

# Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

Codice di condotta per giocare d'azzardo  
responsabilmente



## INDICE

Dichiarazione d'intenti sul gioco responsabile .....	3
1. Informazioni su Tabcorp .....	4
2. Codice di condotta Tabcorp Wagering per giocare responsabilmente .....	5
3. Il nostro impegno .....	8
4. Le informazioni a vostra disposizione .....	15
5. Reclami .....	19
6. Giocare responsabilmente .....	20
7. Promuovere il gioco responsabile .....	22
8. Definizioni .....	25



## DICHIARAZIONE D'INTENTI SUL GIOCO RESPONSABILE

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd ("**Tabcorp Wagering Victoria**") ritiene che l'industria del gioco, il governo e la comunità abbiano una responsabilità comune nel contribuire a prevenire l'insorgere di problemi legati al gioco d'azzardo e nel garantire che i servizi di assistenza per il gioco d'azzardo problematico siano fruibili da chi ne faccia richiesta.

Per la maggior parte delle persone, il gioco d'azzardo è un'attività di svago piacevole ed una forma di intrattenimento divertente. Tuttavia, Tabcorp Wagering Victoria è consapevole del fatto che una piccola percentuale di persone hanno difficoltà a giocare in modo responsabile. Per questo Tabcorp Wagering Victoria ha elaborato questo Codice di condotta per il gioco responsabile ("il Codice") che stabilisce le pratiche da noi adottate nel fornire servizi ai nostri clienti. Il messaggio di Tabcorp per un gioco responsabile sarà affisso in modo da essere ben visibile ai clienti.

Il presente Codice di Tabcorp Wagering Victoria riflette il nostro impegno nei confronti dei clienti. Sono graditi eventuali commenti sul nostro impegno verso le iniziative mirate al gioco responsabile.

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

## 1. INFORMAZIONI SU TABCORP

Tabcorp è il più importante gruppo di svago, gioco d'azzardo e intrattenimento d'Australia e una delle più grandi società di gioco quotate in borsa.

Tabcorp Wagering Victoria offre la possibilità di scommettere online, per telefono, negli ippodromi metropolitani ed extrametropolitani durante le gare ippiche, presso i maggiori eventi sportivi e tramite una rete di agenzie, hotel e club autorizzati.

Tabcorp Wagering Victoria si impegna a:

- Limitare le conseguenze negative del gioco d'azzardo per i clienti, le loro famiglie e la comunità in generale.
- Fornire ai clienti informazioni che consentano di fare scelte informate sulle proprie pratiche di gioco.
- Consentire ai clienti che manifestano problemi con il gioco d'azzardo l'accesso al nostro Programma di autoesclusione volontaria ("BetCare") e agevolarne l'accesso ad agenzie di assistenza specializzate e a informazioni adeguate.
- Promuovere un sapere comune tra le persone, le comunità, l'industria del gioco d'azzardo, gli enti regolatori e il governo sulle pratiche del gioco responsabile e sui diritti e le responsabilità riguardanti tali pratiche.

Il Codice di condotta di Tabcorp Wagering Victoria per un gioco d'azzardo responsabile riflette l'impegno di Tabcorp a fornire prodotti scommessa con il più elevato livello di integrità e responsabilità aziendale e nel rispetto delle normative in vigore in tutte le giurisdizioni australiane.

## 2. CODICE DI CONDOTTA TABCORP WAGERING VICTORIA PER UN GIOCO RESPONSABILE

### 2.1 Scopo del Codice

Il presente Codice intende principalmente fornire un documento unico per tutti i clienti che utilizzano prodotti e servizi Tabcorp Wagering Victoria sul territorio australiano.

Il Codice mira a:

- stabilire gli standard e i requisiti della nostra attività per offrire servizi scommesse per un gioco d'azzardo responsabile in tutte le nostre operazioni e su tutta la nostra rete al dettaglio;
- garantire il rispetto degli obblighi normativi e legislativi di tutti gli stati e territori australiani;
- esprimere i nostri valori di base e il nostro impegno a limitare i potenziali danni associati al gioco d'azzardo;
- rispettare le direttive ministeriali del Victoria in materia di gioco d'azzardo responsabile.

Il Codice di condotta Tabcorp Wagering Victoria deve essere approvato dalla Commissione del Victoria per la regolamentazione del gioco d'azzardo e della somministrazione di alcolici (Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation, VCGLR).

In alcune circostanze, determinati aspetti del presente Codice si applicano solo a clienti di territori specifici. In questi casi, sarà chiarito che l'obbligo si applica esclusivamente a clienti di quello stato specifico.

### 2.2 Obiettivi del Codice

Tabcorp Wagering Victoria rispetta il diritto dei clienti a usufruire dei suoi prodotti e servizi e riconosce la responsabilità dei clienti per il loro comportamento di gioco ma anche la propria responsabilità a fornire, a chi ne faccia richiesta, assistenza e informazioni adeguate per un supporto nella gestione delle pratiche di gioco.

L'obiettivo principale del presente Codice è di garantire l'applicazione di un quadro standard unitario a tutto il Tabcorp Wagering Victoria di modo che:

- I clienti facciano scelte informate sul gioco d'azzardo;
- I clienti possano accedere agevolmente ai servizi di supporto per il gioco d'azzardo problematico, qualora ne facciano richiesta;
- I rapporti con i soggetti interessati siano mirati a migliorare la nostra comprensione del gioco d'azzardo problematico attraverso il collegamento a: gruppi comunitari, stato, consulenti in materia di gioco problematico, personale e l'industria del gioco.

### 2.3 Contenuto del Codice

- Le nostre responsabilità verso i clienti in materia di gioco responsabile;
- Le informazioni a disposizione dei clienti in materia di scommesse, gioco responsabile e servizi di consulenza per il gioco d'azzardo problematico;
- Le strategie adottate per implementare un'offerta responsabile del gioco d'azzardo su tutta la nostra rete al dettaglio, conformemente al nostro impegno per l'adozione dei più elevati standard di assistenza al cliente;
- Modalità di assistenza per i clienti che richiedono assistenza per il gioco d'azzardo problematico e,
- Modalità di applicazione del Codice.

### 2.4 Il Codice si applica a:

- Tabcorp Wagering Victoria e tutti i suoi dipendenti;
- La nostra rete di vendita al dettaglio e tutto il personale delle agenzie della rete e,
- Prodotti e servizi di gioco d'azzardo, inclusi quelli forniti elettronicamente, offerti su tutto il territorio australiano.

