



EL JUEGO RESPONSABLE

CÓDIGO DE CONDUCTA

Versión 2 – 23 de junio de 2023

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

NUESTRO COMPROMISO CON EL JUEGO RESPONSABLE

Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd (“**nosotros**”) se ha comprometido a ser un líder de la promoción del juego más seguro y de la minimización del daño. Nuestra meta es empoderar y apoyar a nuestros clientes con información y recursos que les ayuden a tomar decisiones informadas acerca de cómo apuestan. Buscamos normalizar prácticas y herramientas de juego más seguras.

Procuramos minimizar el posible daño a ustedes, nuestros clientes, al mantener normas de buena práctica en toda la empresa y, cuando ello sea posible, en toda la industria. Nuestros empleados y el personal de los locales han recibido formación para prestar apoyo a este compromiso.

Este Código de Conducta del juego responsable (“**Código**”) es un reflejo de nuestro compromiso de presentar productos de juego con los niveles más altos de integridad y responsabilidad corporativa, para llevar operaciones de conformidad con la legislación pertinente y promover el juego más seguro.

Empoderar a los clientes para tomar decisiones
informadas y conscientes, minimizar el daño

AL CUIDADO DE NUESTROS CLIENTES
PARA DARLE FORMA A NUESTRA INDUSTRIA
PARA MEJOR

Cuando prestamos apoyo activo a nuestros clientes,
creamos relaciones y comunidades sostenibles

1. INTRODUCCIÓN

Formamos parte de Tabcorp Holdings Limited, un grupo de entretenimiento y juego diversificado de nivel internacional.

Realizamos apuestas:

- en línea,
- por teléfono,
- en la pista en las carreras metropolitanas y regionales de Victoria y
- en una red de agencias y de locales con licencia para venta de alcohol y clubes.

1.1 OBJETIVOS

El Código tiene por objeto:

- proporcionar a nuestros clientes un documento único que presente la manera responsable en que proporcionamos nuestros productos y servicios,
- demostrar nuestro compromiso vigoroso con la minimización del posible daño asociado con el juego y promover el juego más seguro,
- empoderar y habilitar a nuestros clientes para tomar decisiones informadas sobre el juego, así como también facilitar el acceso a herramientas para manejar su juego o servicios de ayuda para el juego cuando necesiten asistencia y
- asegurarnos de cumplir con toda obligación legislativa y reglamentaria pertinente, incluida la Directiva ministerial sobre el Código de Conducta del juego responsable de Victoria.

1.2 APLICACIÓN DEL CÓDIGO

El Código se aplica a:

- nosotros y nuestros empleados,
- nuestros locales de TAB y todas las personas empleadas por dichos locales con responsabilidad por nuestros servicios de apuestas y
- los servicios o productos de juego que proporcionamos, lo que incluye los que ofrecemos en línea en Australia.

1.3 REVISIÓN DEL CÓDIGO

Hacemos revisiones regulares de nuestro cumplimiento del Código (incluido el cumplimiento en nuestros locales de TAB). Solicitamos y consideramos comentarios acerca de la eficacia del Código, de interesados clave, como el personal de los locales de TAB, los agentes, clientes, empleados y los servicios de ayuda para el juego.

El Código también puede ser actualizado de vez en cuando, y facilitaremos una copia del Código actualizado a la autoridad reguladora del juego antes de publicarlo.

1.4 DEFINICIONES FUNDAMENTALES

- **Aplicación TAB** significa la aplicación de software de TAB para celulares.
- **Local de TAB** con arreglo al Código, es una agencia, local con licencia o club hípico de Victoria donde se venden nuestros servicios y productos.
- **Sitio Web de TAB** es la página web de TAB en www.tab.com.au.

2. COMUNICACIÓN Y DISPONIBILIDAD DEL CÓDIGO

Comunicamos y promovemos el Código y dónde conseguirlo en carteles en nuestros Locales de TAB y en nuestro sitio web de TAB y Aplicación TAB.

El Código se puede obtener en:

- el sitio web de TAB www.tab.com.au,
- el sitio web de Juego responsable de TAB www.responsiblegambling.tab.com.au,
- el sitio web de Tabcorp www.tabcorp.com.au,
- la Aplicación Tab y
- los locales de TAB.

El Código está disponible en inglés y también se ha traducido al italiano, árabe, chino (tradicional y simplificado), turco, griego, vietnamita y español. Las versiones traducidas del Código están disponibles en línea y en los locales de TAB.

También se puede solicitar una copia impresa del Código por teléfono a nuestro Centro de atención al cliente, al 131 802.

3. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO EN LOCALES MINORISTAS

Proporcionamos herramientas, información y formación a los locales de TAB para complementar el Código y la presentación responsable de nuestros productos y servicios de apuestas.

Nos aseguramos de que nuestros locales de TAB cumplan el Código, mediante controles regulares de cumplimiento. Nuestros acuerdos con los locales de TAB requieren que éstos cumplan todas las leyes pertinentes, el Código y las medidas de juego responsable.

Investigamos todos los incidentes de juego responsable o posibles infracciones por locales de TAB. Podemos tomar medidas contra los locales de TAB que no cumplan, lo que incluye la terminación de sus contratos con nosotros por incumplimiento de las obligaciones de juego responsable.

4. MENSAJES DE JUEGO RESPONSABLE

Incluimos mensajes de juego responsable en todo el material de promoción y marketing relacionado con el juego, y en las comunicaciones que enviamos a nuestros clientes en consonancia con el Marco nacional de protección del consumidor para las apuestas en línea. Asimismo velamos por que nuestro material publicitario cumpla con todo otro requisito jurídico, lo que incluye los requisitos de protección del consumidor de las directivas ministeriales como la Directiva ministerial del 24 de marzo de 2023.

Siempre mantendremos los mensajes de juego responsable en el sitio web de TAB y los carteles por todos los locales de TAB. Además, promoveremos mensajes de juego responsable en nuestro sitio web de TAB y en la Aplicación TAB.

5. INFORMACIÓN SOBRE JUEGO RESPONSABLE E INFORMACIÓN DEL PRODUCTO DE JUEGO

5.1 INFORMACIÓN DISPONIBLE

Ofrecemos una gama de información sobre juego responsable para informar a nuestros clientes, sus familias y la comunidad sobre nuestras prácticas de juego responsable de modo que nuestros clientes conozcan nuestros productos y servicios de apuestas.

El juego responsable significa el uso de nuestros productos o servicios de una forma que no cause daño a nuestros clientes, sus familias, su comunidad u otras personas.

Si usted es un cliente, procuramos asegurarnos de que pueda tomar decisiones informadas acerca de cómo apuesta, en consonancia con sus preferencias personales y situación individual.

Esto incluye información sobre:

- este Código,
- las reglas de apuestas que rigen nuestro totalizador, las apuestas deportivas y los productos de la pista,
- nuestros productos y servicios y el material explicativo respectivo,
- de qué manera los clientes pueden manejar su juego mediante la toma de decisiones sobre un compromiso previo, y cumpliéndola,
- de qué manera los clientes pueden utilizar otras herramientas de juego responsable para manejar su juego,
- de qué manera pueden los clientes autoexcluirse en línea y en nuestros locales de TAB,
- los servicios de apoyo al juego a disposición de las personas y/o sus familias para obtener ayuda para manejar un problema de juego,
- la prohibición del juego para los menores,
- la prohibición de facilitar crédito para el juego y
- los mecanismos de resolución de quejas.

