



REGULAMENTUL
Programului „Joc Responsabil”
al S.A. „Loteria Națională a Moldovei”

CHIȘINĂU

2025

Cuprins

1. Prezentare generală	3
2. Scopul Regulamentului programului „Joc Responsabil”	3
3. Principii și măsuri de realizare	4
4. Reguli de responsabilitate a părților implicate	5
5. Strategii pentru abordarea responsabilă a jocurilor de noroc	7
6. Instruirea personalului și asistența calificată jucătorilor	8
7. Asistență pe problemele legate de dependența de jocuri de noroc.....	10
8. Autotestarea	11
Anexa 1	13
Anexa 2	15
Anexa 3	16

1. Prezentare generală

1.1. Regulamentul programului „Joc Responsabil” al S.A. „Loteria Națională a Moldovei” oferă spre cunoștință tuturor jucătorilor cât și angajaților o serie de reguli, sfaturi și programe, menite să prevină cazurile de dependență de jocurile de noroc, protecția minorilor, interzicerea accesului persoanelor care nu au atins vârsta potrivită pentru participarea la jocurile de noroc, oferirea asistenței psihologice persoanelor cu dependență de jocurile de noroc, cât și instruirea personalului cu privire la jocul responsabil.

1.2. S.A. „Loteria Națională a Moldovei” în continuare (Societate/Loteria Națională/Organizator de jocuri de noroc) organizează și administrează în mod responsabil jocurile de noroc din portofoliu, acționând în baza Legii nr. 291 din 16.12.2016 și a Hotărârii Guvernului Nr.777 din 01.08.2018 pentru aprobarea Regulamentelor-tip privind organizarea și desfășurarea activității în domeniul jocurilor de noroc ce constituie monopol de stat, care stabilește modul de organizare și de activitate al sălilor cu aparate de joc, modul de organizare a jocurilor de noroc prin intermediul rețelelor de comunicații electronice precum și atribuțiile, drepturile, responsabilitățile și interdicțiile personalului și a clienților/jucătorilor, propunând astfel participanților oferte responsabile cu rol important în promovarea obiceiurilor moderate de joc, cu mize mici, mecanică simplă și diverse nivele de premii.

1.3. Loteria Națională desfășoară o serie de acțiuni menite:

- să protejeze minorii și persoanele care nu au atins vârsta potrivită, de participare la jocurile de noroc;
- să protejeze publicul jucător de posibilele consecințe negative care pot fi cauzate de participarea în exces la jocurile de noroc;
- să consilieze persoanele cu dependență.

1.4. Prezentul Regulament se aduce la cunoștință atât jucătorilor participanți la serviciile oferite de Organizator cât și angajaților Loteriei Naționale, care sunt în contact direct cu jucătorii, având drept scop implicarea părților în eficacitatea respectării condițiilor de joc responsabil.

2. Scopul Regulamentului programului „Joc Responsabil”

2.1. Scopul Regulamentului este să ofere un cadru clar, coerent și bine structurat pentru implementarea și desfășurarea inițiativelor, programelor speciale, care sprijină jucătorii în gestionarea responsabilă a activităților de jocuri de noroc.

În mod concret, obiectivele includ:

2.1.1. Prevenirea problemelor legate de jocurile de noroc:

- Reducerea riscului de comportamente problematice sau compulsive asociate jocurilor de noroc.

2.1.2. Promovarea educației și conștientizării:

- Informarea jucătorilor despre riscurile implicate și despre importanța stabilirii unor limite financiare și de timp;
- Crearea de materiale educative și campanii de sensibilizare.

2.1.3. Oferirea de resurse de sprijin

- Asigurarea accesului la servicii de asistență pentru jucătorii aflați în dificultate;
- Implementarea liniilor de asistență (telefonice sau online) pentru informare și ajutor.

2.1.4. Promovarea unui comportament responsabil

- Colaborarea cu operatorii de jocuri de noroc pentru a încuraja practici responsabile, cum ar fi instrumentele de auto-excludere, limitele de depunere sau notificările privind timpul petrecut la joc;
- Educarea și informarea cu privire la riscurile asociate jocurilor de noroc, atât a jucătorilor cât și a angajaților;
- Stimularea culturii de prevenire și de conștientizare.

