

# Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## Código de Conducta de Juego Responsable



Approved 3 April 2014

## ÍNDICE

Declaración de Misión sobre Juego Responsable.....	3
1. Acerca de Tabcorp .....	4
2. Código de Conducta de Juego Responsable de Tabcorp Wagering .....	5
3. Nuestros compromisos .....	8
4. Cómo le brindamos información .....	15
5. Quejas .....	19
6. Juego Responsable.....	20
7. Apoyo al Juego Responsable.....	22
8. Definiciones .....	25



## DECLARACIÓN DE MISIÓN SOBRE JUEGO RESPONSABLE

Tabcorp Wagering (VIC ) Pty Ltd (“**Tabcorp Wagering Victoria**”) considera que la industria de juego/apuestas, el gobierno y la comunidad tienen una responsabilidad compartida de ayudar a prevenir se presenten problemas relacionados con el juego, y de asegurar la disponibilidad de servicios de apoyo para aquellas personas que requieren asistencia.

Para la mayoría de las personas, jugar es una actividad placentera para el tiempo libre, y una forma agradable de entretenimiento. Tabcorp Wagering Victoria entiende que una pequeña proporción de la gente experimenta problemas debido al juego. Por consiguiente, Tabcorp Wagering Victoria ha elaborado el presente Código de Conducta de Juego Responsable (“el Código”), que bosqueja las prácticas que hemos adoptado para proveer servicios a nuestros clientes. El mensaje de Tabcorp sobre juego responsable se exhibirá donde sea claramente visible para los clientes.

Este Código refleja el compromiso hacia nuestros clientes de Tabcorp Wagering Victoria. Acogemos con agrado los comentarios sobre nuestro compromiso permanente hacia las iniciativas de juego responsable.

*David Attenborough*  
Director Gerente  
Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

## 1. ACERCA DE TABCORP

Tabcorp es el principal grupo de recreación, juego y entretenimiento de Australia, y una de las más grandes compañías de juego del mundo cotizadas en la Bolsa.

Tabcorp Wagering Victoria realiza actividades de apuestas por internet, teléfono, carreras en hipódromos metropolitanos y rurales y apuestas en importantes eventos deportivos, y mediante una red de agencias, hoteles con licencia para alcohol y clubes.

Tabcorp Wagering Victoria se esfuerza por:

- Minimizar el impacto negativo del juego sobre los clientes, sus familias y la comunidad en general.
- Brindar a nuestros clientes información que les permita tomar decisiones informadas sobre el juego.
- Dar acceso a a nuestro Programa de Auto-Exclusión (“BetCare”), voluntario, a aquellos de nuestros clientes que tienen un problema reconocido de adicción al juego, y facilitar su acceso a agencias idóneas que brindan apoyo e información.
- Promover una comprensión compartida de las prácticas de juego responsable entre los jugadores individuales, comunidades, industria del juego, reguladores y gobierno, y de los derechos y responsabilidades de acuerdo con esas prácticas.

El Código de Conducta de Juego Responsable de Tabcorp Wagering Victoria refleja el compromiso de Tabcorp de entregar nuestros productos para apuestas con el más alto nivel de integridad y responsabilidad corporativa, y de conformidad con toda la legislación a través de todas las jurisdicciones de Australia.

## 2. CÓDIGO DE CONDUCTA DE JUEGO RESPONSABLE DE TABCORP WAGERING

### 2.1 Finalidad del Código

Una finalidad clave de este Código es ofrecer un solo documento a todos los clientes que usan productos y servicios de Tabcorp Wagering Victoria en toda Australia.

Está diseñado para:

- establecer normas y requisitos en toda nuestra empresa de apuestas, para ayudar en la entrega responsable de productos de juego a través de nuestras operaciones y nuestra red de venta;
- asegurar el cumplimiento de todas las obligaciones de base legislativa o regulatoria en todos los estados y territorios australianos;
- reflejar nuestros valores fundamentales, y nuestro compromiso de minimizar el daño potencial relacionado con el juego;
- seguir las instrucciones ministeriales sobre juego responsable en Victoria.

El Código de Conducta de Tabcorp Wagering Victoria debe ser aprobado por la Comisión de Victoria para el Juego y Regulación del Alcohol.

En algunas circunstancias, algunos aspectos de este Código son aplicables solamente a clientes en ciertos estados. Cuando sucede esto, haremos notar claramente que la obligación es aplicable solamente a clientes en ese estado.

### 2.2 Objetivo del Código

Tabcorp Wagering Victoria respeta los derechos de nuestros clientes a disfrutar de nuestros productos y servicios. Los clientes deben asumir responsabilidad por su propia conducta, pero en Tabcorp Wagering Victoria reconocemos también nuestra responsabilidad ante nuestros clientes de proporcionarles información apropiada que pueda ayudarles a manejar su juego, si requieren este apoyo.

El objetivo primordial de este Código es asegurar que haya un procedimiento estándar vigente a través de todo Tabcorp Wagering Victoria que asegure:

- Que los clientes tomen decisiones informadas sobre el juego;
- Que cuando los clientes requieran asistencia, se facilite su acceso a servicios de ayuda para problemas de juego;
- El mantenimiento de relaciones significativas con las partes interesadas, para profundizar nuestra comprensión de la adicción al juego, mediante enlace con grupos comunitarios, gobiernos, asesores para problemas de juego, nuestros empleados y grupos de la industria del juego.

### **2.3 Este Código incluye:**

- Nuestros compromisos hacia nuestros clientes en relación con el juego responsable;
- El material que pondremos a disposición para informar a nuestros clientes sobre nuestros productos para apostar, juego responsable y servicios de asesoramiento sobre adicción al juego;
- Lo que hacemos para implementar una entrega responsable del juego mediante nuestra red de venta, conforme a nuestro compromiso de ofrecer el más alto estándar de atención al cliente;
- La forma en que apoyamos a nuestros clientes para que busquen ayuda para un problema relacionado con el juego; y
- Cómo se administra este Código.