Il Codice è soggetto a regolare revisione. La versione aggiornata del presente Codice deve essere approvata dalla Commissione del Victoria per la regolamentazione del gioco d'azzardo e della somministrazione di alcolici (VCGLR) prima della pubblicazione. Una volta approvata, la versione aggiornata del Codice è disponibile nei nostri punti vendita al dettaglio, sui terminali informativi per i clienti (Customer Information Terminal), laddove pertinente, o sul nostro sito web [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au). Sarà nostra cura informare il cliente dell'avvenuto aggiornamento del Codice tramite newsletter o sito web.

## 2.5 Osservanza di leggi e regolamentazioni dell'industria

Rispettiamo le leggi in vigore su tutto il territorio australiano in materia di fornitura di prodotti e servizi di gioco d'azzardo comprese le leggi su:

- Minori;
- Erogazione di credito;
- Regole di gioco;
- Requisiti dei locali;
- Mescita di alcolici;
- Pubblicità e promozione;
- Scommesse online;
- Privacy; e
- Codici di condotta e/o Pratica del gioco d'azzardo responsabile

## 2.6 Conflitti tra la legislazione e i Codici di condotta

In caso di conflitto tra il presente Codice e i regolamenti e le legislazioni territoriali o del Commonwealth, si applica lo standard più elevato.

Il presente Codice deve essere applicato, se necessario, congiuntamente a eventuali altri codici di condotta e/o pratiche per il gioco responsabile del settore adottati nell'ambito della legislazione locale.

Con il presente Codice, ci assumiamo impegni specifici verso i nostri clienti. La natura della nostra attività si basa sulla certezza che il personale impiegato nella nostra rete al dettaglio metta in atto i suddetti impegni. I punti vendita della nostra rete al dettaglio sono di proprietà e gestiti indipendentemente da Tabcorp Wagering Victoria, incluse le attrezzature per le scommesse TAB collocate in alberghi, club autorizzati e altri locali. Tabcorp Wagering Victoria si assume tuttavia la responsabilità di fornire alla rete al dettaglio gli strumenti e la formazione necessari per ottimizzare l'applicazione del Codice da parte degli Agenti.

*Ci impegniamo a fare del nostro meglio e a prendere tutte le misure possibili per garantire il rispetto di tutti gli obblighi stabiliti dal presente Codice da parte degli Agenti della rete al dettaglio e di tutti i dipendenti di quegli Agenti della rete al dettaglio.*

### 3. IL NOSTRO IMPEGNO

Tabcorp Wagering Victoria si impegna a mettere a disposizione di clienti e dipendenti tutte le informazioni sul gioco responsabile per consentire ai clienti di fare scelte informate sulle pratiche di gioco.

#### 3.1 Diffusione del Codice

Ci impegniamo a diffondere e promuovere il presente Codice in tutte le nostre operazioni aziendali, sui siti web e attraverso la rete al dettaglio di TAB. La versione completa del Codice è disponibile in tutti i punti della rete al dettaglio di TAB sui terminali informativi per i clienti o TAB View. Il Codice è disponibile anche sul nostro sito web all'indirizzo [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au). Copie cartacee del Codice potranno essere fornite ai clienti che ne facciano richiesta telefonicamente tramite il call centre TAB.

Ci impegniamo a ricordare l'esistenza del presente Codice tramite l'inserimento sistematico di promemoria in tutte le comunicazioni di TAB con il cliente o nelle newsletter o tramite eventuali altri mezzi di comunicazione utilizzati per comunicare con il cliente. Tutti i siti web di Tabcorp Wagering Victoria riportano messaggi ben visibili per ricordare che tutte le nostre attività rispettano il Codice di condotta per il gioco responsabile e lo slogan sul gioco responsabile "Gioca responsabilmente".

Su richiesta, il presente Codice è disponibile nelle seguenti lingue: arabo, cinese, greco, italiano e vietnamita. È possibile richiedere copie del Codice nelle suddette lingue tramite email ([RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au)) o chiamando il Responsabile per la Compliance e il gioco responsabile al numero 02 9218 1441.

#### 3.2 Revisione del Codice

La revisione della conformità del Codice (come anche la verifica dell'applicazione del presente Codice da parte della nostra rete al dettaglio) viene eseguita dagli addetti alla regolamentazione di Tabcorp su base annua che provvedono anche all'inserimento delle eventuali modifiche al Codice.

La procedura di revisione richiede l'impegno da parte di clienti, dipendenti, rappresentanti dell'industria del gioco d'azzardo, servizi di consulenza per il gioco problematico e gruppi comunitari.

È prevista anche una verifica ulteriore del Codice in caso di modifiche importanti all'ambiente per il gioco responsabile. Clienti, dipendenti, rappresentanti dei vari settori in cui operiamo, rappresentanti dei gruppi dell'industria del gioco d'azzardo, servizi di consulenza per il gioco d'azzardo problematico e gruppi comunitari vengono consultati prima dell'inserimento di eventuali modifiche.



### 3.3 Richiesta informazioni da parte dei soggetti interessati

Su richiesta, forniremo informazioni sul presente Codice ai soggetti interessati, compresi i gruppi comunitari, le agenzie, gli enti governativi e gli enti regolatori preposti, i consulenti per le patologie legate al gioco d'azzardo e i gruppi del settore.

### 3.4 Politiche e procedure Tabcorp Wagering Victoria

Tabcorp Wagering Victoria garantisce che tutto il personale Tabcorp della rete al dettaglio disponga di strumenti appropriati per le verifiche della conformità, di informazioni e formazione adeguata sul Codice e sulla fornitura dei nostri prodotti e servizi per il gioco d'azzardo.

Sono incluse le procedure e le politiche operative, la trasparenza nelle responsabilità per la verifica della conformità al Codice, il meccanismo di notifica di eventuali violazioni del Codice e le procedure di monitoraggio nella gestione delle problematiche legate al gioco d'azzardo responsabile. È inoltre previsto il monitoraggio dell'implementazione e della gestione continua del Codice da parte di Tabcorp Wagering Victoria e della rete al dettaglio Tabcorp.