2.1.5. Protejarea categoriilor vulnerabile

- Asigurarea protecției minorilor și a altor categorii sensibile de persoane împotriva accesului la jocurile de noroc.

2.1.6. Instruirea personalului

- Asigurarea cu training-uri, cursuri, workshop-uri în domeniul jocului responsabil, a angajaților, cu ajutorul cărora se asigură în continuare asistența jucătorilor.

3. Principii și măsuri de realizare

3.1. Regulamentul programului „Joc Responsabil” detaliază mecanismele prin care se ating obiectivele programului, rolurile fiecărei părți implicate (angajați/participanți) și procedurile de monitorizare a implementării măsurilor.

3.2. Programele de responsabilitate socială din cadrul Societății sunt planificate și menite să protejeze jucătorii, bazându-se pe următoarele:

3.2.1. Principii

- Participarea benevolă a jucătorului la jocurile de noroc;
- Independența și libertatea luării deciziei de către fiecare jucător cu privire la participarea la joc;
- Informarea jucătorilor;
- Neadmiterea minorilor la jocuri de noroc;
- Neadmiterea creditării.

3.2.2. Reglementări

- legislația în vigoare;
- regulamente și proceduri interne ale S.A. „Loteria Națională a Moldovei”;
- prelucrarea sigură și responsabilă a datelor și a tranzacțiilor financiare.

3.2.3. Delimitări, după riscul social:

- Jocuri de noroc cu risc social sporit;
- Jocuri de noroc cu risc social scăzut.

3.3. Accesul la jocurile de noroc este strict interzis persoanelor care nu au împlinit vârsta de 18 ani, iar persoanelor care nu au împlinit vârsta de 21 ani – nu le este permis accesul la jocurile de noroc cu risc social sporit.

3.4. Participarea la jocurile de noroc este strict benevolă și presupune independența și libertatea luării deciziei de către fiecare jucător în parte. Decizia finală și responsabilitatea privind durata de joc și sumele mizate cad în sarcina jucătorului.

3.5. Depunerea mizelor de către jucător se consideră drept accept al regulilor corespunzătoare jocului de noroc.

3.6. Fiecare participant la jocurile de noroc este obligat:

- să respecte cerințele legislației;
- să se familiarizeze înainte de participare cu Regulamentul intern și regulile de desfășurare a jocurilor de noroc;
- să completeze un set de acorduri în care jucătorul face precizarea în scris (fizic sau electronic) că va acționa în limitele legii, regulilor de joc stabilite și a Regulamentului programului „Joc Responsabil”.

3.7. Pentru participanții la jocurile de noroc platformele online și sălile cu automate de joc, pun la dispoziție informația cu privire la îndeplinirea unui set de pași și acțiuni privind ***procedurile de creare a contului de joc și de participare la jocurile de noroc (și alte servicii) disponibile.***

3.8. În scopul prevenirii și evitării riscurilor, este interzisă participarea jucătorilor la jocurile de noroc sub influența alcoolului, substanțelor stupefiante sau a altor substanțe cu efect puternic, ori din alte cauze, care ar putea să îi determine să fie inconștienți de acțiunile lor.

4. **Reguli de responsabilitate a părților implicate**

4.1. Loteria Națională înștiințează jucătorii cu privire la riscurile pe care și le asumă atunci când joacă pe bani.

4.2. Organizatorul pune la dispoziție un set de reguli și principii care trebuie respectate de către fiecare participant/jucător la jocurile de noroc. Respectiv, aceste reguli subliniază importanța rolului activ a fiecărei părți implicate, atât a jucătorilor/participanților, cât și a operatorilor/angajaților care sunt în legătură directă cu jucătorii.