### **2.4 El Código se aplica a:**

- Tabcorp Wagering Victoria, y nuestros empleados;
- Nuestra red de venta y todas las personas empleadas por los agentes en dicha red; y
- Los servicios o productos de juego que ofrecemos, incluyendo aquellos provistos a través de instalaciones electrónicas, dentro de Australia.

Cada cierto tiempo, podríamos revisar este Código. Con anterioridad a su distribución, la versión actualizada del Código debe ser aprobada por la Comisión de Victoria para el Juego y Regulación del Alcohol. Luego de la aprobación, la versión actualizada estará disponible en nuestras Terminales de Información al Cliente, cuando sea aplicable; o en nuestro sitio web [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au). Cuando actualicemos este Código informaremos a nuestros clientes por medio de boletines informativos y en nuestro sitio web.

## **2.5 Cumplimiento de las leyes y otras regulaciones de la industria del juego**

Cumpliremos con todas las leyes pertinentes dentro de Australia concernientes a la provisión de todos nuestros productos y servicios de apuestas, incluyendo aquellas referentes a:

- Menores de edad;
- El otorgamiento de crédito;
- Reglas para apostar;
- Requisitos de los locales;
- El servicio de alcohol;
- Publicidad y promociones;
- Apuestas en línea;
- Privacidad; y
- Códigos de Conducta y/o Práctica de Juego Responsable.

## **2.6 Conflictos con la Legislación y los Códigos de Conducta**

Quando haya algún conflicto entre este Código y cualquier legislación o regulación federal o estatal, se aplicará el estándar más alto.

Más aún, este Código se aplicará en conjunción con, y según se considere necesario, en adición a cualquier otro código de conducta y/o práctica de juego responsable que adoptemos dentro de las jurisdicciones locales.

A través de todo este Código, contraemos ciertos compromisos hacia nuestros clientes. La índole de nuestro negocio significa que para cumplir con tales compromisos debemos confiar en las personas empleadas en nuestra red de venta. Los puestos de venta en nuestra red de distribución son de propiedad y operación independiente de Tabcorp Wagering Victoria, e incluyen las instalaciones para apuestas de TAB ubicadas dentro de hoteles, clubes con licencia para alcohol, y otras instalaciones. Sin embargo, Tabcorp Wagering Victoria sigue siendo responsable de proveer herramientas y capacitación a la red de venta, para maximizar el cumplimiento de este Código por parte de estos agentes.

*Haremos todos los mayores esfuerzos posibles y tomaremos todas las medidas responsables necesarias para asegurar que haya un compromiso hacia los requisitos de este Código, por parte de nuestros agentes en la red de venta y todo el personal empleado en dicha red por esos agentes.*

### 3. NUESTROS COMPROMISOS

Tabcorp Wagering Victoria está comprometida a asegurar la disponibilidad de información sobre juego para nuestros clientes y empleados, a fin de que nuestros clientes puedan tomar decisiones informadas sobre sus opciones de entretenimiento.

#### 3.1 Divulgación de este Código

Divulgaremos y promoveremos este Código a través de nuestras operaciones corporativas de apuestas, en nuestros sitios web y a través de toda la red de venta de TAB. El Código completo está disponible a través de toda la red de venta de TAB en las Terminales de Información al Cliente TAB View. Está también disponible por medio de nuestro sitio web, [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au). Se pueden proveer ejemplares impresos del Código a cualquier cliente que telefona al centro de llamadas TAB y solicita se le envíe un ejemplar.

Sistemáticamente haremos recordar la existencia de este Código en cualquier contacto que tengamos con nuestros clientes a través de TAB, boletines informativos o cualquier otro medio por el cual podamos contactar regularmente a nuestros clientes. En sus sitios web Tabcorp Wagering Victoria tiene mensajes destacados de que nuestras operaciones se rigen por un Código de Conducta de Juego Responsable y un mensaje de juego responsable “*Juegue Responsablemente*”.

A pedido, podemos proporcionar este Código a nuestros clientes en árabe, chino, griego, italiano o vietnamita. Los pedidos de que este Código se provea en otros idiomas comunitarios deben hacerse a Tabcorp Wagering por email en [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) o contactando al Juego Responsable and Compliance Manager, en el 02 9218 1441.

#### 3.2 Revisión de este Código

Anualmente el equipo de Tabcorp Regulatory hará una revisión del cumplimiento de este Código (incluyendo su cumplimiento por parte de nuestra red de venta), y cualquier cambio por hacer en el Código será efectuado por el equipo regulatorio.

Este proceso incorporará la colaboración con nuestros clientes, empleados, representantes de grupos de la industria del juego, servicios de asesoramiento sobre problemas de adicción al juego y grupos comunitarios.

Asimismo realizaremos una nueva evaluación de este Código en base a las necesidades, si hay significativos cambios en el entorno de juego responsable. Antes de efectuar cambios en el Código, consultaremos a nuestros clientes, empleados, representantes de los diversos sectores de nuestras operaciones, y representantes de grupos de la industria del juego, servicios de asesoramiento sobre problemas de adicción al juego y grupos comunitarios.

### **3.3 Información a pedido de los interesados**

A pedido, proporcionaremos información con respecto a este Código a las partes interesadas, incluyendo a grupos comunitarios y agencias pertinentes, gobiernos, reguladores, asesores sobre problemas de juego y grupos de la industria.

### **3.4 Políticas y Procedimientos de Tabcorp Wagering Victoria**

Tabcorp Wagering Victoria se asegura de que se provea a todos los empleados y la red de venta de Tabcorp de herramientas para cumplimiento, información y capacitación que respalde al Código, y la entrega responsable de nuestros productos y servicios para apostar.

Lo anterior incluye políticas y procesos operacionales, claras pautas de responsabilidad para cumplimiento del Código, mecanismos de denuncia para reportar infracciones al Código, y procedimientos de seguimiento para tratar problemas de juego responsable. Asimismo observaremos la implementación y manejo constante del Código, a través de toda Tabcorp Wagering Victoria y la red de venta de Tabcorp.

