除计划、转介计划和《负责任博彩行为规范》的意见和反馈；
- 通过正式的电话和电子邮件，征求对我们的《负责任博彩行为规范》（根据我们对规范进行年度复核的义务）的建议和反馈。
请注意，这些维多利亚博彩成瘾援助组织包括但不限于博彩者援助热线（Gamblers Help）、救世军（Salvation Army）及其他可能被归为博彩成瘾辅导服务的组织。
- Tabcorp 投注的负责任博彩经理终年出席维多利亚州内跨地区的博彩辅导论坛并作报告及担任联络人的角色，也参加全国博彩研究协会（National Association for Gambling Studies，简称 NAGS）的年会。

7.2 援助服务

我们要求零售网点指派一个高级雇员（最好是代理本人）来充当博彩成瘾支援服务信息和相关负责任博彩问题的联络人。

Tabcorp 投注(维多利亚)的零售网点展示负责任博彩的信息，并为个人及/或其家人提供有关到哪里可以获取博彩成瘾支援服务的信息。其中有些标示是法律规定的，有些是由 Tabcorp 投注(维多利亚)制作并在零售网点内自愿张贴。我们每年对现有的资料和信息复核一次，并在有需要时更新。

负责任博彩的标牌在所有投注点及设有提款机或 EFTPOS 刷卡机的门店均有展示。

我们在网站 www.tab.com.au 上刊登有关负责任博彩、从哪里及如何获取博彩相关问题援助服务的信息。



7.3 Tabcorp 投注（维多利亚）基于自愿的自我排除计划 BetCare

Tabcorp投注（维多利亚）管理一个出于自愿的名为BetCare的自我排除计划。BetCare是Tabcorp投注（维多利亚）的负责任博彩战略的一个关键组成部分。所有TAB零售网点（包括所有持牌场所）都必须参与BetCare计划。

BetCare是由Tabcorp投注(维多利亚)管理的自愿计划，旨在帮助承认自己有博彩问题的客户。

客户可以被禁止进入最多15家维多利亚州的TAB机构及持牌场所。初期的自我排除时间最短是六个月，最长可以是无限期。

Tabcorp 投注(维多利亚)可根据要求提供以下信息：

- 有关如何参与自我排除计划的信息，包括自我排除涉及的内容、如何申请、涉及哪些程序、客户必须提供哪些信息和文件及博彩成瘾支援服务的联系信息；
- 我们也可以根据要求，禁止客户通过我们的电话和互联网设施获取我们的产品和服务。

Tabcorp 投注(维多利亚)也把自我排除者从我们的促销邮件数据库中删除。

Tabcorp 投注(维多利亚)保证在客户通过电话或互联网进行咨询或表示希望加入自我排除之后的 24 小时内作出回应。

对于要求立即转介的客户，BetCare 会把他们立即转介给他们所属州的辅导服务。

如果客户要求撤销他们的自我排除状态，客户须申明他们已经采取措施寻求对博彩问题的援助。如果客户已提出无限期排除的要求，后来却希望撤销他们的“无限期状态”，这些客户必须向 Tabcorp 投注(维多利亚)出示由一家注册的博彩辅导机构出具的通知书，申明此人可以重新与 Tabcorp 投注(维多利亚)开立账户。其他客户则必须出示此由注册的博彩辅导机构发出的通知书，或签署一份确认他们已经寻求博彩问题援助的解除责任契约。

Tabcorp 投注(维多利亚)已为 BetCare 计划制定了全面的政策和程序，例如事件报告（也就是，如果客户违反他们的自我排除状态，零售网点的员工有责任向 Tabcorp 投注报告）、数据存储及自我排除客户的识别和管理。

Tabcorp 投注的监管团队对 BetCare 的运作进行每年一次的复核。



有关BetCare的信息可以通过以下方式获取：

- 电话：BetCare 1800 882 876
- 电邮： betcare@tabcorp.com.au
- 互联网： www.tab.com.au/ 并选择负责任博彩（Responsible Gambling）或自我排除（Self Exclusion）
- 零售门店：所有TAB门店可以向客户提供信息

Tabcorp 投注(维多利亚)致力于其《负责任博彩行为规范》。
欲了解更多信息，请浏览我们的网站
www.tab.com.au 或发送电子邮件至 RGWagering@tabcorp.com.au

可致电 1800 858 858 联络博彩者援助热线（Gamblers Help）

8. 定义

规范	规范是指我们于生效日期采用的此《Tabcorp 投注(维多利亚)负责任博彩行为规范》。
生效日期	生效日期是指我们正式宣布已经采用本规范的起始日期，对于本规范过后进行的任何修订，生效日期是指我们公开宣布采纳这些修订的起始日期。
电子设备	电子设备是我们用来提供电子化投注产品和服务的设施，包括通过互联网或电话。
博彩	博彩是指用金钱通过包括互联网在内的各种方式对投注产品和服务投注。
博彩帐户	博彩帐户是指与我们开立的一个可以进行在线或电话投注的帐户。
未成年人	未成年人 - 18 岁以下的人士。
赔率	赔率 - 一个特定的结果或事件在理论上会发生的可能性。
在线投注网站	在线投注网站 - 我们拥有、管理或运作并通过它们提供投注产品和服务的网站，包括 www.tab.com.au
博彩成瘾	博彩成瘾是指人们对其博彩活动、尤其是博彩的范围和频率以及消耗在博彩上的消遣时间难以控制。 负面影响可以包括以下： <ul style="list-style-type: none">▪ 相对于收入来源的极端经济损失；▪ 对客户或其家人及朋友的不良个人影响；▪ 对雇主和工作表现的不良影响。
博彩成瘾的援助服务	博彩成瘾的援助服务是指受过训练的专业人士，如心理学家、辅导员及社工，就博彩相关问题向个人和/或他们的家人提供的保密辅导。这些服务可能包括博彩者援助服务（Gambler’s Help）、生命线（Lifeline）和其他相关机构。

负责任博彩	负责任博彩 是指在一个受规管的环境中，人们对参与博彩作出知情的决定，从而把博彩的相关危害降至最低。负责任博彩是个人、社区、博彩业和政府以主人翁的态度共同采取行动而取得的结果，这一结果对社会负责且响应社会各界更广泛的关注。
零售网络	经营场所 - 提供或配销我们的投注产品和/或服务的场所或门店（不论是否由我们拥有、经营或管理），包括： <ul style="list-style-type: none">▪ 酒馆、持牌会所；和代理机构；▪ 赛场内的投注销售渠道；和▪ TAB 网点。
基于自愿的自我排除	基于自愿的自我排除 - 由客户发起的禁止本人接受特定博彩产品、服务或进入特定场所的计划。
投注产品或服务	投注产品或服务 - 投注法律许可的任何博彩活动或计划。
投注或投注活动	投注或投注活动 - 在某经营场所或通过电子设备就动物竞赛、体育比赛或其他事件的结果进行投注的行为。
我们及我们的	我们及我们的 是指 Tabcorp 投注（维多利亚）。
奖金	奖金 - 在投注产品或服务上赢取的金额。
您和您的	您和您的 - 我们提供投注产品的个人。