### 3.5 Formazione

Tutti i dipendenti, gli Agenti e i loro dipendenti devono conoscere le proprie responsabilità e le disposizioni del presente Codice nonché la normativa applicabile. Il nostro obiettivo è di garantire che il personale, gli Agenti e i dipendenti delle agenzie:

- Abbiamo gli strumenti per fornire ai clienti prodotti e servizi per il gioco d'azzardo conformemente al presente Codice;
- Comprendano i possibili indicatori comportamentali del gioco d'azzardo problematico;
- Abbiamo gli strumenti per una documentazione adeguata degli incidenti accaduti nel proprio punto vendita e,
- Abbiamo le abilità per trattare la clientela con sensibilità.

Tabcorp esige che il personale, gli Agenti e i dipendenti delle agenzie siano preparati adeguatamente in materia di gioco responsabile o siano iscritti al Programma di informazione sui nostri prodotti e servizi per il gioco d'azzardo. Il Programma di informazione prevede la formazione su tutti gli aspetti del gioco responsabile, inclusi i Programmi di autoesclusione, e richiede la conoscenza da parte dei dipendenti dei servizi di assistenza e consulenza per il gioco d'azzardo problematico destinati ai clienti, nonché le modalità per contattare tali servizi.

I dipendenti vengono istruiti sui vari aspetti del gioco responsabile, sul presente Codice e sul Programma di autoesclusione attraverso il Programma di orientamento alle scommesse di Tabcorp. Alcuni dipendenti coinvolti nella vendita dei nostri prodotti di gioco riceveranno anche una formazione specifica e più approfondita sul gioco responsabile.

Tabcorp Wagering Victoria propone corsi di aggiornamento per il personale con cadenza annuale e la diffusione di materiale sul gioco responsabile tramite newsletter, riviste e l'affissione sul posto di lavoro di documenti informativi sul gioco responsabile per ricordare al personale le politiche e le responsabilità sul gioco responsabile.

Gli Agenti e i loro dipendenti sono tenuti a frequentare un corso di formazione per la certificazione TAB. Tabcorp Wagering gestisce i programmi di formazione per Operatori TAB e per la Certificazione Responsabile di locali autorizzati TAB. La formazione sul gioco responsabile, il presente Codice e il Programma di autoesclusione rappresentano una parte integrante dei programmi di formazione.

### 3.6 Principali indicatori di efficienza

Nell'ambito della rete al dettaglio, l'accordo di agenzia tra l'Agente e Tabcorp Wagering Victoria richiede un impegno comune a favore del gioco responsabile. Le violazioni alle disposizioni per un gioco responsabile non sono assolutamente tollerate e gli accordi di Agenzia potrebbero essere rescissi a seguito di una violazione degli obblighi previsti per il gioco responsabile.

### 3.7 Sintomi del gioco d'azzardo problematico in dipendenti e clienti

Il personale, gli Agenti e i dipendenti sono formati per individuare i fattori comportamentali che rivelano la presenza di problemi con il gioco d'azzardo. Laddove il personale, gli Agenti, i dipendenti delle agenzie e i clienti manifestino segni evidenti di malessere o comportamenti che indicano la presenza di un problema derivante dal gioco d'azzardo, ci impegniamo a:

- Garantire che i clienti ricevano informazioni sulla opportunità di accedere ai servizi di assistenza;
- Fornire informazioni sul Programma di autoesclusione di Tabcorp (BetCare);
- Valutare l'eventualità di interrompere forzatamente l'accesso ai nostri prodotti e servizi.
- Il personale, gli Agenti e i dipendenti delle agenzie possono accedere alla nostra Linea di assistenza al personale (Employee Assistance Line), gestita da un servizio di consulenza professionale esterno e autonomo;
- Sostenere i dipendenti in modo sensibile e appropriato.

Tra i segni che potrebbero indicare la necessità di assistenza per personale, Agenti e dipendenti o clienti di agenzie:

- Richieste di autoesclusione o rivelazione esplicita di problemi legati al gioco d'azzardo;
- Comportamento aggressivo o antisociale (attacchi verbali o fisici); e
- Richieste di farsi prestare denaro per uso nel giocare d'azzardo.

Il personale, gli Agenti e i dipendenti delle agenzie non sono addestrati a riconoscere un *problem gambler* (giocatore d'azzardo problematico), tuttavia dovranno conoscere e gestire gli indicatori di malessere in maniera sensibile.

Il personale della rete al dettaglio è tenuto ad annotare dettagliatamente ogni azione intrapresa in tali circostanze in un apposito registro degli incidenti.

### 3.8 Linee di condotta per il personale Tabcorp sul gioco d'azzardo

Il personale e i collaboratori esterni di Tabcorp Wagering Victoria sono tenuti a rispettare le linee di condotta per i dipendenti Tabcorp. Il rispetto di tali linee di condotta è un requisito imprescindibile per lavorare o collaborare con Tabcorp. Il mancato rispetto di tali linee di condotta è considerato una grave violazione e consente al MD Wagering di prendere provvedimenti disciplinari nei confronti di chi ha commesso la violazione, di rescindere il contratto di assunzione dell'impiegato o il contratto di collaborazione.

Le linee di condotta pongono in essere una serie di restrizioni sulla capacità del personale di partecipare o impegnarsi nelle attività di scommessa da noi offerte, sia durante che al di fuori dell'orario di lavoro. I dipendenti non sono autorizzati a effettuare scommesse al totalizzatore durante l'orario di lavoro (salvo autorizzazione del MD Wagering nell'ambito dell'eccezione di processo Tabcorp Wagering (Exception Process) per le mansioni ufficiali del personale). Ciascun membro del Gruppo amministrativo superiore (Senior Management Group) è tenuto a chiedere ai membri diretti della propria famiglia di non utilizzare mai i prodotti Tabcorp (a esclusione del totalizzatore di Tabcorp).

Il personale della rete al dettaglio, compresi gli Agenti, non è autorizzato a utilizzare dei prodotti e servizi per il gioco d'azzardo di Tabcorp o di qualunque altro gestore sul posto di lavoro, né durante l'orario di lavoro (includere le pause) né in altri momenti.

I locali autorizzati e gestiti indipendentemente da Tabcorp adottano politiche sulle scommesse molto restrittive per il personale, sia durante l'orario di lavoro che nelle pause. Invitiamo pertanto i gestori dei locali ad adottare linee di condotta rigide in materia di partecipazione al gioco d'azzardo sul posto di lavoro da parte del personale non in servizio.