### **3.5 Capacitación**

Tabcorp Wagering Victoria requiere que todos los empleados, agentes y sus correspondientes empleados entiendan los compromisos y estipulaciones de este Código y las regulaciones aplicables. Pretendemos asegurar que todos los empleados, agentes y sus propios empleados:

- Estén bien preparados para entregar a nuestros clientes nuestros productos y servicios para apuestas de conformidad con este Código;
- Entiendan los posibles indicadores conductuales de problemas de adicción al juego;
- Estén capacitados para mantener registros apropiados de los incidentes que ocurran dentro de su local; y
- Tengan la habilidad necesaria para tratar con los clientes en forma atinada.

Requerimos que todos los empleados de Tabcorp, agentes y sus respectivos empleados reciban capacitación en juego responsable, o tomen parte en un Programa de Comunicaciones relativo a nuestros productos y servicios para apostar. La capacitación y el Programa de Comunicaciones incluyen información sobre temas de juego responsable, incluyendo nuestros Programas de Auto-Exclusión, y requieren que los empleados entiendan los servicios de apoyo y asesoramiento sobre el juego ofecidos a los clientes, junto con los correspondientes detalles de contacto.

Todos los empleados reciben capacitación en materias de juego responsable, el presente Código y el Programa de Auto-Exclusión de Tabcorp Wagering, por medio del Programa de Introducción de Tabcorp Wagering. Algunos empleados involucrados en la venta de nuestros productos de juego reciben mayor capacitación dirigida especialmente al juego responsable.

Tabcorp Wagering Victoria provee actualización de su capacitación a todo el personal, por lo menos una vez cada 12 meses, incluyendo material sobre juego responsable, en todos los boletines informativos y revistas para los empleados, y exhibe material sobre juego responsable en el lugar de trabajo para recordar al personal las políticas sobre juego responsable y sus responsabilidades.

Se requiere que los agentes y sus empleados asistan a capacitación para obtener Acreditación de TAB. Tabcorp Wagering realiza Programas de Capacitación para Acreditación como Operador de TAB y Administrador de Local TAB Autorizado. La capacitación en materias de juego responsable, el presente Código y el Programa de Auto-Exclusión de Tabcorp Wagering constituyen un componente integral de estos programas de capacitación.

### **3.6 Indicadores clave de desempeño**

En la red de venta, el convenio con la Agencia entre el Agente y Tabcorp Wagering Victoria requiere un compromiso hacia las medidas de juego responsable. Las infracciones de juego responsable tienen cero tolerancia, y se puede poner término a convenios con Agencias por incumplimiento de las obligaciones de juego responsable.

### **3.7 Indicadores de problemas de adicción al juego de empleados o clientes**

Los empleados de Tabcorp Wagering Victoria, agentes y sus respectivos empleados son capacitados para identificar conductas que pudieran indicar que un cliente tiene un problema con el juego. Cuando un empleado, agente, su empleado o clientes respectivos exhiben o demuestran señales observables de angustia, o un comportamiento que indica un problema con el juego, nosotros:

- Nos aseguramos de brindarles información sobre acceso a servicios de apoyo;
- Les damos información sobre BetCare, el programa de auto-exclusión de Tabcorp Wagering;
- Consideramos su exclusión involuntaria de nuestros productos y servicios;
- En el caso de empleados, agentes y sus respectivos empleados, les damos acceso a nuestra Línea de Asistencia para Empleados, operada por un servicio profesional de consejería externo e independiente;
- Les prestamos apoyo de manera atinada y apropiada.

Las señales de que un empleado, agente, su empleado o un cliente requiere asistencia pueden incluir:

- Pedidos de auto-exclusión, o su propia revelación de un problema relacionado con el juego;
- Conducta agresiva y anti social, tal como abuso físico o verbal; y
- Pedidos de préstamos de dinero para fines relacionados con el juego.

Los empleados, agentes y sus respectivos empleados no están capacitados para determinar si un cliente es o no un jugador adicto, pero deben reconocer y responder en forma atinada a dichos indicadores de angustia. Requerimos que los empleados de la red de venta dejen constancia de las medidas tomadas en esas circunstancias, en un registro de incidentes de juego responsable debidamente conservado.

### **3.8 Política de juego para empleados de Tabcorp**

Todos los empleados o contratistas de Tabcorp Wagering Victoria deben cumplir con la Política de Juego para Empleados. La observancia de esta política es un estricto requisito de empleo o contrato con Tabcorp. El incumplimiento se trata como una grave infracción de una política clave, y otorga a MD Wagering la facultad de disciplinar o despedir al empleado, o poner término al contrato del contratista.

Esta política impone una serie de restricciones sobre la libertad de nuestros empleados para participar, o involucrarse de alguna otra manera, en las actividades operadas por nosotros, ya sea dentro o fuera del trabajo. Esto incluye no permitir que nuestros empleados tomen parte en apuestas con totalizador mientras están en servicio (salvo que estén autorizados por el MD Wagering, según el Proceso de Excepción de Tabcorp Wagering, como parte de las funciones oficiales de un empleado). Cada miembro del Grupo de Alta Gerencia debe pedir a los miembros de su familia inmediata que no jueguen en ningún momento con productos de Tabcorp (que no sean los totalizadores de Tabcorp).

A todos los empleados de la red de venta, incluidos los agentes, les está prohibido jugar con Tabcorp, o algún otro proveedor mientras están de turno (incluyendo los descansos rotatorios), o en cualquier momento en sus locales.

Los locales autorizados de propiedad de sus dueños y operados independientemente de Tabcorp tienen políticas que prohíben estrictamente el juego a los empleados mientras están de turno (incluyendo los períodos de descanso rotatorios). Instamos a estos lugares a tener además vigentes políticas relativas a la participación de los empleados en productos de juego en su local, durante los períodos en que no están de turno.

### **3.9 Tecnología emergente y nuevos productos**

Antes de la introducción de nuevos productos o servicios para apuestas, incluyendo aquellos que utilizan tecnología emergente, Tabcorp Wagering Victoria evaluará su probable impacto sobre las conductas de juego, de acuerdo con nuestro compromiso hacia el juego responsable.