4.2.1. Conștientizarea riscurilor jocurilor de noroc

- Jucătorii trebuie să cunoască, înainte de a lua decizia de participare la jocuri, că jocurile de noroc sunt o formă de divertisment, nu o metodă de a câștiga bani;
- Organizatorul va pune la dispoziția jucătorului, mesaje de avertizare privind riscurile dependenței;
- Angajații care interacționează cu jucătorii, se obligă să afișeze la vedere mesajele de joc responsabil, precum și să înștiințeze jucătorii despre regulile jocului responsabil.

4.2.2. Stabilirea și respectarea unor limite financiare și de timp

- Fiecare jucător este responsabil să își stabilească un buget clar pentru jocuri și să nu depășească suma respectivă. ***Regulile jocului responsabil recomandă jucătorilor setarea limitelor de timp sau autoexcluderea, pentru sesiunea de joc;***
- Organizatorul va pune la dispoziția jucătorilor modalități de auto-restricționare (ex. limite de depunere, limite de pariere, limite de timp, autoexcluderea);
- Angajații care interacționează cu jucătorii, se obligă să înștiințeze jucătorii despre modalitățile de auto-restricționare (ex. limite de depunere, limite de pariere, limite de timp, de autoexcludere).

4.2.3. Evitarea jocului sub influența emoțiilor sau a factorilor externi

- Jucătorii nu ar trebui să joace pentru a compensa pierderile (efectul de recuperare) sau sub influența alcoolului, stresului sau oboselii;
- Se recomandă pauze regulate și menținerea unui echilibru între joc și alte activități.

4.2.4. Autoevaluare și recunoașterea semnelor unui comportament problematic

- Jucătorii sunt încurajați să folosească teste de autoevaluare pentru a verifica dacă au un comportament de joc riscant;
- Regulamentul de joc responsabil pune la dispoziția jucătorului un set de semne ale jocului problematic și recomandări (*Anexa I*).

4.2.5. Posibilitatea de autoexcludere și acces la ajutor specializat

- Fiecare jucător trebuie să fie informat despre dreptul său de a solicita autoexcluderea temporară sau permanentă din activitatea de joc;
- Organizatorul este obligat să ofere informații despre servicii de asistență și centrele de tratament pentru probleme legate de jocurile de noroc.

4.2.6. Responsabilitatea de a citi și înțelege regulile fiecărui joc

- Jucătorii trebuie să fie informați că este responsabilitatea lor să citească și să înțeleagă regulile fiecărui joc înainte de a participa;
- Organizatorul este obligat să afișeze regulile clar, într-un mod ușor accesibil;
- Angajații care interacționează cu jucătorii, se obligă să aducă la cunoștință jucătorii cu informația cu privire la Regulamentul intern, regulile de desfășurare a jocurilor de noroc cât și regulile de joc responsabil.

4.3. Pentru o informare corectă a publicului jucător cu privire la responsabilitatea personală în procesul de participare la jocurile de noroc, Programul „Joc Responsabil” pune la dispoziția jucătorilor, un set de reguli și sfaturi utile. (*Anexa 2, Anexa 3*).

5. **Strategii pentru abordarea responsabilă a jocurilor de noroc**

5.1. Programul „Joc Responsabil” este în permanentă dezvoltare și pune la dispoziția jucătorilor o serie de modalități și sfaturi utile, astfel încât orice participant la jocurile de noroc să-și poată stabili/seta anumite **limite** de joc pentru ca să prevină dezvoltarea unei eventuale dependențe de jocurile de noroc, respectiv pentru ca jocul să rămână unul pentru distracție.

5.2. Stabilirea limitelor:

5.2.1. Limita de buget. O metodă eficientă și care dă roade, este autolimitarea financiară a jucătorului, pentru că fără posibilități de buget, jucătorul își va limita oportunitățile de joc.

5.2.2. Limita de pierdere. Orice participant la jocurile de noroc își poate stabili limite pentru potențialele pierderi. În definitiv, fiecare jucător trebuie să fie conștient și să privească jocurile de noroc ca pe un hobby și nu ca pe o sursă de venit.

5.2.3. Limita de timp. Dacă un jucător consideră că petrece prea mult timp la joc, sau pur și simplu vrea să controleze timpul alocat fiecărei activități, își poate auto-impune o limită de timp, pe un interval ales de el.