### 3.9 Tecnologie emergenti e prodotti innovativi

Prima dell'adozione di nuovi prodotti e servizi per le scommesse, inclusi quelli che utilizzano le nuove tecnologie, Tabcorp Wagering Victoria ne valuta il potenziale impatto sul comportamento di gioco conformemente all'impegno a favore del gioco responsabile.

Prima dell'immissione sul mercato, tutti i prodotti e i servizi innovativi per le scommesse, le strategie di marketing e tutta la pubblicità vengono sottoposti a verifica da Tabcorp Wagering Victoria che ne valuta l'impatto sul gioco responsabile,.

### 3.10 Pubblicità, marketing e promozioni

Conformemente al suo Programma Marketing Sign off, Tabcorp Wagering Victoria garantisce che tutti gli annunci pubblicitari, le strategie di marketing e le promozioni:

- Rispettino le normative statali e del Commonwealth applicabili, i regolamenti e i codici relativi alla pubblicità e alla promozione di prodotti per scommesse, inclusa la promozione del codice etico adottato dall'Associazione nazionale australiana dei pubblicitari (Australian Association of National Advertisers);
- Rispettino il buon gusto (dato gli standard comunitari prevalenti) e non risultino offensivi o osceni;
- Siano effettivamente realistici, accurati e veritieri;
- Non siano falsi, fuorvianti o ingannevoli e non falsino le effettive probabilità di vincita o guadagno;
- Non siano intenzionalmente mirati, in maniera diretta o indiretta, a gruppi svantaggiati o vulnerabili né a minori;
- Non siano mirati o concepiti per attirare i minori e non siano associati alla pubblicità di offerte, eventi o strutture concernenti i minori;

- Non promuovano il consumo di bevande alcoliche durante il gioco e non associno il consumo di alcolici al gioco d'azzardo;
- Non propongano nessun tipo di ricompensa, incentivo o buono che spinga il cliente a scommettere più spesso;
- Abbiamo il consenso di eventuali persone che hanno ottenuto una vincita prima della pubblicazione;
- Siano socialmente responsabili;
- Non promuovano il gioco d'azzardo come strumento per raccogliere fondi per l'acquisto di prodotti per la casa, per spese di vario genere, per risolvere problemi finanziari o per superare difficoltà personali;
- Non diano l'impressione che il gioco d'azzardo sia una strategia ragionevole per migliorare la situazione finanziaria di una persona;
- Non promuovano il gioco d'azzardo come strumento per migliorare la posizione sociale o le prospettive lavorative, sociali o sessuali;
- Non propongano slogan relativi a vincite che non siano basati sui fatti, siano impossibili da dimostrare o risultino esagerati;
- Non dichiarino o implicino che le abilità del giocatore possono influenzare il risultato delle scommesse;
- Non pongano l'enfasi sull'associazione tra le scommesse e l'uso che il giocatore d'azzardo fa del denaro vinto.

Nel South Australia, Tabcorp Wagering Victoria è tenuto a rispettare degli obblighi specifici verso i clienti di quel territorio in materia di promozione e marketing dei suoi prodotti e servizi. In quello stato, in tutti gli annunci pubblicitari e in ogni forma di marketing sarà inserito il messaggio breve *Gioca responsabilmente* o un messaggio per esteso.

I messaggi di avviso per esteso sono

- Sai quando devi fermarti. Non andare oltre. Gioca responsabilmente
- Pensa a chi ha bisogno di te. Gioca responsabilmente
- Non rincorrere una perdita. Desisti. Gioca responsabilmente
- Non lasciare che il gioco ti domini. Mantieni il controllo. Gioca responsabilmente
- Mantieni il controllo. Smetti prima di perdere. Gioca responsabilmente
- Conosci la situazione. Mantieni il controllo. Gioca responsabilmente

Questi messaggi vengono affissi per almeno 6 mesi a rotazione.

Nel South Australia, non possiamo pubblicizzare i nostri prodotti e servizi per radio dalle 6.00 alle 8.30 del mattino, dal lunedì al venerdì e in TV dalle 4.00 alle 7.30 della sera, dal lunedì al venerdì.

Nel Queensland, Tabcorp Wagering Victoria è tenuto a rispettare degli obblighi specifici verso i clienti di quel territorio in materia di promozione e marketing dei suoi prodotti e servizi. In questo territorio, garantiamo che i nostri annunci pubblicitari e le promozioni siano associati a messaggi positivi sul gioco responsabile, al logo della *Helpline* del Queensland per il gioco d'azzardo e al numero di telefono corrispondente.

Il messaggio positivo sul gioco responsabile è: *Gioca responsabilmente.*

Nel Western Australia, Tabcorp Wagering Victoria è tenuto a rispettare degli obblighi specifici verso i clienti di quel territorio in materia di promozione e marketing dei suoi prodotti e servizi. Nell'ambito di questo territorio garantiamo che il messaggio pubblicitario contenga:

- Il numero di telefono della *helpline* per il gioco d'azzardo problematico; e
- Le informazioni sul sito web per i servizi di consulenza nazionale on-line.

Nel New South Wales, Tabcorp Wagering Victoria è tenuto a rispettare degli obblighi specifici verso i clienti di quel territorio in materia di promozione e marketing dei suoi prodotti e servizi. Nell'ambito di questo territorio garantiamo che nei nostri messaggi pubblicitari contengano:

- Informazioni e avvisi sul gioco d'azzardo – Pensaci! Per le tue scelte chiama il Gambling Help;
- Numero di telefono del Gambling Help; e
- Indirizzo del sito web del Gambling Help.

Tabcorp Wagering Victoria garantisce il rispetto degli obblighi previsti in materia di pubblicità e promozione responsabile:

- Valutando le disposizioni delle varie giurisdizioni australiane in materia di pubblicità dei nostri prodotti e servizi ed elaborando delle Checklist per il personale Tabcorp Wagering Victoria;
- Comunicando al nostro personale informazioni sui nostri obblighi in materia di promozione e pubblicità responsabile;
- Formando il personale Tabcorp Wagering Victoria in materia di promozione e pubblicità responsabile con corsi di orientamento e di marketing continuo;
- Facendo del nostro meglio per garantire che i clienti autoesclusi non ricevano corrispondenza o materiale promozionale sui nostri prodotti e servizi;
- Operando nel rispetto del Programma Marketing Sign off di Tabcorp Wagering Victoria che stabilisce le misure da applicare per garantire che il materiale pubblicitario e promozionale sia conforme. La pubblicità e il marketing dovranno essere approvati dal General Manager del settore Marketing e da un membro dell'Ufficio Legale di Tabcorp Wagering prima di essere immessi sul mercato.