Todos los nuevos productos y servicios para apuestas, toda comercialización y publicidad son evaluados por Tabcorp Wagering Victoria para determinar su impacto sobre el juego responsable, con anterioridad a su lanzamiento al mercado.

### **3.10 Publicidad, comercialización y promociones**

En cumplimiento del Programa Marketing Sign off de Tabcorp Wagering Victoria, Tabcorp Wagering Victoria se asegura de que toda publicidad, comercialización o promoción:

- Cumpla con todas las leyes federales y estatales aplicables, y con las regulaciones y códigos referentes a la publicidad o promoción de productos para apostar, incluyendo el código de ética publicitaria aprobado por la Australian Association of National Advertisers;
- Sea de buen tono (dadas las normas comunitarias predominantes) y que no sea ofensiva o indecorosa;
- Sea verdaderamente correcta, exacta y veraz;
- No sea falsa, equívoca o engañosa, y no dé una impresión falsa sobre probabilidades de ganar o ganancias monetarias;
- No esté directa, expresa o indirectamente, dirigida a grupos vulnerables o desventajados y a menores de edad;

- No esté dirigida o diseñada para atraer a menores de edad y no aparezca junto con una oferta, evento o aviso de una instalación para menores;
- No promueva el consumo de alcohol mientras se juega ni asocie el juego con el alcohol;
- No ofrezca recompensas, incentivos o vales que estimulen a los clientes a apostar con mayor frecuencia;
- Tenga el consentimiento de alguna persona identificada como ganadora de un premio antes de la publicación;
- Sea socialmente responsable;
- No promueva el juego como un medio de financiar compras domésticas rutinarias o costo de la vida, o para aliviar dificultades económicas o personales;
- No cree la impresión de que el juego es una estrategia razonable para mejoramiento económico;
- No promueva el juego como un medio de potenciar la posición social o empleo, perspectivas sociales o sexuales;
- No haga aseveraciones acerca de ganancias o premios que se pueden ganar, que no están basadas en hechos y que son imposibles de probar o exageradas;
- No afirme o implique que la habilidad de un jugador puede influenciar el resultado de una actividad de juego;
- No exagere la conexión entre la actividad de juego y el uso que el jugador puede dar a las ganancias.

En South Australia, Tabcorp Wagering Victoria tiene obligaciones específicas para con los clientes de dicho estado, al anunciar y comercializan nuestros productos y servicios. En ese Estado, toda la publicidad y comercialización incluirá el mensaje de advertencia condensado o ampliado de South Australia. El mensaje de advertencia condensado es *Juegue en forma responsable*.

Los mensajes de advertencia ampliados son:

- Sepa cuando parar. No exceda sus límites. Juegue en forma responsable
- Piense en las personas que necesitan su apoyo. Juegue en forma responsable
- No trate de recuperar sus pérdidas. Váyase. Juegue en forma responsable
- No se deje dominar por el juego. Mantenga el control. Juegue en forma responsable
- Mantenga el control. Váyase antes de perderlo. Juegue en forma responsable
- Usted sabe cómo está la cosa. Mantenga el control. Juegue en forma responsable

Donde se usen los mensajes ampliados, se deberán usar por lo menos 6 meses y luego rotarlos.

En South Australia, no anunciamos nuestros productos o servicios en la radio entre las 6:00 am y las 8.30 am de lunes a viernes, y en la televisión entre las 4:00 pm y las 7.30 pm de lunes a viernes.

En Queensland, Tabcorp Wagering Victoria tiene obligaciones específicas para con los clientes de ese estado, al anunciar y comercializar nuestros productos y servicios. En dicho Estado, nos aseguraremos de que nuestra publicidad y promociones incorporen mensajes positivos sobre juego responsable, y muestren el logotipo y número telefónico de la Gambling Helpline de Queensland.

El mensaje positivo de juego Responsable es *Juegue en forma responsable*

En Western Australia, Tabcorp Wagering Victoria tiene obligaciones específicas para con los clientes de WA, al anunciar y comercializar nuestros productos y servicios. En dicho Estado, nos aseguraremos de que nuestros avisos incluyan:

- El número de teléfono de la línea nacional de ayuda para problemas de adicción al juego; y
- Detalles del sitio web de la consejería nacional en línea.

En New South Wales, Tabcorp Wagering Victoria tiene obligaciones específicas para con los clientes de dicho estado, al anunciar y comercializar nuestros productos y servicios. En NSW, nos aseguraremos de que nuestros avisos incluyan:

- Información sobre el juego y advertencias – Piense en sus opciones. Llame a Gambling Help;
- El número de teléfono de Gambling Help; y
- La dirección del sitio web de Gambling help.

Tabcorp Wagering Victoria se asegura de que cumplamos con nuestras obligaciones de publicidad y promociones responsables, para lo cual:

- Verifica los requisitos de cada jurisdicción de Australia cuando anunciamos nuestros productos y servicios, y prepara listas de control de publicidad a ser usadas por los empleados de Tabcorp Wagering Victoria;
- Divulgamos información a nuestros empleados acerca de nuestras obligaciones de publicidad y promociones responsables;
- Capacitamos a todos los empleados de Tabcorp Wagering Victoria en lo referente a nuestras obligaciones de publicidad y promociones responsables, tanto durante nuestra capacitación introductoria, como en la capacitación constante en comercialización;
- Haremos todo cuanto podamos para asegurar que nuestros clientes auto-excluidos no reciban correspondencia o material promocional referente a nuestros productos o servicios;
- Operamos de conformidad con el Program Marketing Sign off de Tabcorp Wagering Victoria, que tiene medidas incorporadas para asegurar que nuestra publicidad y promociones cumplan con estos compromisos. Todos los avisos y promociones deben ser aprobados por el Gerente General de Comercialización, y un miembro del equipo legal de Tabcorp Wagering antes de ser lanzados al mercado.