5.3. Participanții la jocurile online, care constată unele din semne ale jocului problematic în raport cu jocurile la care participă, vor avea posibilitatea setării limitelor de depunere sau restricționarea accesul la oricare dintre secțiunile disponibile pe site urmând instrucțiunile oferite de platformele de joc.

5.4. Pauză de joc sau suspendarea temporară a profilului:

5.4.1. Pauza de joc. Dacă jucătorul simte nevoia de o scurtă pauză de la jocurile de noroc, se indică să-și restricționeze accesul la contul personal de jocuri de noroc online pentru o perioadă la alegere.

5.4.2. Suspendarea temporară a profilului. În vederea prevenirii și controlului problemelor legate de jocurile de noroc, programul „Joc Responsabil” propune implementarea restricțiilor privind accesul la jocurile de noroc. Această metodă garantează că jucătorul are controlul total asupra situației în orice moment. Perioadele de suspendare a contului jucătorului sunt diversificate, astfel încât se va alege exact intervalul de timp potrivit fiecărui jucător.

5.5. Renunțarea la anumite jocuri sau Autoexcluderea:

5.5.1. Renunțarea la anumite categorii de jocuri. Regulamentul jocurilor de noroc, oferă jucătorilor opțiunea de renunțare la anumite categorii de jocuri, pentru diferite perioade de timp în cazul în care constată o dependență periculoasă în raport cu jocurile la care participă.

5.5.2. Autoexcludere. Orice persoană care simte dependență față de jocurile de noroc, se poate retrage în totalitate de la jocuri, sau se poate autoexclde de la funcțiunile disponibile a contului personal de jocuri.

5.6. Pentru a aborda corect jocul responsabil prin anumite limite sau restricționări menționate supra, participantul poate solicita ajutor, contactând biroul de asistență a Programului „Joc Responsabil” în cazul în care are nevoie de informații suplimentare, sau să solicite ajutor la adresa de e-mail: jocresponsabil@lnm.md;

6. Instruirea personalului și asistența calificată jucătorilor

6.1. Instruirea personalului este un element esențial al Programului „Joc Responsabil”, deoarece angajații Societății care sunt în legătură directă cu jucătorii trebuie să fie pregătiți să identifice jucătorii cu o posibilă problemă de comportament și să gestioneze situațiile legate de jocul problematic.

6.2. Pentru a menține personalul actualizat cu cele mai bune practici și modificările legislative, formarea/instruirea angajaților Loteriei Naționale, privind jocul responsabil, este obligatorie și se desfășoară după următoarele principii:

- instruirea introductiv-generală;
- instruirea periodică;
- instruirea fiecărui angajat la necesitate sau la solicitare.

6.3. Conform regulilor instruirii, toți angajații care interacționează cu jucătorii, trebuie să cunoască principiile jocului responsabil și să aplice tehnici de prevenire a comportamentului compulsiv, respectiv, să reacționeze adecvat la următoarele situații critice:

6.3.1. Recunoașterea semnelor jocului problematic. Personalul trebuie să fie capabil să identifice comportamentele de risc, precum:

- jucători care petrec perioade excesive de timp în sălile de joc;
- persoane care împrumută bani sau pariază mai mult decât își permit;
- jocul pentru recuperarea pierderilor;
- comportament agitat, nervozitate, anxietate sau schimbări bruște de dispoziție.

6.3.2. Comunicarea eficientă cu jucătorii. Angajații vor oferi informații despre jocul responsabil într-un mod profesionist și empatic. În acest sens ei trebuie:

- să utilizeze tehnici de abordare a jucătorilor care par a avea probleme, fără a-i face să se simtă judecați sau excluși fără acordul jucătorului sau în afara regulilor;
- să informeze clar jucătorii despre opțiunile de autoexcludere și serviciile de asistență disponibile.

6.3.3. Gestionarea solicitărilor de autoexcludere. Angajații care interacționează cu jucătorii trebuie:

- să cunoască procedura exactă prin care un jucător poate solicita autoexcluderea;
- să asigure respectarea confidențialității și să trateze cererile de autoexcludere cu seriozitate.