### 3.11 Privacy

Tabcorp Wagering Victoria è vincolata alla Legge sulla Privacy del 1988 e agisce conformemente alle sue disposizioni. I sistemi e i processi adottati da Tabcorp Wagering Victoria sono conformi ai principi nazionali sulla privacy (National Privacy Principles).

Tabcorp Wagering Victoria rispetta e tutela la privacy dei suoi clienti. Le politiche di Tabcorp Wagering in materia di privacy sono consultabili sul sito web [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).

## 4. LE INFORMAZIONI PER I NOSTRI CLIENTI

### 4.1 Informazioni a disposizione dei clienti per garantire la comprensione dei nostri prodotti:

- il presente Codice;
- Regole di gioco;
- I nostri prodotti e servizi e il materiale informativo di accompagnamento come ad esempio le “Racing Guides” (disponibili sul sito [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au));
- I nostri Programmi di autoesclusione e,
- Le procedure per la risoluzione dei reclami.

### 4.2 Informazioni su prodotti e servizi

La decisione di giocare d’azzardo fa parte della propria natura e rappresenta una scelta personale. Tuttavia, per fare una scelta responsabile, i nostri clienti devono essere informati sui prodotti e i servizi di gioco.

Le informazioni su prodotti e servizi di gioco devono essere messe a disposizione dei clienti che potranno così fare scelte informate e decidere se scommettere o meno, coerentemente con le preferenze e le circostanze personali.

I clienti potranno ottenere informazioni sui prodotti e servizi di Tabcorp Wagering collegandosi al sito [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) o chiamando il Call centre di Tabcorp Wagering.

### 4.3 Piazzamento delle scommesse e pagamento delle vincite

Conformemente alla normativa applicabile, tutte le scommesse devono essere pagate al momento dell’acquisto.

Tutte le vincite vengono pagate da Tabcorp Wagering Victoria nel rispetto delle normative, dei codici o politiche del settore e delle nostre Regole di gioco. Tabcorp Wagering Victoria consiglia ai clienti dei punti vendita TAB di incassare le grosse vincite sotto forma di assegno.

I pagamenti per le vincite delle scommesse piazzate tramite i nostri sistemi per le scommesse elettroniche (il conto TAB, ad esempio) sono accreditati sul conto del cliente subito dopo la conferma del risultato.

#### 4.4 Informazioni disponibili al momento del piazzamento della scommessa

In ogni punto vendita TAB sono disponibili copie del regolamento relativo alle corse, le scommesse sportive e informazioni sul nostro prodotto Trackside. Il regolamento per le scommesse è anche disponibile sui terminali informativi per i clienti (Customer Information Terminal) e/o sul TAB View presente all'interno di tutti i punti vendita della rete. In alternativa, queste informazioni possono essere consultate sul sito web [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au), o chiamando il Call centre di TAB e richiedendo l'invio di una copia del Regolamento per le scommesse.

Su richiesta, forniamo ai clienti Tabcorp Wagering del Victoria un estratto conto con la cronologia delle scommesse e le relative perdite o vincite. La cronologia di ciascun conto è disponibile per un periodo di 90 giorni massimo dalla data della prima transazione e i clienti possono accedere al proprio estratto conto collegandosi al proprio conto ("My Account") tramite il sito [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au), o chiamando il Call centre Tabcorp Wagering.

I clienti del South Australia riceveranno un estratto conto ogni mese se eseguono quindici o più scommesse.

Tabcorp Wagering Victoria è tenuto a rispettare degli obblighi specifici nei confronti dei clienti del South Australian laddove questi richiedano un estratto conto come riportato nel paragrafo 4.6 qui di seguito.

#### 4.5 Stato di ebbrezza

Tabcorp Wagering Victoria fa tutti gli sforzi possibili per evitare l'uso dei suoi prodotti e servizi da parte di clienti in stato di ebbrezza. Il personale a contatto con il pubblico, compreso quello delle agenzie, non fornisce i servizi ai clienti che manifestano uno stato di ebbrezza. In tutta la nostra rete al dettaglio sono esposti cartelli per ricordare che Tabcorp Wagering Victoria non fornisce i propri servizi ai clienti in stato di ebbrezza.



#### 4.6 Limiti di scommessa

Nella rete al dettaglio, su internet e tramite il Call centre, Tabcorp Wagering Victoria mette a disposizione dei clienti materiale informativo per riconoscere i fattori scatenanti che portano a investire somme eccessive nelle scommesse.

Per esempio:

- Scommettere per sfuggire ai problemi o alle delusioni
- Trascurare il lavoro e lo studio per giocare d'azzardo
- Dedicare più tempo alle scommesse che a parenti e amici
- Pensare ossessivamente al gioco
- Scommettere per vincere soldi e non per divertirsi
- Scommettere per recuperare il denaro perso in altre giocate
- Sentirsi depressi a causa del gioco d'azzardo
- Mentire o tenere segreti sul fatto che si gioca d'azzardo
- Chiedere in prestito denaro per giocare d'azzardo
- Litigare con la famiglia e gli amici a causa del gioco
- Dedicare più tempo del previsto al gioco d'azzardo
- Giocare fino a perdere tutto
- Non dormire a causa del gioco d'azzardo
- Utilizzare il denaro destinato al pagamento delle bollette per giocare d'azzardo
- Provare a smettere di giocare senza riuscirci
- Diventare irascibile quando si tenta di smettere
- Incrementare l'eccitazione del gioco alzando la posta
- Violare la legge per ottenere denaro per giocare

Tabcorp Wagering Victoria invita i clienti che manifestano questi segni di inquietudine a rivolgersi alla *helpline* Gamblers Help 1800 858 858 o a iscriversi al Programma di autoesclusione BetCare di Tabcorp.