### 3.11 Privacidad

Tabcorp Wagering Victoria se ciñe a la Ley de Privacidad de 1988 y actúa de conformidad con dicha Ley. Tabcorp Wagering Victoria tiene vigentes sistemas y procesos que aseguran nuestra observancia de los Principios Nacionales de Privacidad.

Tabcorp Wagering Victoria respeta y protege la privacidad de nuestros clientes. La Política de Privacidad de Tabcorp Wagering se puede encontrar en nuestro sitio web [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).

## 4. PROVISIÓN DE INFORMACIÓN A NUESTROS CLIENTES

#### **4.1 Información provista a los clientes para ayudarles a entender nuestros productos:**

- Este Código;
- Reglas para apostar;
- Nuestros productos y servicios y material explicativo correspondiente, tal como nuestras “Racing Guides” (disponibles en [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au));
- Nuestros Programas de Auto-Exclusión; y
- Mecanismos de resolución de quejas.

#### **4.2 Información sobre productos y servicios**

La decisión de jugar corresponde a la persona y representa una elección. Sin embargo, para hacer esa elección en forma responsable, nuestros clientes necesitan tener la oportunidad de estar informados sobre nuestros productos y servicios para apuestas.

Ponemos a disposición información sobre nuestros productos y servicios para apuestas, a efectos de que nuestros clientes puedan tomar decisiones informadas y elegir entre jugar o no, conforme a sus preferencias personales y circunstancias individuales.

Los clientes pueden hallar información sobre los productos y servicios de Tabcorp Wagering en [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) o llamando al Centro de Llamadas de Tabcorp Wagering.

#### **4.3 Adquisición de apuestas y pago de las ganancias**

En cumplimiento de la legislación aplicable, todas las apuestas deben ser pagadas al momento de la adquisición.

Tabcorp Wagering Victoria paga todas las ganancias de acuerdo con las regulaciones aplicables, códigos de la industria o políticas y nuestras Reglas para Apostar. Tabcorp Wagering Victoria recomienda a los clientes de locales TAB que cobren en cheque las ganancias grandes.

Los pagos por apuestas ganadoras hechas con nosotros mediante una instalación electrónica de apostar (por ejemplo, su cuenta de TAB) serán depositados en la cuenta de apuestas de los clientes, tan pronto el resultado sea confirmado.

#### 4.4 Información disponible al hacer una apuesta

Cada local de TAB tiene un ejemplar de las reglas para apostar referentes a las carreras, apuestas deportivas y nuestro Trackside Product disponible a los clientes. Estas reglas para apostar también están disponibles en las Terminales de Información al Cliente y/o en el TAB View ubicados dentro de cada puesto de la red de venta. Alternativamente, se pueden ver en [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) o si los clientes prefieren, pueden llamar al Centro de Llamadas de TAB y se les enviará por correo un ejemplar de las Reglas para Apostar.

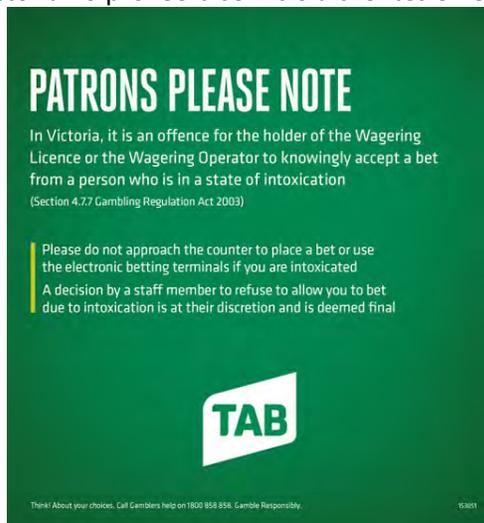
A pedido, podemos expedir a los clientes de Tabcorp Wagering Victoria un estado de cuenta con información referente al historial de sus apuestas, incluyendo ganancias y pérdidas. La Información sobre el historial de la cuenta de un cliente está disponible por un período de 90 días, a contar de la fecha de la transacción original. Los clientes pueden acceder al estado de cuenta entrando a “My Account”, ya sea en [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au), o si los clientes prefieren, pueden llamar al Centro de Llamadas de Tabcorp Wagering y hacer este pedido.

A los clientes de South Australia les expedimos un estado de cuenta todos los meses calendario en que hacen cincuenta o más transacciones de juego.

Tabcorp Wagering Victoria tiene obligaciones específicas para con los clientes de South Australia cuando solicitan un estado de cuenta, y estas obligaciones se detallan más abajo en la cláusula 4.6.

#### 4.5 Embriaguez

Tabcorp Wagering Victoria toma todas las medidas razonables para asegurar que nuestros productos y servicios no estén al alcance de clientes embriagados. A todos los empleados que enfrentan a clientes, incluidos aquellos en la red de venta, se les ha instruido acerca de sus obligaciones de no proveer servicio a clientes embriagados. Nuestra red de venta también lleva avisos de que Tabcorp Wagering Victoria no proveerá servicio a clientes en estado de ebriedad.



## 4.6 Límites de juego

En su red de venta, en internet y mediante nuestro centro de llamadas, Tabcorp Wagering Victoria brinda acceso a información que ayude a los clientes a identificar catalizadores que les llevan a gastar demasiado en el juego.

Entre ellos están:

- Jugar para evitar pensar en problemas o desilusiones
- Faltar al trabajo o estudios para jugar
- Pasar más tiempo jugando que con su familia y amigos
- Pensar en el juego todos los días
- Jugar para ganar dinero, no sólo para entretenerse
- Jugar para recuperar el dinero perdido jugando
- Sentirse deprimido debido al juego
- Mentir o mantener en secreto el juego
- Pedir dinero prestado para jugar
- Discutir sobre el juego con familiares y amigos
- Jugar por períodos más largos que los planeados originalmente
- Jugar hasta quedarse sin un solo dólar
- No poder dormir pensando en el juego
- No pagar las cuentas y usar en cambio el dinero para jugar
- Tratar de dejar de jugar, pero no poder
- Ponerse temperamental cuando trata de dejar de jugar o jugar menos
- Tratar de aumentar la excitación de jugar haciendo apuestas más grandes
- Infringir la ley para obtener dinero para jugar

Tabcorp Wagering Victoria insta a los clientes que presentan estas señales a contactar Gamblers Help Free Call 1800 858 858, o tomar medidas para ingresar al Programa de Auto-Exclusión BetCare de Tabcorp.