5.2 DÓNDE SE PUEDE ENCONTRAR LA INFORMACIÓN

Tenemos información sobre juego responsable a disposición del público en nuestro sitio web de TAB dedicado especialmente al Juego responsable en responsiblegambling.tab.com.au, en afiches y folletos en los locales de TAB o por teléfono a nuestro Centro de atención al cliente, al 131 802.

Los locales de TAB deben exhibir carteles de juego responsable en todos los puntos en que se aceptan apuestas.

Nuestras reglas de apuestas e información del producto están disponibles en el sitio web de TAB y en los locales de TAB. También se pueden leer nuestras condiciones para las cuentas que incluyen los términos y condiciones de las ofertas promocionales, en el sitio web de TAB. Cuando tenemos ofertas promocionales específicas, incluimos los términos y condiciones correspondientes.

Además podrá llamar a nuestro Centro de atención al cliente al 131 802.

6. DECISIONES SOBRE COMPROMISO PREVIO

6.1 ¿QUÉ ES EL COMPROMISO PREVIO?

El compromiso previo permite a los clientes manejar su juego y evitar el daño causado por éste. Los clientes fijan un límite antes de comenzar a apostar. Dicho límite puede incluir un plazo y/o un monto de dinero, es decir que, antes de comenzar a apostar, el/la cliente se compromete previamente a un límite de tiempo y dinero que está dispuesto/a a respetar.

Las decisiones de compromiso previo son propias de cada cliente; los clientes fijan límites de conformidad con su situación personal.

6.2 CLIENTES PARTICULARES

Promovemos los compromisos previos, y en nuestros locales de TAB exhibimos carteles sobre cómo fijar y mantener los límites para alentar a todos los clientes particulares a fijar límites de tiempo y dinero.

Encontrará información también en el sitio web de Juego responsable de TAB: responsiblegambling.tab.com.au.

Cómo tomar una decisión de compromiso previo

Para tomar una decisión de compromiso previo cuando apuesta en locales minoristas:

- haga un plan para su juego: cuánto va a apostar y depositar, y cuánto tiempo permanecerá en el local de TAB,
- fije un presupuesto para su gasto en apuestas,
- decida a qué va a apostar, por ejemplo, si solamente va a apostar a las carreras de caballos,
- planifique por adelantado cómo apostará. Si solamente va a apostar con dinero en efectivo, solo lleve la cantidad de dinero en efectivo que planea apostar, y deje sus tarjetas de banco en casa,
- vaya a locales de TAB que ofrezcan otras actividades en las que pueda participar o
- planifique cómo va a reservar fondos cuando colecte dividendos, de haberlos.

He aquí algunas estrategias que puede utilizar para registrar su decisión de compromiso previo:

- haga un apunte en su celular sobre el contenido de su decisión de compromiso previo,
- dígame a la persona con quien está que ha tomado una decisión de compromiso previo y comparta los datos con ella,
- si ha fijado un límite de tiempo para permanecer en el local de TAB, ponga una alarma en su celular de modo que le avise cuando ha estado en el local esa cantidad de tiempo,
- anote la hora a la que llegó al local de TAB y esté alerta al paso del tiempo y
- dígame a un empleado del local de TAB que ha tomado una decisión de compromiso previo.

Si tiene una cuenta de TAB, puede establecer un límite de depósito de compromiso previo en su cuenta de TAB, y hacer transacciones utilizando su cuenta mientras se encuentra en el local de TAB. No podrá depositar más del límite de depósito de compromiso previo que haya fijado en su cuenta.

Cómo cumplir una decisión de compromiso previo

Para cumplir una decisión de compromiso previo cuando está apostando en un local minorista:

- lleve la cuenta de cuánto ha apostado, incluido el uso de papeletas de apuesta,
- use la hora del reloj del local de TAB para llevar la cuenta del paso del tiempo,
- si puso una alarma en su teléfono, salga del local de TAB o del área de apuestas cuando suene la alarma,
- dígame a un empleado de TAB que ha llegado a su límite de decisión de compromiso previo, y no le permitirá hacer más apuestas y le alientará a salir del local de TAB o del área de apuestas y
- retírese del local de TAB o del área de apuestas cuando esté por llegar al límite de su decisión de compromiso previo, o lo haya alcanzado.

Si tiene una cuenta de TAB y ha fijado un límite de compromiso previo, podrá apostar en un local de TAB usando su cuenta de TAB y el límite de depósito se aplicará en consonancia con su decisión de compromiso previo.

Cómo apoyamos su decisión de compromiso previo

Los locales de TAB y su personal han recibido formación para ayudarle a tomar y mantener sus decisiones de compromiso previo. Tomaremos la iniciativa para conversar con usted acerca de la manera de tomar y mantener su decisión de compromiso previo. También hablaremos del tema con los parientes o amigos que estén preocupados por su conducta de juego.

Capacitamos a los locales de TAB y a su personal para que reconozcan los eventuales signos de que usted puede haber gastado de más o perdido el control, y de que posiblemente deba tomar o mantener una decisión de compromiso previo. Buscamos los eventuales signos siguientes:

- juega todos los días o le resulta difícil detenerse a la hora de cierre,
- juega por períodos largos es decir tres horas o más sin una pausa,
- juega sin interrupción para las horas normales de las comidas,
- evita el contacto mientras juega, se comunica muy poco y apenas si reacciona a lo que sucede a su alrededor,
- aumenta su gasto,
- intenta pedirle dinero prestado al personal del local de TAB o a otros clientes,
- continúa jugando con sus ganancias grandes y
- muestra señales de angustia o ira.

Cuando el personal del local de TAB identifica a clientes que presentan estas conductas, debe hablar directamente con el cliente. Para apoyar a estos clientes, el personal del local de TAB:

1. le pregunta al cliente si ha fijado un límite de compromiso previo,
2. le proporciona al cliente información sobre los límites de compromiso previo y cómo fijarlos,
3. alienta al cliente a fijar un límite de tiempo y dinero,
4. alienta al cliente a hacer una pausa del juego saliendo del área de apuestas y participando en otras actividades del local o tomando un refresco o una pausa para el almuerzo,
5. alienta al cliente a hacer una pausa del juego saliendo del local,
6. proporciona información sobre BetCare (nuestro programa de autoexclusión minorista de Victoria),
7. proporciona información sobre los servicios de apoyo al juego disponibles, y facilita el acceso a un servicio si fuera necesario.

Cuando un cliente ha tomado una decisión de compromiso previo que fija un límite de tiempo y dinero, el personal del local de TAB le brindará ayuda para mantener su compromiso previo mediante las siguientes:

1. le alentará a cumplir su decisión de compromiso previo,
2. le ofrecerá estrategias para mantener su decisión de compromiso previo y
3. le negará el servicio cuando el cliente informe a un empleado del local de TAB que ha superado los límites de tiempo y dinero que había fijado.

Si ya tiene una cuenta de TAB, el personal del local de TAB le alentará a utilizar las herramientas disponibles en su cuenta de TAB para fijar y mantener sus decisiones de compromiso previo.