A supporto dell'impegno di Tabcorp Wagering Victoria a favore del gioco responsabile e per aiutare i clienti a prendere degli impegni preventivi, i punti vendita e le sale scommesse Tabcorp Wagering hanno istituito dei Funzionari impegnati per il gioco responsabile che:

- sono presenti durante le attività commerciali
- possono aiutare i clienti a gestire le proprie spese di gioco
- agevolano l'accesso ai servizi di supporto per il gioco d'azzardo problematico o
- al Programma di autoesclusione BetCare di Tabcorp



Tabcorp Wagering Victoria prevede delle strategie per aiutare i clienti a gestire le spese di gioco, come ad esempio l'accesso facile e immediato ad apposite dichiarazioni di scommessa che tengono traccia di:

- tutte le scommesse
- tutti i dividendi delle vincite
- saldo del conto
- depositi effettuati e modalità dei depositi (ad esempio punto vendita, Australia Post, online)
- metodi di piazzamento della scommessa (ad esempio per telefono, online, in un punto vendita)
- metodi di prelievo

Conformemente alle disposizioni legali del South Australia, Tabcorp Wagering Victoria offre ai clienti di questo territorio, la possibilità di applicare dei limiti di gioco ai propri conti.

Tabcorp Wagering Victoria può inoltre offrire ai clienti di altre giurisdizioni australiane la possibilità di stabilire dei limiti di gioco sul conto.

#### **4.7 Informazioni disponibili ai clienti del South Australia all'apertura di un conto o alla richiesta di un estratto conto**

I clienti del South Australia che aprono un conto o richiedono un estratto conto, riceveranno da Tabcorp Wagering Victoria la comunicazione che:

- le operazioni sono soggette a un Codice di condotta;
- è previsto un messaggio di avviso con rotazione semestrale e,
- è possibile ottenere informazioni verbali sulle modalità di accesso alla documentazione informativa sul gioco responsabile.

## **5. RECLAMI**

### **5.1 Reclami e meccanismi per la risoluzione**

In caso di problemi con il Codice di condotta sul gioco responsabile di Tabcorp Wagering Victoria, se un cliente desidera presentare un reclamo, lo invitiamo a comunicarcelo quanto prima. Esiste infatti una politica per la gestione dei reclami che ne garantisce una adeguata gestione.

Conformemente alla politica per la risoluzione dei reclami riportata qui di seguito, ogni reclamo dovrà essere indirizzato al Responsabile di Compliance e del gioco responsabile:

Per iscritto: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

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

Per telefono: 02 9218 1441

Il Responsabile per la Compliance e del gioco responsabile dovrà:

- Accusare ricevuta del reclamo per iscritto o via email, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione, se il cliente ha presentato il reclamo per iscritto o via email.
- Accettare il reclamo al momento della presentazione se il cliente ha fatto il reclamo per telefono
- Investigare il reclamo del cliente e comunicargli il risultato entro venti giorni lavorativi.
- Nell'impossibilità di risolvere il reclamo entro 14 giorni lavorativi, il cliente riceverà una notifica sui nuovi tempi di attuazione per la risoluzione.
- Garantire l'aggiornamento del Registro dei reclami per il gioco responsabile.

Il risultato del reclamo sarà fornito secondo la modalità più appropriata e comunque considerando quella utilizzata dal cliente per il suo primo contatto o la modalità richiesta dal cliente. Se, ad esempio, il cliente ha presentato il reclamo telefonicamente, le informazioni sul risultato del reclamo gli saranno fornite telefonicamente.

Qualora il cliente non accetti la decisione del Responsible Gambling e Compliance sul reclamo, egli potrà appellarsi scrivendo a:

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

L'ambito dei reclami si limita alle violazioni del presente Codice.

Se il cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo, Tabcorp Wagering Victoria intraprenderà a sue spese la revisione autonoma del reclamo.

## 6. GIOCARE RESPONSABILMENTE

### 6.1 Minori

I nostri servizi sono destinati esclusivamente agli adulti, ovvero alle persone con più di diciotto anni. Il gioco d'azzardo è legalmente vietato ai minorenni, così come il possesso o la sottoscrizione di un conto con noi tramite i siti web per le scommesse. Vietiamo severamente ai minori di scommettere con noi.

Tabcorp Wagering Victoria farà ogni ragionevole sforzo per impedire ai minori di utilizzare i nostri servizi. Prima dell'apertura di un conto con noi, i clienti dovranno fornire la propria data di nascita e dichiarare di essere maggiorenni.

La rete al dettaglio di Tabcorp Wagering Victoria è tenuta a tenere affissi cartelli che ricordano il divieto di gioco per i minori di diciotto anni.

Sui nostri siti web, inoltre, sono presenti avvisi in cui si ricorda che i minori non sono autorizzati a scommettere online e non possono registrarsi con noi.

Nei termini e condizioni si dichiara che i minori non possono scommettere con noi, e che i clienti sono obbligati a non far utilizzare il proprio conto a minori e a non rivelare i propri dati di sicurezza.

La rete al dettaglio mette in atto procedure per la verifica e l'identificazione dell'identità di chi scommette o incassa dividendi per garantire che le scommesse siano eseguite esclusivamente da persone con più di 18 anni. In tutti i punti vendita TAB, nelle sale destinate alle scommesse, nei pressi di bancomat e EFTPOS sono affissi cartelli con la scritta "gioco vietato ai minori". Non esiste alcun divieto che impedisca ai minori di accedere alle sale TAB.

Se si scopre che un cliente ha aperto un conto con Tabcorp Wagering Victoria senza avere 18 anni o se il titolare di un conto consente a un minore di utilizzare il proprio conto, il conto in questione sarà bloccato immediatamente e ne verrà data comunicazione al Comitato Risk and Compliance di Tabcorp.

Tabcorp Wagering Victoria comunicherà agli uffici statali preposti il luogo in cui la violazione è avvenuta e le eventuali violazioni delle politiche sul divieto di giocare d'azzardo per i minori.

Se avete un conto con Tabcorp Wagering Victoria e i vostri figli hanno accesso al computer che utilizzate per collegarvi al sito [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au), vi invitiamo a scaricare e installare uno dei tanti programmi per la tutela dei minori come Net Nanny o Cyber Patrol. Questi programmi sono un valido aiuto per evitare l'accesso ai nostri siti da parte dei minori.



## 6.2 L'ambiente di gioco

Le sale da gioco Tabcorp Wagering Victoria sono dotate di schermi televisivi che consentono ai clienti di guardare le gare sulle quali si scommette. È previsto un programma giornaliero di gare. I clienti potranno utilizzare il programma di gare per essere consapevoli del trascorrere del tempo.