En respaldo del compromiso de Tabcorp Wagering Victoria hacia el juego responsable y de nuestro deseo de ayudar a los clientes a tomar una resolución de auto-compromiso, los puestos de venta y locales de Tabcorp Wagering tienen funcionarios dedicados exclusivamente al juego responsable que:

- están presentes durante las operaciones comerciales
- pueden ayudar a los clientes a manejar su gasto de juego
- facilitan a los clientes el acceso a servicios de apoyo para problemas con el juego, or
- el programa de auto-exclusión voluntaria BetCare de Tabcorp Wagering

Tabcorp Wagering Victoria ofrece opciones para que los clientes manejen su gasto de juego, por ejemplo, los clientes tienen rápido y fácil acceso a estados de apuestas donde se registran:

- todas las apuestas
- todos los dividendos ganadores
- el saldo de la cuenta
- los depósitos hechos y dónde se hicieron (por ejemplo, puesto de venta Australia Post, en línea)
- método de hacer una apuesta (por ejemplo, por teléfono, en línea, puesto de venta)
- método de retiro de fondos

De conformidad con los requisitos legislativos de South Australia, Tabcorp Wagering Victoria ofrece a los clientes de South Australia que tengan una cuenta de juego la posibilidad de fijarle un límite.

Más aún, Tabcorp Wagering Victoria está en posición de ofrecer a todos los clientes con cuenta en otras jurisdicciones de Australia la posibilidad de fijar límites de juego en sus cuentas.

#### **4.7 Información disponible a clientes de South Australia cuando abren una cuenta o piden un estado de cuenta**

En el caso de clientes de South Australia, durante el proceso de establecimiento de una cuenta, o cuando piden un estado de cuenta, Tabcorp Wagering Victoria les informará que:

- Nuestras operaciones se rigen por un Código de Conducta;
- Un mensaje de advertencia ampliado se rota cada 6 meses, y
- Se provee información verbalmente sobre cómo acceder a nuestros materiales sobre juego responsable.

## **5. QUEJAS**

### **5.1 Quejas y mecanismo de resolución**

Si un cliente tiene una inquietud respecto al Código de Conducta de Juego Responsable de Tabcorp Wagering Victoria, y desea presentar una queja, le alentamos a informarnos. Tenemos vigente una Política de Manejo de Quejas de carácter formal, para asegurar que las quejas de nuestros clientes se atiendan de manera apropiada.

De acuerdo con la siguiente Política de Resolución de Quejas, las quejas deben dirigirse al Responsible Gambling and Compliance Manager, ya sea:

Por escrito: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

Por email: [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)

Por teléfono: 02 9218 1441

#### El Gerente de Juego Responsable y Cumplimiento:

- Si los clientes envían una queja por correo o por email, acusará recibo de la queja dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recibo.
- Si los clientes hacen una queja por teléfono, acusará recibo de la queja en el mismo momento que el cliente la hace.
- Investigará la queja del cliente y le informará del resultado de su queja dentro de los veinte días hábiles siguientes.
- Si la queja de un cliente no se puede resolver dentro de 14 días hábiles, informará al cliente del nuevo plazo para resolución.
- Se asegurará de que sea actualizado el Registro de Quejas sobre Juego Responsable de Tabcorp Wagering.

Daremos a conocer a los clientes el resultado de su queja de la manera más apropiada, teniendo en cuenta cómo se contactaron primero con nosotros y cómo el cliente desea ser contactado. Por ejemplo, si un cliente nos contactó por teléfono, le daremos información sobre el resultado de su queja llamándole por teléfono.

Si un cliente no está conforme con la decisión del Gerente de Juego Responsable y Cumplimiento concerniente a su queja, puede apelar de la decisión por escrito a:

Managing Director, Wagering  
Tabcorp Holdings  
GPO Box 4168  
SYDNEY NSW 2001

El ámbito de las quejas deberá estar limitado a presuntas infracciones de este Código.

En el supuesto de que el cliente siga disconforme con la decisión de Tabcorp Wagering Victoria respecto a su queja, se efectuará una revisión independiente de las decisiones de Tabcorp Wagering Victoria a expensas de dicha empresa.

## 6. JUEGO RESPONSABLE

### 6.1 Menores de edad

Nuestros servicios están diseñados para el uso de adultos, definidos como personas de 18 o más años de edad. Es ilegal que los menores jueguen con nosotros, tengan una cuenta con nosotros o estén registrados en nuestros sitios web para apuestas en línea. Prohibimos estrictamente el juego de menores de edad.

Tabcorp Wagering Victoria tomará todas las medidas razonables para asegurar que los menores no puedan utilizar nuestros servicios. Previo a la apertura de una cuenta con nosotros, los clientes deben dar su fecha de nacimiento y declarar que son mayores de 18 años.

La red de venta de Tabcorp Wagering Victoria debe tener señalización advirtiendo que no se permite jugar a los menores de edad.

Tenemos también advertencias apropiadas en nuestros sitios web, diciendo que no se permite a menores de edad apostar en línea y que no pueden estar registrados con nosotros.

Nuestros términos y condiciones estipulan que no se permite a los menores apostar con nosotros, e imponen obligaciones a nuestros clientes de no permitir que menores apuesten usando las cuentas de ellos, o divulguen sus datos de seguridad.

La red de venta tiene procesos vigentes para verificar la identidad de las personas que desean hacer apuestas o cobrar dividendos, para asegurarse de que solamente personas mayores de 18 años participen en actividades de apuestas. Todos los puestos TAB tienen señalización para “menores” en todos los lugares donde se hacen apuestas, si corresponde, donde están situadas las máquinas ATM o EFTPOS. No hay una prohibición general de entrada de menores a un puesto TAB.