6.3 LOS CLIENTES DE CUENTA

Promovemos y alentamos a todos los clientes de cuenta a que fijen un límite de depósito de compromiso previo. El límite de depósito de compromiso previo les permitirá limitar el monto máximo

que pueden depositar en su cuenta durante un período determinado. Ofrecemos una selección de plazos: por ejemplo, podría tratarse de un límite diario, semanal o mensual.

También pueden fijar o cambiar sus decisiones de compromiso previo conectándose a su cuenta de TAB en la aplicación TAB o en el sitio web de TAB. Nuestro Centro de atención al cliente de TAB está a su disposición (llame al 131 802) para ayudarle a tomar una decisión de compromiso previo.

Ayudaremos a los clientes a tomar una decisión de compromiso previo de las maneras siguientes:

- solicitando a todos los clientes de cuenta que fijen un límite de depósito o que tomen la decisión específica de no fijar un límite de depósito cuando abran una cuenta de TAB,
- promoviendo la fijación de un límite de depósito en nuestro sitio web de TAB y en la aplicación TAB así como también en mensajes de e-mail que le enviaremos,
- ofreciéndoles la posibilidad de fijar un límite de depósito en cualquier momento conectándose a su cuenta de TAB en línea,
- aconsejándoles que fijen un límite de depósito que guarde congruencia con su situación personal y lo que puedan permitirse apostar: nuestros equipos del Centro de atención al cliente y de Juego responsable están a su disposición para ayudarle a fijar un límite de depósito,
- cuando estudie las cuentas de los clientes identificados como posibles víctimas de daño causado por el juego, nuestro equipo TAB de Juego responsable examinará su actividad de depósitos previa, su historial de apuestas y si ha fijado un límite de depósito, etc. para determinar si es preciso tomar otras medidas. Estas podrían incluir una llamada para hablar de su conducta y situación, y brindarle asesoramiento sobre cómo fijar un límite de depósito,
- cuando hable con los clientes que están sufriendo daño por el juego, nuestro equipo TAB de Juego responsable les alentará a fijar un límite, les proporcionará asesoramiento sobre el límite apropiado y fijará su límite si están de acuerdo,
- nuestro equipo TAB de Juego responsable monitorea los aumentos de los límites de depósito de los clientes para determinar si dichos aumentos requieren una llamada al cliente y
- ofreciéndoles un aviso anual cuando se conecten a su cuenta de TAB para que fijen un límite de depósito o actualicen su límite de depósito si ya tienen uno. Los clientes no tendrán acceso a las otras funciones de su cuenta hasta que hayan respondido a dicho aviso.

Si han tomado una decisión de compromiso previo, ayudaremos a los clientes a cumplirla mediante las siguientes:

- Impediremos que depositen en su cuenta cuando hayan llegado a su límite de depósito.
- Les permitiremos que cambien el límite de su depósito en cualquier momento (conéctese a su cuenta TAB en línea). Toda reducción del límite tendrá efecto inmediatamente. Los aumentos solo tomarán efecto después de 7 días. Esto les dará tiempo para cambiar de idea: lo llamamos el "período de enfriamiento" o de reflexión.
- Les recordaremos todos los años que revisen su límite de depósito.

Encontrará información adicional sobre lo que es un límite de depósito de compromiso previo, los beneficios de fijar un límite y cómo hacerlo, en el sitio web de Juego responsable en responsiblegambling.tab.com.au y si se conecta a su cuenta de TAB.

7. HERRAMIENTAS DE JUEGO RESPONSABLE

Además de los límites de depósito de compromiso previo, hay otras herramientas de juego responsable que empoderan y apoyan para manejar el juego, para apostar de forma segura y responsable. Promovemos las siguientes herramientas en nuestro sitio web de TAB y en la aplicación TAB.

<i>HERRAMIENTA DE JUEGO RESPONSABLE</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>
<i>HAGA UNA PAUSA</i>	<p>Se puede hacer una pausa de la cuenta por un plazo determinado. Hay una selección de plazos diferentes.</p> <p>Durante este tiempo, no habrá acceso a la cuenta ni se recibirá material promocional o de marketing.</p>
<i>LÍMITES A LAS TARJETAS DE CRÉDITO/ DÉBITO</i>	<p>Se puede limitar el monto diario que se puede depositar en la cuenta usando una tarjeta de crédito y/o débito.</p>
<i>DECLARACIONES DE ACTIVIDAD Y APUESTAS</i>	<p>Proporcionamos a todos los clientes de cuenta de TAB una declaración de actividad mensual para los meses en que hubo transacciones de cuenta. La declaración de actividad presenta el total de los depósitos, retiros, gastos, ganancias y pérdidas para el mes, así como también las ganancias o pérdidas netas para ese período. La declaración también presenta un panorama de las ganancias o pérdidas netas de los últimos seis meses. Además, proporcionamos un listado detallado de cada una de las transacciones del cliente ese mes.</p> <p>Se puede acceder tanto a la declaración de actividad como al historial de transacciones en cualquier momento por medio de la cuenta en el sitio web de TAB y en la aplicación TAB o bien por medio del Centro de atención al cliente.</p> <p>Es posible examinar hasta siete años de declaraciones de actividad y de historial de transacciones en el sitio web de TAB y en la aplicación TAB o por medio del Centro de atención al cliente.</p>
<i>CANCELAR LOS MENSAJES DE MÁRKETING</i>	<p>Se pueden cancelar los e-mails y mensajes de marketing y promoción.</p>
<i>CIERRE DE LA CUENTA INTERNET</i>	<p>Se puede cerrar fácilmente la cuenta en línea por medio del sitio web de TAB, la aplicación TAB o mediante una llamada telefónica al Centro de atención al cliente de TAB al 131 802.</p> <p>Una vez tramitado el pedido del cliente, cerraremos su cuenta y le reembolsaremos los fondos restantes (una vez finalizadas las apuestas pendientes).</p>

8. PROGRAMAS DE AUTOEXCLUSIÓN

8.1 LOCALES MINORISTAS

Tenemos y manejamos un programa de autoexclusión en locales minoristas denominado BetCare en Victoria. BetCare permite excluirse del juego en determinados locales y en línea. La participación en el programa es voluntaria y en buena fe.

Hemos incluido una descripción general del programa BetCare más abajo.

Encontrará información sobre el programa BetCare:

- en el folleto de BetCare en nuestro sitio web de Juego responsable de TAB www.responsiblegambling.tab.com.au/help,
- en los locales de TAB,
- mediante llamada telefónica al Centro de atención al cliente, al 131 802,
- mediante llamada telefónica al Personal de apoyo al cliente de BetCare, al 1800 882 876 o
- mediante correo electrónico a nuestro equipo de BetCare, a BetCare@tabcorp.com.au.

Nuestro equipo especial de BetCare puede atender sus preguntas acerca del programa BetCare, lo que incluye una descripción de la autoexclusión, cómo solicitar la autoexclusión, qué sucede durante la autoexclusión, la información y los documentos que debe proporcionar y los datos de contacto de los servicios de apoyo al juego.

El personal de los locales de TAB ha recibido capacitación para proporcionar información sobre BetCare si el cliente desea autoexcluirse.

Contamos con políticas y procedimientos para operar el programa BetCare.