Inoltre, Agenti e dipendenti delle agenzie ricevono su base trimestrale promemoria sui loro obblighi nella gestione e nel monitoraggio dell'ambiente di gioco per i clienti che trascorrono nelle sale da gioco periodi di tempo molto lunghi. Agenti e dipendenti delle agenzie sono invitati a comunicare con questi clienti per verificare che essi abbiano coscienza del trascorrere del tempo.

## 7. PROMUOVERE RESPONSIBLE GAMBLING

### 7.1 Collaborazione con la comunità

Per perseguire gli standard più elevati di assistenza al cliente e per consolidare la nostra conoscenza del gioco d'azzardo problematico, collaboriamo formalmente su base trimestrale, o più frequentemente a seconda del caso, con i servizi di assistenza per i problemi legati al gioco d'azzardo, con i gruppi comunitari, e con i vari ambiti statali e gruppi del settore.

La nostra collaborazione con i consulenti per il gioco d'azzardo problematico si sviluppa nelle seguenti forme:

- Contatto informale e continuo per telefono o e-mail per richiedere una consulenza o un feedback sul nostro programma di autoesclusione, sul programma di orientamento e sul Codice per un gioco responsabile;
- Contatto formale per telefono e email per richiedere una consulenza o un feedback sul Codice per un gioco responsabile (come da nostro obbligo di revisione annuale del Codice per il gioco responsabile). *Si noti che queste organizzazioni del Victoria che affrontano il gioco d'azzardo problematico includono ma non sono limitate a: Gamblers Help, Salvation Army e altre organizzazioni che potrebbero ricadere nell'ambito della consulenza sul gioco d'azzardo problematico.*
- Il Responsabile per il gioco responsabile di Tabcorp Wagering Victoria frequenta, presenta e coopera con i forum di consulenza sul gioco d'azzardo problematico per lo stato del Victoria e partecipa anche alle conferenze annuali della National Association for Gambling Studies (NAGS).

### 7.2 Servizi di supporto

All'interno della rete al dettaglio è richiesta la presenza di un impiegato senior (preferibilmente un Agente) che agisca da punto di smistamento delle informazioni sui servizi di assistenza per il gioco d'azzardo problematico e sulle questioni legate al gioco responsabile.

In tutti i punti vendita Tabcorp Wagering Victoria sono esposti messaggi sul gioco responsabile e sono disponibili informazioni sui servizi di assistenza per il gioco d'azzardo problematico, per i giocatori e/o per le loro famiglie, e sulle modalità per ottenere assistenza per i problemi di dipendenza dal gioco d'azzardo. Alcuni di questi cartelli sono obbligatori per legge, altri sono realizzati da Tabcorp Wagering Victoria e affissi volontariamente all'interno dei vari punti vendita della rete. Informazioni e messaggi saranno sottoposti a revisione e se necessario aggiornati su base annua.

I cartelli sul gioco responsabile sono affissi in tutti i punti dove si accettano le scommesse e se presenti anche nei pressi di attrezzature bancomat o EFT POS.

Sul sito web [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) sono disponibili informazioni sul gioco responsabile e sulle modalità per accedere all'assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo.



### 7.3 Programma Wagering Victoria di autoesclusione volontaria BetCare di Tabcorp

Tabcorp Wagering Victoria gestisce il programma BetCare di autoesclusione volontaria. BetCare è un elemento fondamentale della strategia per il gioco responsabile messa in atto da Tabcorp Wagering Victoria. Tutti i punti vendita (inclusi tutti i locali autorizzati) della rete TAB devono partecipare al programma BetCare.

BetCare è un programma volontario gestito da Tabcorp Wagering Victoria e destinato ai clienti che hanno un problema evidente con il gioco d'azzardo.

I clienti possono essere esclusi da un massimo di 15 agenzie TAB e locali autorizzati del Victoria. Il primo periodo di autoesclusione dura per un minimo di sei mesi fino ad un periodo di tempo indeterminato.

Su richiesta, Tabcorp Wagering Victoria mette a disposizione:

- Informazioni su: modalità di accesso al programma di autoesclusione, implicazioni derivanti dall'autoesclusione, modalità di adesione al programma, procedure previste, dati, informazioni e documenti che il cliente deve fornire e informazioni di contatto per i servizi di assistenza al gioco d'azzardo problematico;
- Su richiesta, inoltre, consentiamo ai clienti di autoescludersi dall'uso dei nostri prodotti e servizi per telefono o via Internet.

Tabcorp Wagering Victoria, inoltre, esclude dalle mailing list le persone che aderiscono al programma.

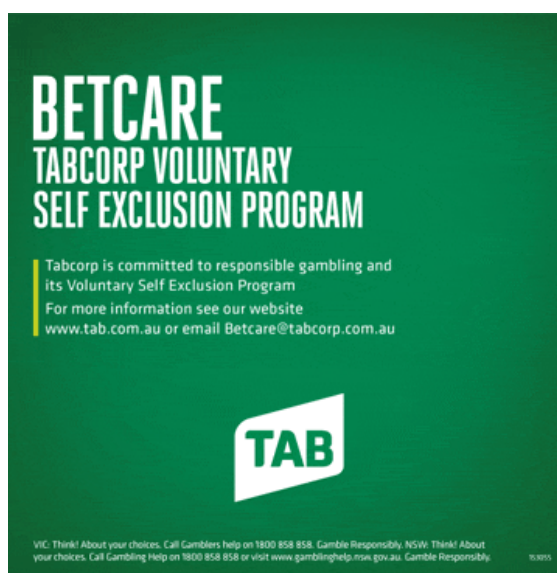
Tabcorp Wagering Victoria garantisce una risposta entro 24 ore alle richieste di accesso al programma di autoesclusione fatte telefonicamente o via Internet.

BetCare consente la fornitura di *referral* immediati ai clienti che ne facciano richiesta ai servizi di consulenza del proprio territorio.

Il cliente che chiede la revoca dall'autoesclusione dovrà dimostrare di aver intrapreso iniziative a favore della gestione del gioco d'azzardo problematico. Quando un cliente richiede l'esclusione a tempo indeterminato e poi manifesta la volontà di revocare tale "stato indeterminato", egli dovrà presentare a Tabcorp Wagering Victoria un certificato rilasciato da un centro riconosciuto di consulenza sul gioco problematico in cui si dichiara che la persona può riavere un conto con Tabcorp Wagering Victoria. Anche gli altri clienti devono presentare una documentazione rilasciata da una struttura riconosciuta per la consulenza sul gioco d'azzardo problematico oppure possono firmare un Atto di disimpegno nel quale dichiarano di aver cercato assistenza per i problemi di gioco.