Si determinamos que un cliente ha abierto una cuenta con Tabcorp Wagering Victoria y que tiene menos de 18 años, o que una persona está permitiendo que un menor apueste usando su cuenta, cerraremos dichas cuentas de inmediato y reportaremos el asunto al Comité de Riesgo y Cumplimiento de Tabcorp.

Tabcorp Wagering Victoria denunciará cualquier infracción de nuestras políticas con respecto a menores que apuestan con nosotros al regulador del estado donde ocurrió la supuesta infracción.

Si tiene una cuenta con Tabcorp Wagering Victoria y sus niños tienen acceso a la computadora que usted usa para acceder al sitio web [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au), recomendamos a nuestros clientes descargar e instalar uno de los populares paquetes de software de protección de niños, tales como Net Nanny o Cyber Patrol. Este software ayudará a evitar que los niños tengan acceso a nuestros sitios web.



## **6.2 El Entorno de Juego**

Los puestos de Tabcorp Wagering Victoria Retail tienen pantallas de televisión encendidas que permiten a los clientes ver carreras televisadas. Estas carreras están programadas durante todo el día. Los clientes pueden usar dichas carreras para asegurarse de estar conscientes del transcurso del tiempo.

Además, a los agentes y sus empleados se les envían mensajes trimestrales, recordándoles sus obligaciones, para asegurarnos de que manejan y monitorean su entorno para los clientes que permanecen en su puesto por períodos largos. Se les alienta a hablar directamente con dichos clientes para asegurarse de que estén conscientes del transcurso del tiempo.

## 7. APOYO AL JUEGO RESPONSABLE

### 7.1 Trabajo con la comunidad

Para brindar el más alto estándar posible de atención al cliente, y con el fin de reforzar nuestra comprensión de los problemas de juego, trimestralmente, o más a menudo si es preciso, establecemos contacto formal con servicios de apoyo a problemas relacionados con el juego, grupos comunitarios, y todos los niveles pertinentes del gobierno, y grupos de la industria del juego.

El proceso mediante el cual nos relacionamos con los consejeros para problemas de adicción al juego, es como sigue:

- Contacto telefónico informal y constante, y contacto por email para solicitarles asesoramiento y sus comentarios, sobre nuestro programa de auto-exclusión, programa de derivación y Código de Juego Responsable (de acuerdo con nuestra obligación de efectuar una revisión anual de nuestro Código de Juego Responsable);
- Contacto formal por teléfono y por email para solicitar asesoramiento y comentarios, sobre nuestro Código de Juego Responsable;  
*Nota: Observe que estas organizaciones de Victoria para problemas de adicción al juego incluyen, pero sin estar limitadas a Gamblers Help, Salvation Army y otras organizaciones que pueden caer dentro de la categoría de consejeros para problemas de juego.*
- El Gerente de Juego Responsable de Tabcorp Wagering asiste, presenta y sirve de enlace en foros de consejería de adicción al juego en toda Victoria durante todo el año, y también asiste cada año a la conferencia de la National Association for Gambling Studies (NAGS).

### 7.2 Servicios de apoyo

Dentro de la red de venta, requerimos que un empleado de jerarquía (de preferencia el Agente) actúe como punto de contacto para información sobre servicios de apoyo a problemas de adicción al juego y materias relacionadas con el juego responsable.

La red de venta de Tabcorp Wagering Victoria exhibe mensajes de juego responsable y provee información sobre los servicios de apoyo para personas con problemas de juego y/o sus familias, informándoles dónde obtener asistencia para controlar la adicción al juego. Algunos de estos afiches son requeridos por la ley, y algunos son creados por Tabcorp Wagering Victoria y exhibidos voluntariamente dentro de la red de venta. Se revisará la información y mensajes disponibles y si es necesario se les actualizará anualmente.

La señalización sobre juego responsable se exhibe en todos los puestos donde se aceptan apuestas y, si el puesto tiene una instalación de ATM o EFTPOS, en ese punto se exhibirán mensajes sobre juego responsable.

Proporcionamos información en [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) sobre juego responsable y dónde y cómo obtener asistencia para un problema relacionado con el juego.



### 7.3 Programa de Auto-Exclusión Voluntaria BetCare de Tabcorp Wagering Victoria

Tabcorp Wagering Victoria maneja BetCare, el programa de auto-exclusión voluntaria. BetCare es un componente clave de la estrategia de juego responsable de Tabcorp Wagering Victoria. Todos los puestos (incluidos todos los lugares con licencia alcohólica) en la red de venta de TAB deben participar en el programa BetCare.

BetCare es un plan voluntario administrado por Tabcorp Wagering Victoria y está diseñado para ayudar a los clientes que tienen un problema reconocido de adicción al juego.

Los clientes pueden excluirse de hasta 15 Agencias TAB y locales licenciados en Victoria. El período inicial de auto-exclusión es de un mínimo de seis meses hasta un período de tiempo indefinido.

Tabcorp Wagering Victoria proporciona, a pedido:

- Información sobre cómo acceder al programa de auto-exclusión, incluyendo lo que implica la autoexclusión, cómo solicitarla, los procedimientos involucrados, información y documentos que deben proveer los clientes, los datos de contacto para servicios de apoyo a problemas de adicción al juego;
- A pedido, haremos posible que los clientes interesados se excluyan de nuestros productos y servicios por intermedio de nuestras instalaciones telefónicas e Internet.

Tabcorp Wagering Victoria además elimina a las personas auto-excluidas de nuestras bases de datos de direcciones para las promociones por correo.

Tabcorp Wagering Victoria se asegura de responder a todos los pedidos de auto-exclusión hechos por clientes, ya sea por teléfono o internet, dentro de las 24 horas siguientes al contacto.

BetCare contempla la derivación inmediata de cualquier cliente que lo solicite al servicio de consejería del correspondiente estado.