PANORAMA GENERAL DE BETCARE

1. Todas las agencias y locales con licencia de TAB participan en el programa BetCare.
2. Puede optar por excluirse de un máximo de 15 agencias y locales con licencia ("**Locales nombrados**") de todo Victoria.
3. Puede optar por autoexcluirse por 12, 18 o 24 meses o indefinidamente.
4. El personal que trabaja en los locales nombrados debe supervisar para detectar la presencia de clientes autoexcluidos. Si usted se ha autoexcluido, le pedirán que se retire del área de juego. Además, pedimos que los clientes que se han autoexcluido y que ingresen a un local nombrado, señalen su presencia al personal que podrá ayudarlos a no infringir su estado de autoexclusión.
5. Si infringiera su estado de autoexclusión, el local pertinente deberá informarnos.
6. Cuando se autoexcluya mediante el programa BetCare, cerraremos sus cuentas de TAB.
7. Una vez que se haya autoexcluido no le enviaremos material de publicidad o marketing.
8. Si desea salir del programa BetCare, deberá realizar un proceso de revocación que incluye una carta de evaluación de un servicio de consejería del juego de Victoria o Nueva Gales del Sur que demuestre que usted buscó asistencia por su problema de juego.

Encontrará información adicional sobre BetCare:

- por teléfono:** 1800 882 876
- por e-mail:** Betcare@tabcorp.com.au
- en línea:** <https://responsiblegambling.tab.com.au/help>
- personalmente:** en cualquier local de TAB.

8.2 CUENTA

Es posible autoexcluirse de su cuenta por medio del sitio web de TAB, la aplicación TAB o por teléfono al Centro de atención al cliente, al 131 802. Una vez tramitada la autoexclusión, cerraremos la cuenta y devolveremos los fondos restantes (una vez finalizadas las apuestas pendientes).

Una vez que se haya cerrado la cuenta por autoexclusión, se bloquearán los datos del cliente para impedirle usarlos para abrir futuras cuentas con nosotros. Además comprobamos dónde podrían abrirse cuentas usando datos similares a los de los clientes autoexcluidos.

Cuando se haya autoexcluido, no le enviaremos material publicitario o de marketing.

Si solicita la revocación de su autoexclusión en línea, tendrá que presentarnos una carta de evaluación de un servicio de consejería del juego de Victoria o Nueva Gales del Sur que demuestre que usted buscó asistencia por su problema de juego.

Si desea autoexcluirse de todos los servicios de apuestas en línea de Australia, también puede inscribirse en Betstop, el Registro Nacional de Autoexclusión, en Betstop.gov.au o por llamada telefónica al 1800 238 786 una vez que cobre efecto.

9. INTERACCIÓN CON NUESTROS CLIENTES Y PERSONAS INTERESADAS

9.1 INTERACCIONES EN LOCALES MINORISTAS

El personal de los locales de TAB recibe formación regularmente para identificar conductas o responder a comentarios que pueden indicar que la persona tiene dificultades en manejar su juego o está sufriendo daño por el juego.

Esto puede incluir, por ejemplo:

Pérdida de control

- jugar sin interrupción para las horas normales de las comidas,
- tener dificultad en parar de jugar a la hora del cierre,
- comenzar a jugar cuando abre el local, o solo parar cuando está cerrando,
- quedarse para seguir jugando incluso cuando los amigos se han ido o
- hacernos comentarios que pueden dar un indicio de gasto muy excesivo.

Búsqueda de dinero

- pedir dinero prestado para financiar el juego,
- salir de un local para ir a buscar dinero para seguir jugando,
- seguir apostando con las ganancias en lugar de recogerlas,
- haberse quedado sin más dinero cuando se va del local o
- demostrarnos preocupación por las pérdidas y los pagos.

Intensidad y duración

- jugar por largos períodos sin pausa apropiada,
- aumento significativo en el patrón de gasto,
- jugar la mayoría de los días que el local está abierto,
- jugar sin reaccionar ante lo que sucede en el local o
- decirnos que necesita una pausa del juego.

Respuestas emocionales

- mostrar señales de angustia, incluso el llanto,
- mostrar señales de ira, incluso palabrotas y enojarse con el personal o
- decirnos que se siente culpable o tiene remordimientos por su juego.

Comportamiento social

- evitar el contacto o las conversaciones con los demás,

- evitar la interacción con el personal,
- reducción o cambios en el aseo y el aspecto personal o
- comentarnos reiteradamente que está teniendo problemas de familia.

Los clientes también pueden decirle directamente al personal que están sufriendo daño por el juego.

¿En qué podemos ayudarle?

Cuando detecten indicadores de angustia, o si el cliente se dirige a un empleado del local de TAB para preguntarle sobre ayuda o para decirle que la necesita, nuestros empleados profesionales responderán mediante las medidas siguientes:

1. le alentarán a hacer una pausa del juego mediante la participación en otras actividades del local o tomando un refrigerio o una pausa para el almuerzo,
2. le alentarán a interrumpir el juego saliendo del local de TAB o moviéndose a otra sección del local que se encuentre alejada del área de servicio de TAB,
3. le ofrecerán información sobre nuestras herramientas y servicios de Juego responsable, incluidos los límites de depósito de compromiso previo,
4. le proporcionarán información sobre el acceso a los servicios de ayuda para el juego y le facilitarán el acceso a dichos servicios si fuera necesario y
5. le proporcionarán información sobre BetCare (nuestro programa de autoexclusión en locales minoristas de Victoria).

El personal de los locales de TAB le responderá y apoyará de una manera privada, sensible, confidencial y apropiada; sin embargo, no está capacitado para ofrecer consejería. La interacción del personal de los locales de TAB con el cliente se hará de una manera que respete su privacidad, asegurándose de que otros clientes no oigan la conversación.

Si el personal del local de TAB considera que usted está mostrando señales de daño por juego, tiene la obligación de negarse a atenderle, lo que incluye recibir o pagar sus apuestas.

Los locales de TAB y su personal no deben:

- alentar o afirmar las supersticiones de los clientes con respecto al juego,
- alentar el juego excesivo o proporcionar incentivos para continuar jugando,
- alentar o inducir a apostar de forma intensiva o por períodos largos sin pausa,
- alentar o inducir a los clientes a retirar fondos de las instalaciones de efectivo para fines de juego,
- alentar o inducir a continuar apostando cuando el cliente esté mostrando una o varias señales indicadoras de conducta asociada con daño por juego,
- desalentar a los clientes que deseen irse del local para parar de jugar ni
- desalentar a los clientes que deseen pedir ayuda a un servicio de ayuda por el juego.

Evaluamos y mantenemos regularmente la información a disposición del público en el sitio web de TAB y en el sitio web de Juego responsable de TAB, para garantizar que la información y el apoyo que necesitan nuestros clientes, sus familias, la comunidad u otras personas, esté al día y sea accesible.

9.2 INTERACCIONES CON LAS CUENTAS

Utilizamos sistemas y herramientas que identifican a los clientes en riesgo de daño por el juego para monitorear su conducta de depósitos a la cuenta y sus apuestas.