Tabcorp Wagering Victoria adotta politiche e procedure complete per BetCare, come ad esempio la registrazione degli incidenti (se un cliente, ad esempio, viola lo stato di autoesclusione, i dipendenti della rete al dettaglio sono obbligati a riportare l'accaduto a Tabcorp Wagering), archiviare i dati identificativi e gestire i clienti autoesclusi.

Il Regulatory team di Tabcorp Wagering revisiona il funzionamento del programma BetCare su base annuale.



Le informazioni su BetCare possono essere ottenute:

- per telefono: BetCare 1800 882 876
- per email: [betcare@tabcorp.com.au](mailto:betcare@tabcorp.com.au)
- via internet: [www.tab.com.au/](http://www.tab.com.au/) selezionando Responsible Gambling o Self Exclusion
- presso i punti vendita al dettaglio: tutti i punti vendita TAB possono aiutare il cliente a ottenere informazioni

Tabcorp Wagering Victoria si impegna ad attuare il Codice per un gioco responsabile.  
Per informazioni consultare il sito [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) o mandate una mail a [RGWagering@tabcorp.com.au](mailto:RGWagering@tabcorp.com.au)

Chiamate Gamblers Help al numero 1800 858 858

## 8. DEFINIZIONI

<b>Codice</b>	Per <b>Codice</b> si intende il Codice per un gioco responsabile di Tabcorp Wagering Victoria da noi adottato a partire dalla Data di entrata in vigore.
<b>Data di entrata in vigore</b>	La <b>Data di entrata in vigore</b> coincide con la data dell'annuncio ufficiale dell'adozione del presente Codice e, nel caso di eventuali successive modifiche al Codice, coinciderà con la data di annuncio ufficiale dell'applicazione di tali modifiche.
<b>Dispositivo elettronico</b>	Per <b>Dispositivo elettronico</b> si intende il sistema attraverso il quale offriamo i nostri prodotti e servizi per le scommesse elettroniche e include anche telefono e Internet.
<b>Gioco d'azzardo</b>	Il <b>Gioco d'azzardo</b> consiste nell'investire su prodotti e servizi per le scommesse sportive sia online sia tramite i dispositivi per le scommesse.
<b>Conto scommesse</b>	Un <b>Conto scommesse</b> corrisponde all'iscrizione al nostro sito che consente di scommettere online o telefonicamente.
<b>Minore</b>	Per <b>Minore</b> si intende una persona al di sotto dei 18 anni di età.
<b>Quota</b>	Per <b>Quota</b> si intende la probabilità teorica che un risultato particolare o un evento si verifichi.
<b>Sito per le scommesse sportive online</b>	Un <b>Sito per le scommesse sportive online</b> è un sito web di nostra proprietà e da noi gestito attraverso il quale offriamo i nostri prodotti e servizi per le scommesse sportive, ad esempio <a href="http://www.tab.com.au">www.tab.com.au</a>
<b>Gioco d'azzardo problematico</b>	<p>Per <b>Gioco d'azzardo problematico</b> si intende l'insieme di quelle difficoltà che un giocatore manifesta nella gestione delle pratiche di gioco, in particolare l'ambito e la frequenza del gioco, l'entità e il tempo dedicato al gioco d'azzardo.</p> <p>L'impatto negativo di tale problematica determina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perdite finanziarie elevate rispetto alle proprie fonti di reddito;</li> <li>▪ Conseguenze personali negative sul cliente, la sua famiglia e gli amici;</li> <li>▪ Conseguenze negative sul rendimento lavorativo e sul datore di lavoro.</li> </ul>
<b>Servizi di assistenza per il gioco d'azzardo problematico</b>	I <b>Servizi di assistenza per il gioco d'azzardo problematico</b> sono erogati da personale qualificato come psicologi, consulenti e assistenti sociali che forniscono consulenze ai giocatori e/o alle loro famiglie in relazione ai problemi con il gioco d'azzardo. Tali servizi potrebbero includere l'assistenza telefonica di Gambler's Help, Lifeline e altri enti preposti.



<b>Gioco responsabile</b>	Il <b>Gioco responsabile</b> si svolge in un ambiente regolamentato dove le problematiche associate al gioco d'azzardo sono ridotte e i giocatori fanno scelte informate riguardo le proprie pratiche di gioco. Il Gioco responsabile è il risultato di una serie di azioni collettive e condivise di individui, comunità, industria del gioco d'azzardo e governo mirate a raggiungere risultati che siano socialmente utili ed efficaci verso le problematiche della comunità in generale.
<b>Rete al dettaglio</b>	<b>Locale</b> –locale o punto vendita (di proprietà o non di proprietà, guidato o non guidato, gestito o non gestito da noi) attraverso il quale offriamo o eroghiamo i nostri prodotti e/o servizi per le scommesse: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hotel, club autorizzati e agenzie;</li> <li>▪ Canali di distribuzione delle scommesse sportive negli ippodromi e,</li> <li>▪ Punti vendita TAB.</li> </ul>
<b>Autoesclusione volontaria</b>	<b>Autoesclusione volontaria</b> – allontanamento da parte del cliente da determinati prodotti per le scommesse, da servizi o locali specifici.
<b>Prodotto o servizio per le scommesse sportive</b>	Per <b>Prodotto o servizio per le scommesse sportive</b> si intende qualsiasi attività o programma di scommessa autorizzata conformemente alla legge sulle scommesse.
<b>Scommessa sportiva</b>	<b>Scommessa sportiva</b> – piazzare una scommessa sul risultato di una corsa, una gara sportiva o altro evento, presso una sala scommesse o tramite dispositivo elettronico.
<b>Noi, il nostro, i nostri</b>	<b>Noi, il nostro, i nostri</b> fanno riferimento alla Tabcorp Wagering Victoria.
<b>Vincite</b>	Per <b>Vincita</b> si intende la somma di denaro vinta scommettendo su un prodotto o servizio.
<b>Voi, il vostro, i vostri</b>	<b>Voi, il vostro, i vostri</b> fanno riferimento alla persona che usufruisce dei nostri prodotti per le scommesse.