Cuando un cliente solicita revocación de su status de auto-exclusión, se le exige que afirme que ha tomado medidas con el fin de obtener ayuda para su problema de adicción al juego. Cuando un cliente ha pedido exclusión indefinida y más tarde desea revocar su "status indefinido", debe presentar a Tabcorp Wagering Victoria una notificación de un servicio registrado de consejería sobre el juego, declarando que la persona puede nuevamente ser titular de una cuenta con Tabcorp Wagering Victoria. Otros clientes deben presentar una notificación de un servicio registrado de asesoramiento sobre el juego, o bien firmar una Escritura de Cancelación (Release Deed), reconociendo que han obtenido asistencia para su problema de adicción al juego.

Tabcorp Wagering Victoria tiene vigentes políticas y procedimientos integrales para BetCare, tales como, denuncia de incidentes (es decir, si un cliente infringe su status de auto-exclusión, los empleados de la red de venta están obligados a denunciar esto a Tabcorp Wagering), archivo de datos y la identificación y manejo de clientes auto-excluidos.

El equipo regulatorio de Tabcorp Wagering revisa anualmente la operación de BetCare.



Se puede obtener información sobre BetCare:

- Por teléfono: BetCare 1800 882 876
- Por email: [betcare@tabcorp.com.au](mailto:betcare@tabcorp.com.au)
- Por internet: [www.tab.com.au/](http://www.tab.com.au/) y elegir Responsible Gambling o Self Exclusion
- En los puestos de venta: Todos los puestos de TAB pueden brindar información a los clientes

Tabcorp Wagering Victoria está comprometida hacia su Código de Juego Responsable.  
Por mayor información visite nuestro sitio web  
[www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) or email [RGWagering@tabcorp.com.au](mailto:RGWagering@tabcorp.com.au)

Gamblers Help se puede contactar llamando al 1800 858 858

## 8. DEFINICIONES

<b>Código</b>	<b>Código</b> significa este Código de Juego Responsable de Tabcorp Wagering Victoria, según fue adoptado por nosotros en la Fecha de Comienzo.
<b>Fecha de comienzo</b>	<b>Fecha de comienzo</b> es la fecha desde la cual anunciamos formalmente la adopción de este Código y, en cuanto a cualquier enmienda posterior efectuada a este Código, significa la fecha desde la cual anunciamos públicamente la adopción de esas enmiendas.
<b>Instalación electrónica</b>	<b>Instalación electrónica</b> es una instalación mediante la cual ofrecemos nuestros productos y servicios para apuestas electrónicamente, incluyendo por internet o teléfono.
<b>Juego</b>	El <b>Juego</b> implica arriesgar dinero en productos y servicios para apostar, incluyendo instalaciones para apostar en línea.
<b>Cuenta de juego</b>	<b>Cuenta de juego</b> es una cuenta establecida con nosotros para hacer apuestas en línea o por teléfono.
<b>Menor de edad</b>	<b>Menor de edad:</b> persona menor de 18 años.
<b>Probabilidades</b>	<b>Probabilidades:</b> las probabilidades teóricas de que ocurra un cierto resultado o evento.
<b>Sitio web para apostar en línea</b>	<b>Sitio web para apostar en línea:</b> un sitio web de nuestra propiedad, que manejamos u operamos, en el cual se ofrecen nuestros productos y servicios para apostar, incluyendo <a href="http://www.tab.com.au">www.tab.com.au</a>
<b>Problema de adicción al juego</b>	<b>Problema de adicción al juego</b> ocurre cuando una persona tiene dificultad para manejar sus actividades de juego, especialmente el alcance y frecuencia del juego y la cantidad de tiempo de recreación dedicado al juego. Los impactos negativos pueden incluir: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pérdidas económicas extremas en relación a sus fuentes de ingreso;</li><li>▪ Efecto personal adverso sobre el cliente, su familia y amigos;</li><li>▪ Efecto adverso sobre los empleadores y su desempeño laboral.</li></ul>
<b>Servicios de apoyo a problemas con el juego</b>	<b>Servicios de apoyo a problemas con el juego</b> se refiere a profesionales calificados, tales como psicólogos, asesores y trabajadores sociales, que proveen asesoramiento confidencial a personas y/o sus familias, sobre un problema relacionado con el juego. Estos servicios pueden incluir a Gambler’s Help, Lifeline y otras agencias afines.

<b>Juego Responsable</b>	<b>Juego Responsable</b> ocurre en un entorno regulado donde se minimiza el potencial para posible daño asociado con el juego, y las personas pueden tomar decisiones informadas sobre su participación en el juego. El juego responsable es el resultado de las acciones compartidas y propiedad compartida por particulares, comunidades, la industria del juego y el gobierno, para lograr resultados socialmente responsables y receptivos a las inquietudes de la comunidad en general.
<b>Red de venta</b>	<b>Local:</b> un local o puesto de venta (ya sea o no de nuestra propiedad, manejado u operado por nosotros) a través del cual se ofrecen o distribuyen nuestros productos o servicios para apostar, incluyendo a: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hoteles, clubes con licencia alcohólica y agencias;</li><li>▪ Canales de distribución de apuestas en hipódromos, y</li><li>▪ Puntos de venta de TAB.</li></ul>
<b>Auto-exclusión voluntaria</b>	<b>Auto-exclusión voluntaria:</b> una prohibición por iniciativa del cliente de productos, servicios o locales específicos para apostar.
<b>Producto o servicio para apostar</b>	<b>Producto o servicio</b> para apostar: cualquier actividad o programa de juego autorizado de conformidad con una ley sobre apuestas.
<b>Apuesta o apostar</b>	<b>Apuesta o apostar:</b> hacer una apuesta sobre el resultado de una carrera, evento deportivo o algún otro evento, en un local o mediante una instalación electrónica.
<b>Nosotros, nos y nuestro/a</b>	<b>Nosotros, nos y nuestro/a</b> se refieren a Tabcorp Wagering Victoria.
<b>Ganancias</b>	<b>Ganancias:</b> la cantidad de dinero ganado en un producto o servicio para apostar.
<b>Usted y su</b>	<b>Usted y su:</b> una persona a la cual suministramos un producto para apostar.