Como ejemplos de conductas que pueden indicar daño por el juego se pueden citar las siguientes:

- cambios en la conducta relativa a los depósitos: frecuencia, monto, aumento constante de las sumas de dinero depositadas,
- cambios en la conducta relativa a las apuestas: monto promedio de la apuesta, frecuencia, número de apuestas,
- cambios en los patrones de juego, p.ej. apostar a diferentes eventos, apostar a horas diferentes,
- jugar por períodos largos,
- admitir que está ebrio/a o bajo la influencia de drogas,
- mostrar señales de angustia, como llanto o palabrotas,
- expresar sentido de culpa o remordimientos por el juego,
- hacer comentarios que pueden indicar gasto muy excesivo,
- comentar repetidamente acerca de problemas de familia,
- mostrar preocupación por las pérdidas y los pagos,
- dar indicaciones de que necesita una pausa del juego,
- cerrar y volver a abrir su cuenta con frecuencia y
- revelar que está sufriendo daño por el juego.

Nuestro Equipo de Juego responsable ha establecido una serie de intervenciones para cuando se identifiquen estas conductas.

El tipo de intervención del Equipo de Juego responsable estará determinado por la conducta y situación del cliente. El equipo puede tomar las medidas siguientes:

1. enviarle un e-mail y/o SMS con información sobre nuestras herramientas de juego responsable, incluida la autoexclusión,
2. enviarle un e-mail y/o SMS con información sobre los servicios de apoyo al juego disponibles,
3. examinar su cuenta para ver si necesitamos tomar otras medidas. Esto incluye examinar las interacciones previas, la actividad de apuestas, la actividad de depósitos, la actividad de retiros y si ha usado alguna de nuestras herramientas de juego responsable previamente,
4. llamarle: el tenor de la llamada dependerá de la situación e incluirá una discusión de lo que hemos observado, incluso los posibles indicadores de daño por juego, comprender su situación individual y brindarle información sobre las herramientas de juego responsable, que incluyen los límites de depósitos de compromiso previo, la autoexclusión y los servicios de apoyo al juego,
5. si no pudiéramos comunicarnos con usted para una llamada de juego responsable, congelaremos sus cuentas y
6. cerraremos sus cuentas.

Si el cliente nos informara que está sufriendo daño grave por juego, cerraremos inmediatamente su cuenta. Cuando cerremos su cuenta nuestros sistemas le impedirán abrir futuras cuentas con los mismos datos. Además, comprobaremos dónde se han abierto cuentas con datos similares a los de los clientes cuyas cuentas hemos cerrado.

Capacitamos a nuestro personal que está en contacto directamente con nuestros clientes sobre cómo identificar las conductas del cliente que indican angustia. Cuando identifica estos indicadores, nuestro personal tiene la capacitación para saber cómo manejar al cliente de forma apropiada y derivar el asunto a nuestro Equipo de Juego responsable.

Nuestro Equipo de Juego responsable está a la disposición de nuestros clientes, sus familias, su comunidad o toda otra persona:

por e-mail: RGwagering@tabcorp.com.au

por teléfono: 02 9218 1111

Evaluamos y mantenemos regularmente la información que aparece en el sitio web de TAB y en la aplicación TAB, para garantizar que la información y el apoyo necesarios estén al día y sean accesibles.

9.3 A QUIÉN DIRIGIRSE SI LE PREOCUPA ALGUNA PERSONA

Si le preocupa el juego de una persona, puede informarnos por medio de:

- nuestro Equipo de Juego responsable:
por e-mail: RGwagering@tabcorp.com.au
por teléfono: 02 9218 1111
- nuestro Centro de atención al cliente al 131 802 o
- en cualquiera de nuestros locales de TAB.

Nuestro Equipo de Juego responsable le informará de qué manera puede ayudar y le dará información acerca de los servicios de apoyo disponibles.

10. INTERACCIÓN CON EL PERSONAL

10.1 NORMATIVA DE JUEGO DEL EMPLEADO

Todos los empleados o contratistas deben cumplir nuestra Normativa de juego del empleado. Este es un requisito estricto para nuestros empleados y contratistas. El incumplimiento es una infracción grave y puede conllevar sanciones o el despido del empleado o, en el caso de un contratista, la resolución de su contrato.

La normativa impone una serie de restricciones a los miembros del equipo que participan en actividades de apuestas operadas por Tabcorp.

10.2 NORMATIVA DE JUEGO DE LOS LOCALES DE VICTORIA

Agencias de TAB: Todos los empleados, incluidos los agentes y su personal, tienen prohibido el juego en todo momento en la agencia mientras estén empleados o en cualquier lado mientras estén de servicio, lo que incluye los turnos de trabajo y las pausas tanto pagadas como no remuneradas.

Locales con licencia de TAB: Todos los licenciatarios de los locales de TAB tienen permitido jugar solamente en su local por medio de un canal digital, y solo cuando no están de servicio.

Personal de los locales licenciados de TAB: Todo el personal tiene prohibido jugar en cualquier sitio mientras está de servicio, lo que incluye los turnos de trabajo y las pausas tanto pagadas como no remuneradas.

Los locales con licencia cuyos propietarios y operadores son independientes de nosotros pueden imponer restricciones adicionales a sus empleados en su local.

10.3 INFORMACIÓN Y ASISTENCIA PARA EL PERSONAL

Cuando un empleado, lo que incluye los miembros del personal de los locales, muestra señales evidentes de angustia o conducta que indica dificultades en el manejo de su juego, le proporcionaremos información sobre:

- herramientas y servicios de Juego responsable,
- cómo acceder a los servicios de apoyo al juego y facilitar acceso a dichos servicios si fuera necesario y
- BetCare.

Prestamos apoyo a nuestro personal de manera privada, sensible, confidencial y apropiada. Nuestra interacción con el personal se realizará de forma respetuosa con respecto al derecho a la privacidad del personal, por ejemplo, tomando medidas para garantizar que las conversaciones se manejen con delicadeza.

11. CAPACITACIÓN SOBRE JUEGO RESPONSABLE

Todos nuestros empleados corporativos realizan Capacitación sobre Juego responsable cuando se inicia su empleo y como parte de nuestro programa anual de formación de cumplimiento obligatorio.

Los miembros del equipo que tienen contacto directo con los clientes reciben capacitación adicional especializada sobre Juego responsable, que incluye:

- cómo identificar eventuales indicadores de daño por juego,
- cómo intervenir y abordar los indicadores de daño por juego que se hayan identificado, incluso proporcionar información sobre nuestras herramientas y servicios de juego responsable, proporcionar información sobre nuestros programas de autoexclusión en línea y en locales minoristas, proporcionar información sobre servicios de ayuda al juego y tomar la iniciativa de suspender o cerrar una cuenta y
- cómo derivar las inquietudes de daño por juego al Equipo de Juego responsable.

El personal de los locales de TAB debe realizar la capacitación sobre Juego responsable cuando comienza su trabajo de TAB y como parte de la formación anual de cumplimiento obligatorio. Dicha formación incluye:

- cómo identificar eventuales indicadores de daño por juego en los clientes de locales minoristas,
- cómo intervenir y abordar los indicadores de daño por juego que se hayan identificado, incluso proporcionar información sobre nuestras herramientas y servicios de juego responsable, proporcionar información sobre nuestros programas de autoexclusión en línea y en locales minoristas y proporcionar información sobre servicios de ayuda al juego,
- los requisitos relativos a la ebriedad y las drogas, y la prohibición de apuestas por menores y
- cómo derivar toda inquietud a TAB.