6.3.4. Prevenirea jocului minorilor.

- Instruirea în domeniul jocului responsabil conține informații privind verificarea vârstei jucătorilor și utilizarea documentelor de identitate.
- Angajații care interacționează cu jucătorii trebuie să aplice măsuri clare pentru a refuza accesul minorilor în locațiile de joc respectiv să protejeze minorii și persoanele care nu au atins vârsta potrivită, de participare la jocurile de noroc.

6.3.5. Informarea despre resursele de suport. Personalul care interacționează cu jucătorii trebuie să cunoască și să poată furniza informații de ajutor:

- LINIA VERDE de asistență gratuită pentru jucătorii cu probleme;
- materiale informative (pliante, broșuri, website-uri utile);
- teste de autotestare.

6.3.6. Răspunderea angajaților și conformitatea cu regulamentul

- Fiecare angajat care interacționează cu jucătorii trebuie să semneze un angajament de participare la instruire și de respectare a regulilor jocului responsabil.
- Se recomandă angajaților, să solicite suplimentar efectuarea evaluării periodice/la necesitate, în cazul în care dorește verificarea nivelului de pregătire.

7. Asistență pe problemele legate de dependența de jocuri de noroc

7.1. Loteria Națională desfășoară o serie de acțiuni în scopul prevenirii dependenței de jocuri de noroc. Pe lângă programele educaționale și de responsabilitate socială, organizatorul implementează programe de asistență a jucătorilor care are ca scop prevenirea și gestionarea comportamentelor de joc problematic.

7.1.1. Accesibilitatea serviciilor de asistență

- Programul de asistență este gratuit și confidențial pentru jucătorii care solicită ajutor;
- Jucătorii trebuie să fie informați despre existența serviciilor de asistență prin afișe, materiale informative și platforme online;
- Serviciile sunt disponibile prin telefon, online și față în față.

7.1.2. Evaluarea și identificarea problemelor de joc

- Jucătorilor li se propune accesul la teste de autoevaluare pentru a determina nivelul riscului comportamentului de joc;
- Specialistul în asistență trebuie să utilizeze metode validate pentru identificarea dependenței de jocuri de noroc.

7.1.3. Asistență psihologică specializată. Sesiunile de asistență trebuie să se concentreze pe:

- Identificarea cauzelor comportamentului de joc excesiv;
- Dezvoltarea unor strategii de control și autoreglare;
- Sprijin emoțional și suport psihologic continuu.

7.1.4. Urmărirea progresului jucătorilor

- Serviciile de asistență trebuie să ofere sesiuni de monitorizare pentru jucătorii care au solicitat ajutor;
- Jucătorilor li se oferă posibilitatea de a participa la programe de recuperare și grupuri de suport.

7.1.5. Confidențialitate și protecția datelor cu caracter personal

- Toate informațiile discutate în cadrul sesiunilor de asistență trebuie să fie confidențiale și protejate;
- Datele personale ale jucătorilor nu pot fi utilizate în scopuri comerciale sau pentru promovarea jocurilor de noroc.

7.2. Programul pune la dispoziția jucătorilor instrumentele de accesare rapidă: ”LINIA VERDE”, de autoevaluare și asistență gratuită a jucătorilor. O primă asistență în acest sens poate fi obținută de la specialiștii în domeniu, disponibili la următoarele contacte din cadrul programului „Joc Responsabil” al Loteriei Naționale a Moldovei:

- - telefon „LINIA VERDE”: (+373) 78 875 555;
- - e-mail: jocresponsabil@lnm.md;
- - rubrica „Joc Responsabil” pe pagina oficială: www.lnm.md;

7.3. Materialele de informare destinate jucătorilor vor fi afișate vizibil în toate sălile de joc și vor fi disponibile pe platformele electronice, în secțiunea JOC RESPONSABIL de pe pagina principală.

8. Autotestarea

8.1. Autotestările din cadrul Programului au rolul de a ajuta jucătorii să își evalueze propriul comportament și să identifice eventuale riscuri asociate. Programul „Joc Responsabil” pune la dispoziția publicului jucător formulare de Autotestare, accesibile atât online cât și în locațiile fizice. Prin îndeplinirea testelor de autotestare, jucătorii pot determina rapid dacă pot fi o victimă a problemelor cauzate de jocurile de noroc.