Los locales de TAB reciben recordatorios periódicos de sus obligaciones relativas al juego responsable, junto con manuales de juego responsable.

12. SERVICIOS DE APOYO AL JUEGO

12.1 CÓMO INTERACTUAR CON LOS SERVICIOS

En consonancia con nuestro compromiso con el juego responsable, y con el objeto de aumentar nuestra comprensión del daño causado por el juego, estamos en contacto con una serie de servicios y actores de apoyo al juego con una frecuencia quincenal como mínimo.

Estas organizaciones incluyen las siguientes: Gambler's Help, Victorian Responsible Gambling Foundation, Relationships Australia, Financial Counselling Australia y el Australasian Gaming Council.

Mantenemos el contacto con servicios y actores de apoyo por medio de:

- contacto informal y constante por teléfono y e-mail para solicitar su asesoramiento y comentarios con respecto a nuestras iniciativas de mejora del juego responsable, nuestros programas de autoexclusión y el Código,
- contacto oficial por teléfono y e-mail para solicitar comentarios sobre la eficacia del Código como parte de nuestra revisión periódica del Código y
- asistencia a la Conferencia anual de la Asociación Nacional de Estudios del juego.

También asistimos a los foros de consejería sobre daño por juego en todo Victoria y durante todo el año, donde hacemos presentaciones y mantenemos contactos.

Promovemos la semana de Concientización del juego responsable de Victoria en nuestros locales de TAB y otro material digital.

12.2 SERVICIOS DE APOYO AL JUEGO DISPONIBLES

Proporcionamos información sobre los servicios de apoyo al juego indicados más abajo, a los clientes que hemos identificado y que necesitan apoyo.

Los clientes, sus familias, su comunidad y todas las personas pueden comunicarse con estos servicios.

- **National Gambling Helpline** 1800 858 858 (*disponible todos los días, las 24 horas*)
- **Gambler's Help** 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>
- **Gambler's Help Youth Hotline para menores de 25 años** 1800 262 376
- **Servicio de intérpretes para Gambling Helpline** 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/>

También ofrecemos derivaciones a una serie de servicios independientes de apoyo.

Si se pone en contacto con uno de dichos servicios, podrá recibir información, asesoramiento y apoyo gratuitos. También puede derivarle al mejor servicio para su situación particular.

13. LOS MENORES

Prohibimos terminantemente a los menores de 18 años la participación en el juego, y tomamos todas las medidas razonables para que los menores no puedan usar nuestros productos y servicios de apuestas, lo que incluye tener una cuenta de TAB.

13.1 LOCALES MINORISTAS

Tomamos las siguientes medidas en nuestros locales de TAB para prohibir la venta de productos y servicios de juego a los menores:

1. Exhibimos carteles que explican que no se permite el juego a los menores.
2. El personal de los locales de TAB debe pedir una prueba de la edad si la persona parece menor de 25 años. Esto se aplica a todas las transacciones de apuestas (en el mostrador o por medio de una terminal de autoservicio), incluida la colección de dividendos. Si la persona no pudiera presentar la verificación pertinente, se le negará el servicio y se le pedirá que se retire de la agencia o de la zona de apuestas del local licenciado. Los

empleados no deben devolverles boletas a los menores o a las personas que se sospecha puedan ser menores.

3. El personal de los locales de TAB monitorea las terminales de autoservicio (por línea de visión directa o imágenes de televigilancia) para asegurarse de que no las estén usando menores.
4. En su capacitación, el personal de los locales de TAB aprendió a negarse a aceptar apuestas o a permitir la colección de dividendos, y lo hará, si sabe que la persona está actuando en nombre de un menor.
5. Nuestras terminales de autoservicio estarán ubicadas a un mínimo de dos metros de distancia de todas las entradas y salidas para permitir la vigilancia eficaz.
6. Cuando usan terminales de autoservicio, los clientes deben confirmar que son mayores de 18 años antes de poder hacer una apuesta.
7. El personal de los locales de TAB tiene acceso para desactivar las terminales de autoservicio desde su terminal de operador si ve que una terminal de autoservicio está siendo usada indebidamente, por ejemplo, por una persona que podría ser un menor.
8. En su capacitación, el personal de los locales de TAB aprendió a derivar a TAB todos los casos de posibles apuestas por un menor.

Los menores no tienen prohibida la entrada a los locales de TAB, pero deben estar acompañados por su padre/madre o tutor en todo momento que estén cerca de las instalaciones de apuestas. El personal de los locales de TAB le pedirá a todo menor no acompañado que se encuentre cerca de las instalaciones de apuestas que se retire del área.

13.2 CUENTAS

Tomaremos medidas para asegurarnos de que los menores no abran cuentas de TAB. Por ejemplo tomaremos las medidas siguientes, incluidas, a título enunciativo y no limitativo:

1. Exigimos que los clientes que estén abriendo una cuenta confirmen su identidad y que son mayores de 18 años de edad. Las cuentas no verificadas de conformidad con los marcos de tiempo reglamentarios se congelarán automáticamente y no podrán hacer transacciones.
2. Contamos con advertencias apropiadas en nuestro sitio web de TAB y en la aplicación TAB para indicar que no se permite a menores abrir cuentas o apostar en nuestros locales e instalaciones.
3. Los términos y condiciones de nuestras cuentas disponen que los menores no puedan jugar en nuestros locales e instalaciones, e imponen a nuestros clientes la obligación de no permitir que los menores apuesten por medio de sus cuentas y de no divulgar sus datos de seguridad a menores.

Si determinamos que una persona ha abierto una cuenta con nosotros y que es menor de 18 años, o que una persona está permitiendo a un menor apostar usando su cuenta, cerraremos dicha cuenta inmediatamente.

Denunciaremos todo caso de apuestas por menores a la autoridad reguladora del juego de Victoria.

13.3 QUÉ HACER SI LE PREOCUPA UN MENOR

Puede ponerse en contacto con nosotros si le preocupa que un menor de 18 años pueda estar jugando durante una visita a un local de TAB, o puede ponerse en contacto con nuestro Equipo de Juego responsable por e-mail a RGwagering@tabcorp.com.au o por teléfono al (02) 9218 1111, o llame a nuestro Centro de atención al cliente al 131 802.

14. EL ENTORNO DE JUEGO

14.1 LOCALES MINORISTAS

Estamos comprometidos con mantener al cliente informado sobre el paso del tiempo cuando esté en un local de TAB. Para ello hemos establecido los siguientes:

1. Los clientes pueden ver la hora de varias maneras:
 - o la hora aparece en pantallas electrónicas de información de TAB en los locales de TAB,
 - o las terminales de autoservicio muestran la hora de las carreras y otros eventos y
 - o se puede preguntar la hora al personal del local de TAB.
2. Los clientes que están haciendo apuestas en una terminal de autoservicio pueden calcular el paso del tiempo con la información de la terminal de autoservicio, como las horas de las carreras.
3. Cuando un cliente está haciendo apuestas en una terminal manejada por el personal del local de TAB, puede usar dichas interacciones para mantenerse consciente del paso del tiempo. El personal de los locales de TAB controlará a los clientes que están en su local o usando terminales de apuestas para detectar los períodos largos y/o si han estado jugando por mucho tiempo e intensivamente, por ejemplo, si han estado jugando por un tiempo largo, es decir más de tres horas sin interrupción.
4. Todas las boletas y vales de apuestas llevan impresa la hora de la compra o emisión.

Si determinamos que el cliente muestra señales de posible daño por juego (encontrará la lista completa de los indicadores en la sección 9.1), el personal del local de TAB desalentará su participación en el juego prolongado e intensivo, y para ello:

1. le hablará directamente para alertarle con respecto al paso del tiempo,
2. le alentarán a hacer una pausa del juego y
3. le proporcionará información sobre los servicios de apoyo al juego disponibles.

Se le denegará el servicio de los productos de juego si, en la opinión del personal del local de TAB, está sufriendo daño por el juego.

14.2 CUENTAS

Asimismo, deseamos asegurarnos de que nuestros clientes de cuenta sean conscientes del paso del tiempo. Para ello hemos establecido los siguientes:

- El sitio web de TAB y la aplicación TAB contienen información sobre los próximos eventos de carreras y deportes programados. Podrá usar esta información para mantenerse consciente del paso del tiempo.
- Monitoreamos las conductas de apuesta usando una serie de sistemas y herramientas para identificar a los clientes que están jugando de forma prolongada e intensiva, por ejemplo, si están apostando por períodos prolongados.

Si determinamos que el cliente está mostrando señales de estar jugando de forma prolongada e intensiva (encontrará la lista completa de indicadores en la sección 9.2), nuestro Equipo de Juego responsable intervendrá y tomará medidas que pueden incluir, a título enunciativo y no limitativo, las siguientes:

1. enviarle un e-mail y/o SMS con información sobre nuestras herramientas de juego responsable, incluida la autoexclusión,
2. proporcionarle información sobre los servicios de apoyo al juego disponibles,

3. revisar sus cuentas para determinar si se necesitan más intervenciones: esto incluye revisar interacciones previas, la actividad de las apuestas, la actividad de los depósitos, la actividad de los retiros y si el cliente ha utilizado herramientas de juego responsable anteriormente,
4. llamarle por teléfono,
5. tomar la iniciativa de congelar sus cuentas y
6. tomar la iniciativa de cerrar sus cuentas.

Cuando congelemos o cerremos la cuenta por asesoramiento del Equipo de Juego responsable, el cliente dejará de recibir material publicitario. Si cerramos su cuenta por una razón de juego responsable, instalaremos bloqueos para impedirle que abra futuras cuentas con nosotros usando los mismos datos. Además, comprobaremos dónde se han abierto cuentas con datos similares a los de los clientes cuyas cuentas hemos cerrado.

15. INTOXICACIÓN

No le permitiremos usar nuestros productos y servicios de apuestas si tomamos conocimiento de que está ebrio/a o bajo la influencia de drogas. Todos los empleados que están en contacto con los clientes, incluso los de los locales de TAB, han recibido capacitación para identificar las señales de ebriedad o de influencia de drogas y para denegarle el servicio, incluso tomar la iniciativa de congelar su cuenta de TAB.

16. TRANSACCIONES FINANCIERAS

Las apuestas se deben pagar cuando se hacen. No ofrecemos crédito ni prestamos dinero para el juego.

No aceptamos cheques de los clientes como pago ni permitimos que los clientes cobren cheques. Se les informará de esta restricción si presentan un cheque.

Todas las ganancias se pagan (a discreción del local de TAB) en efectivo, cheque, vale para apuestas o crédito de las ganancias a una cuenta de TAB o tarjeta de débito EFTPOS de conformidad con las reglas aplicables, los códigos o normativas de la industria y nuestras reglas de juego. Las reglas de juego están disponibles en el sitio web de TAB y en los locales de TAB.

Haremos todo lo posible, dentro de lo razonable, para efectuar los pagos de las apuestas ganadoras hechas en TAB por medio de la cuenta del cliente a su cuenta de apuestas tan pronto como se confirme el resultado oficial.

17. PUBLICIDAD Y PROMOCIONES RESPONSABLES

17.1 PUBLICIDAD, MÁRKETING Y PROMOCIONES

Velamos por que la publicidad y las promociones permitidas por la Ley de reglamentación del juego de 2003 (VIC) y relacionadas con el juego:

- cumplan todas las leyes, reglamentación y códigos federales y estatales aplicables, relacionados con la publicidad o promoción de productos de apuestas, lo que incluye el código de ética de la publicidad aprobado por la Asociación australiana de anunciantes nacionales,
- no sean falsas o engañosas con respecto a las probabilidades, los premios o las chances de ganar, y no deformen la probabilidad de ganar o de ganancias financieras,
- no hagan declaraciones relativas a las ganancias o los premios que se pueden ganar que no estén basadas en la realidad, no se puedan demostrar o sean exageradas,

- no afirmen o impliquen que la destreza del jugador puede influenciar el resultado de una actividad de juego, cuando ello no se pueda corroborar con los hechos,
- sean correctas, exactas y veraces,
- requieran el consentimiento de una persona mencionada como la ganadora de un premio, antes de publicar su nombre,
- sean de buen gusto (teniendo en cuenta las normas prevalentes en la comunidad) y no sean ofensivas o indecentes,
- sean responsables socialmente,
- no creen una impresión de que el juego es una estrategia razonable para mejorar la situación financiera,
- no promuevan el juego como un medio para financiar las compras de rutina del hogar, el costo de vida, ni para aliviar las dificultades financieras o personales,
- no promuevan el consumo de bebidas alcohólicas durante el juego y no asocien el juego con el alcohol,
- no estén dirigidas intencional, expresa o indirectamente a grupos vulnerables o desfavorecidos y a menores,
- no estén dirigidas a menores, ni diseñadas para ellos, y no aparezcan junto con publicidad de una oferta, evento o local que esté relacionado con menores,
- no ofrezcan recompensas, incentivos o vales que alienten a los clientes a apostar con más frecuencia,
- no promuevan el juego como un medio para mejorar la posición social o el empleo, o las perspectivas sociales o sexuales y
- no exageren la conexión entre la actividad del juego y el uso que se les podría dar a las ganancias del jugador.

17.2 NUESTRO CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PUBLICIDAD

Tomamos las medidas siguientes para asegurarnos de que nuestra publicidad, márketing y promociones cumplan con los requisitos pertinentes y no alienten a los clientes a jugar excesivamente o más allá de sus medios:

- Nos aseguramos de que toda la publicidad y el márketing incluyan mensajes de juego responsable de conformidad con la legislación pertinente.
- Cuando enviamos márketing directo, incluimos información sobre cómo excluirse de recibir márketing directo.
- Documentamos las obligaciones de publicidad y promociones responsables en nuestras Directrices de márketing internas, que se entregan a todos los integrantes del equipo involucrados en comercialización y publicidad.
- Todos los miembros del equipo involucrados en comercialización y publicidad reciben formación regularmente sobre las obligaciones en materia de márketing y publicidad.
- Incluimos a todos los clientes autoexcluidos y clientes que estén usando la función "Take a Break" (hacer una pausa) en una lista para asegurarnos de que no reciban ningún material publicitario o de márketing.
- Contamos con procedimientos para revisar nuestro material publicitario y de márketing antes de que lo vea el público. Esto incluye la revisión de la publicidad y el márketing por un gerente superior de márketing, junto con nuestro equipo de Juego legal y responsable, cuando sea pertinente.
- Todos los meses nuestro equipo de Márketing emprende estudios de garantía de calidad para asegurarse de que los miembros del equipo de márketing cumplan con los procesos de márketing.
- Nuestro equipo de Riesgo evalúa anualmente la eficacia de los controles de márketing.