8.1.1. Disponibilitatea testelor de autoevaluare

- Testele sunt anonime, gratuite și ușor de utilizat;
- Formularul de Autotestare se poate îndeplini electronic atât pe site-urile Societății (*lnm.md*) și a organizatorilor jocurilor de noroc (*slot.md* și *7777.md*) cât și fizic în incinta sălilor cu automate de joc.

8.1.2. Tipurile de întrebări incluse în test. Testul de autoevaluare conține întrebări despre:

- frecvența jocului;
- impactul financiar;
- impactul emoțional;
- controlul asupra jocului;

- efectele asupra relațiilor.

8.2. Autotestarea constă dintr-un set de întrebări, iar dacă jucătorul va răspunde cu DA la 5 sau mai puține întrebări, acestuia îi va fi sugerat să vorbească deschis cu un consilier.

8.2.1. Recomandări și îndrumare după testare

- Jucătorii trebuie să primească din partea angajaților care interacționează cu jucătorii, sfaturi personalizate în funcție de scorul obținut (*la cerința personală a jucătorului*);
- Cei cu risc ridicat trebuie să fie direcționați către servicii de asistență și autoexcludere;
- Platformele de jocuri online includ opțiuni rapide pentru setarea de limite sau cererea de ajutor după completarea testului.

8.2.2. Confidențialitatea și protecția datelor

- Autotestarea trebuie să fie confidențială, fără ca datele jucătorilor să fie înregistrate fără consimțământul lor.

8.2.3. Promovarea autotestării. Organizatorul trebuie să promoveze autotestarea prin:

- afișe și pliante în locațiile de joc;
- mesaje pe platformele online, recomandând testarea periodică;
- campanii de conștientizare, încurajând jucătorii să își verifice comportamentul.

8.3. Jocurile de noroc trebuie să rămână o alegere personală, care să se facă pe baza satisfacției obținute din această activitate. Aceasta nu trebuie să fie o obligație în niciun caz sau o constrângere ca rezultat al oricărei alte influențe.

SEMNE ALE JOCULUI PROBLEMATIC

Semne comportamentale

- **Creșterea frecvenței și duratei sesiunilor de joc**
Petrecerea unui timp tot mai îndelungat în săli de jocuri sau pe platforme de pariuri.
- **Alocarea unor sume tot mai mari de bani**
Tendința de a miza sume crescute, chiar și în ciuda pierderilor anterioare.
- **Neglijarea responsabilităților personale și profesionale**
Ignorarea obligațiilor față de familie, muncă sau studii din cauza jocului.
- **Mintirea apropiatilor**
Ascunderea activității de joc sau a sumelor cheltuite, evitarea discuțiilor despre bani.
- **Iritabilitate sau anxietate în lipsa accesului la joc**
Stări de neliniște, nervozitate sau depresie când nu poate juca.

Semne financiare

- **Împrumuturi frecvente sau vânzarea de bunuri**
Solicitarea de bani de la familie, prieteni sau instituții pentru a continua să joace.
- **Dificultăți financiare evidente**
Facturi neplătite, datorii acumulate, lipsa banilor pentru nevoile de bază.
- **Jocul pentru recuperarea pierderilor**
Dorința obsesivă de a câștiga înapoi banii pierduți, ceea ce poate duce la și mai multe pierderi.

Semne psihologice

- **Gânduri obsesive legate de joc**
Jocul devine centrul atenției, chiar și în afara sălii de joc.
- **Sentimentul de vinovăție sau rușine**
Remușcări după ce a jucat, dar simte imposibilitatea de a se opri.
- **Negarea problemei**
Refuzul de a recunoaște că jocul afectează viața personală sau financiară.