No publicamos nuevos productos **ni cambiamos nuestros productos actuales sin evaluar su posible** efecto sobre los clientes vulnerables al daño por el juego. Nuestro equipo de Juego responsable realiza una evaluación de todos los productos o servicios nuevos para asegurarse de que:

- no sean atractivos para los menores,
- no expongan los menores al juego,
- no alienten a los clientes a apostar con más frecuencia de la habitual,
- no alienten a los clientes a apostar por períodos más largos que lo habitual,
- no alienten a los clientes a apostar más de lo que apostarían normalmente,
- no alienten a los clientes a apostar más de lo que pueden permitirse,
- no aumenten la oportunidad de tomar decisiones impulsivas y
- no normalicen el juego.

El resultado de la evaluación determina si el producto o servicio se lanzará, y de qué manera.

18. INFORMACIÓN SOBRE EL PLAN DE LEALTAD DEL CLIENTE

De vez en cuando, enviamos y comunicamos a nuestros clientes ofertas y promociones de márketing. Estas pueden ser ofertas de apuestas con bonificación, ofertas de depósitos iguales, concursos e invitaciones para concurrir a experiencias como días de carrera.

Estas ofertas y promociones se hacen de una manera que atraiga y retenga a los clientes, promueva ciertos eventos deportivos y de carreras, y promueva un producto nuevo o un producto determinado, p.ej. apuestas mutuas.

Algunas ofertas y promociones se ofrecen a todos los clientes, mientras que otras se personalizan según el cliente. Seleccionamos clientes para ofertas y promociones personalizadas sobre la base de un número de diferentes factores como su historial de apuestas, sus preferencias de apuestas, el lugar de sus apuestas. **Las ofertas y promociones pueden vencer si no se utilizan dentro de un plazo determinado.**

Para asegurarnos de que los clientes comprendan claramente qué ofertas y promociones están a su disposición:

- **Les comunicamos claramente por e-mail, SMS o verbalmente, las ofertas o promociones a su disposición**
- **proporcionamos a los clientes información sobre los términos y condiciones asociados con la oferta o promoción. Por ejemplo, si la oferta o promoción se ofrece por un plazo determinado, si hay requisitos para la participación, si hay condiciones de participación en un concurso, cómo se hace para participar, etc.,**
- **para acceder a la información sobre las ofertas y promociones disponibles, incluidas las apuestas de bonificación disponibles, pueden conectarse a su cuenta de TAB en línea,**
- **los clientes pueden acceder a los términos y condiciones correspondientes a nuestras promociones en el sitio web de TAB y la Aplicación TAB y**
- **los clientes pueden llamar a nuestro Centro de atención al cliente al 131 802 si tienen preguntas sobre nuestras ofertas y promociones.**

Podrá excluirse de recibir nuestros mensajes de comercialización en cualquier momento.

No ofrecemos un sistema de seguimiento del gasto personal en productos de apuestas y recompensa de dicho gasto por medio de bonificaciones o puntos de lealtad o recompensa. Anteriormente ofrecíamos un programa de Recompensas de TAB que tenía un sistema de acumulación de puntos. Este programa no está funcionando actualmente y no ofrecemos un programa estructurado de lealtad del cliente.

19. QUEJAS

19.1 QUEJAS GENERALES

Puede presentarnos una queja en línea, por teléfono al Centro de atención al cliente al 131 802 o por correo. El sitio web de TAB contiene información detallada sobre el proceso de presentación de quejas del cliente, en <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>.

También puede dirigir sus quejas sobre cuestiones relacionadas con apuestas a la autoridad de reglamentación del juego de Victoria, el ente independiente de investigación y resolución, por medio de su sitio web: <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>.

19.2 QUEJAS ACERCA DEL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

Para presentar una queja sobre el Código póngase en contacto con nuestro Equipo de Juego responsable por:

e-mail: RGwagering@tabcorp.com.au

correo: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

teléfono: 02 9218 1111

Si llama por una queja, puede que le pidamos datos de la queja por escrito.

19.3 NUESTRA GESTIÓN DE LAS QUEJAS ACERCA DE NUESTRO CUMPLIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DEL CÓDIGO

Contamos con una normativa y un proceso oficiales de gestión de quejas para asegurarnos de que las quejas del cliente se examinen y aborden de forma apropiada.

Cuando recibamos una queja de un cliente, nuestro Equipo de Juego responsable:

1. Acusará recibo por escrito o por e-mail de las quejas escritas o enviadas por e-mail dentro de los cinco días hábiles de haberlas recibido.
2. Examinará e investigará la queja. Esto incluye estudiar la información proporcionada, así como también toda otra información pertinente, como el historial de apuestas del cliente o sus interacciones previas con nosotros.
3. Notificará al cliente el resultado del estudio dentro de un plazo de 21 días. Si no pudiéramos finalizar el estudio dentro de los 21 días, informaremos al cliente el nuevo plazo.
4. Proporcionará al cliente el resultado de la queja. Cuando sea pertinente el resultado de la queja se decidirá en el Comité de quejas complejas, que incluye a representantes superiores de toda nuestra empresa.

Si la cuestión se resuelve, no se toman otras medidas.

El cliente puede solicitar una revisión interna de la decisión: deberá enviar una petición por escrito a complaintappeals@tabcorp.com.au. Un Comité de apelaciones de quejas examinará entonces la decisión para tomar una decisión definitiva. Dicha decisión definitiva se notificará al cliente dentro de un plazo de diez días hábiles.

Si el cliente solicita una revisión independiente de esta decisión, remitiremos la cuestión a un miembro de un panel de mediadores independientes, como el Instituto australiano de árbitros y mediadores (Institute of Arbitrators and Mediators Australia), para obtener una decisión **de un árbitro** sobre la base de la documentación presentada, o para organizar una mediación. **Los costos de este trámite se dividirán por partes iguales entre nuestra empresa y el cliente, a menos que haya acuerdo contrario o según lo decida el árbitro.**

19.4 MANTENIMIENTO DE REGISTROS

Llevamos registros de las quejas, toda la documentación de las quejas y de las decisiones en nuestro Registro de quejas de juego responsable, y los guardamos por siete años. Estos están a disposición del ministro de asuntos del consumidor, juego y bebidas alcohólicas o de la autoridad de reglamentación del juego de Victoria, a pedido, para fines de inspección de conformidad con nuestras obligaciones de mantenimiento de registros y para permitir que la autoridad de reglamentación del juego de Victoria monitoree nuestro cumplimiento del trámite de quejas.

20. CÓMO MANEJAMOS LA INFORMACIÓN PERSONAL

Estamos comprometidos con la privacidad, transparencia y seguridad de la información. Para cumplir este compromiso, manejamos la información personal de conformidad con la *Ley de privacidad de 1988 (Federal)* y los Principios de privacidad australianos. Nuestra Normativa de privacidad define de qué manera manejamos la información personal. Para acceder a una copia de nuestra Normativa de privacidad diríjase a <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. Otros contactos si tiene preguntas o inquietudes:

privacy@tabcorp.com.au.