RECOMANDĂRI PENTRU JUCĂTORI

- Nu jucați/pariați niciodată mai mult de suma pe care v-ați propus-o inițial;
- Indiferent de câștiguri sau pierderi, nu ezitați și opriți-vă din joc/pariere la suma propusă inițial;
- Nu jucați jocuri de șansă/pariați niciodată dacă situația financiară nu vă permite acest lucru;
- Nu jucați jocuri de șansă/pariați niciodată dacă trebuie să vă îndatorați din cauza jocurilor/pariurilor, sau cu bani împrumutați;
- Nu jucați/pariați niciodată banii pe care inițial ați intenționat să-i cheltuiți pe altceva (ex: chirie, reparații, etc.);
- Nu folosiți niciodată jocurile/pariurile pentru a face față sentimentelor neplăcute;
- Nu folosiți niciodată jocurile/pariurile pentru a combate stresul;
- Stabiliți-vă limite pentru timpul pe care îl petreceți jucând/pariind;
- Nu jucați/pariați niciodată dacă pentru aceasta trebuie să neglijați sau abandonați activități sociale și/sau profesionale;
- Dacă frecvența cu care jucați crește, luați o pauză de la această activitate.



REGULILE JOCULUI RESPONSABIL

- **Distracție, nu câștiguri:** Promovăm afacerea ca mijloc de distracție, nu ca modalitate de a câștiga bani.
- **Responsabilitate socială:** Alocăm resurse umane pentru generarea și implicarea companiei în acțiuni de responsabilitate socială și protecție a clientului.
- **Instruirea angajaților:** Instruim permanent angajații referitor la cele mai recente practici privind asigurarea unei raportări responsabile a clientului față de jocurile de noroc.
- **Informare continuă:** Informăm permanent clienții despre pericolele jocului excesiv și despre cum se tratează problemele de joc.
- **Identificarea problemelor:** Ne asigurăm că în locațiile noastre identificăm corect jucătorii cu probleme.

Acces interzis minorilor

Ne asigurăm că în locațiile noastre accesul minorilor este strict interzis.

Sub vârsta legală? Atunci nu ai voie să joci

Accesul la jocurile de noroc este strict interzis persoanelor care nu au împlinit vârsta de 18 ani, iar persoanelor care nu au împlinit vârsta de 21 ani – nu le este permis accesul la jocurile de noroc cu risc social sporit.

Joc responsabil 18+

Să joci responsabil, înseamnă că îți controlezi comportamentul de joc. Joci doar cu ceea ce îți poți permite și nu ești tentat să pariezi mai mult sau să cumperi mai multe bilete de loterie. Participarea la joc nu ar trebui nici odată să afecteze distracția.

Verificăm vârsta jucătorilor online

Facem o verificare a vârstei pentru jucătorii care joacă online. Facem acest lucru la momentul realizării contului pe platformă, fiind necesară introducerea CNP-ului. Totuși, ai jucat și ai câștigat ceva? Nu plătim câștigurile pentru cei sub vârsta de 18 ani.

Utilizarea sigură a internetului

Alți membri minori ai familiei folosesc laptopul tău? Atunci instalează un filtru pentru copii. Astfel îi împiedici să vină în contact cu jocuri potențial adictive.



SFATURI UTILE REFERITOARE LA JOCULUI RESPONSABIL

- 1. Joacă doar pentru amuzament și nu pentru a câștiga bani!**
- 2. Nu folosi niciodată pentru a juca, bani de care ai nevoie și care îți sunt necesari pentru nevoi personale (chirie, facturi, întreținere, etc)!**
- 3. Nu încerca să recuperezi niciodată o pierdere și nu încerca sub nici o formă să mizezi sume mai mari de bani pentru a recupera banii pierduți!**
- 4. Nu participa la jocuri dacă ești deprimat, supărat, obosit, sub influența medicamentelor sau a băuturilor alcoolice!**
- 5. Găsește și alte forme de distracție, astfel încât participarea la jocuri de noroc să nu devină o parte constantă a vieții tale!**
- 6. Nu ezita să folosești funcțiile de limitare sau autoexcludere!**
- 7. Nu ezita să ceri ajutor de la noi, de la familie sau de la specialiști dacă simți că ai probleme cu jocurile de noroc!**

