



Anexa nr.1
Ordinul Directorului General
al S.A. „Loteria Națională a Moldovei”
nr._24 din 03 iunie 2026

PROCEDURA

de autoexcludere de la participarea la jocurile de noroc organizate si desfășurate de S.A. „Loteria Națională a Moldovei”

Capitolul I. Dispoziții generale

Articolul 1. Scopul si domeniul de aplicare

1.1. Prezenta Procedură (în continuare - Procedura) stabilește mecanismul, condițiile și efectele juridice ale autoexcluderii voluntare a persoanelor fizice de la participarea la jocurile de noroc organizate și desfășurate de S.A. „Loteria Națională a Moldovei” (în continuare - S. A. LNM sau Organizatorul).

1.2. Procedura se aplica în mod obligatoriu față de toate entitățile implicate în organizarea, gestionarea, administrarea și desfășurarea jocurilor de noroc ce constituie monopol de stat, și anume:

- a) S.A. LNM - în calitate de organizator al jocurilor de noroc ce constituie monopol de stat, în conformitate cu art. 2 și art. 3 alin. (1)-(2) din Legea nr. 291/2016;
- b) subdiviziunile structurale și cele teritoriale ale S. A. LNM, inclusiv sălile cu aparate de joc cu câștiguri bănești;
- c) platformele de jocuri de noroc online gestionate de S.A. LNM;
- d) partenerii privați ai S.A. LNM care acționează în baza contractelor de parteneriat public-privat cu S.A. LNM pentru dezvoltarea activităților Loteriei Naționale.

1.3. Prezenta Procedura nu se aplică altor organizatori de jocuri de noroc înregistrați și autorizați în Republica Moldova în temeiul Legii nr. 291/2016. Aceștia urmează să aplice propriile proceduri în conformitate cu legislația în vigoare.

Articolul 2. Temeiul juridic

Procedura se întemeiază pe următoarele acte normative:

- a) Legea nr. 291 din 16 decembrie 2016 cu privire la organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc, în special art. 1, art. 3 alin. (4) și (5), art. 12, art. 13, art. 14 și art. 54;
- b) Hotărârea Guvernului nr. 777 din 01 august 2018 pentru aprobarea Regulamentelor-tip privind organizarea și desfășurarea activității în domeniul jocurilor de noroc ce constituie monopol de stat;
- c) Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107 din 06 iunie 2002, art. 1 alin. (1)-(2) - principiul autonomiei de voință și al libertății contractuale;
- d) Legea nr. 133 din 08 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

e) Legea nr. 148 din 09 iunie 2023 privind accesul la informațiile de interes public.

Articolul 3. Definiții

În sensul prezentei Proceduri, termenii de mai jos au următoarele semnificații:

Autoexcludere - act juridic unilateral, voluntar și irevocabil pe durata termenului ales, prin care o persoană fizică, în exercitarea autonomiei sale de voință, solicită S.A. LNM interzicerea propriului acces la participarea la toate jocurile de noroc organizate și desfășurate de S.A. LNM, prin orice canal de distribuție, pe întreg teritoriul Republicii Moldova.

Solicitant - persoana fizică, cu capacitate deplină de exercițiu, care depune Cererea de autoexcludere la S.A. LNM.

Jucător autoexclus - persoana fizică al cărei acces la jocurile de noroc ale S.A. LNM este suspendat ca urmare a înregistrării cererii de autoexcludere.

Cerere de autoexcludere - documentul tipizat, în formă scrisă sau electronică, prin care solicitantul inițiază procedura de autoexcludere față de S.A. LNM.

Registrul persoanelor autoexcluse (RPE) - bază de date electronică, gestionată și arhivată de S.A. LNM, în care sunt înregistrate datele de identificare ale tuturor jucătorilor autoexcluse.

Perioada de autoexcludere - intervalul de timp pentru care se dispune interdicția de acces la jocuri, ales de solicitant dintre opțiunile prevăzute de prezenta Procedura.

Revocare - procedura prin care jucătorul autoexclus pe perioada nedeterminată solicită ridicarea interdicției, după împlinirea termenului minim obligatoriu de 1(una) lună.

Partener privat - persoana juridică sau fizică autorizată care acționează în baza unui contract de colaborare/parteneriat cu S.A. LNM pentru distribuția produselor de joc ale Organizatorului.

Canal de distribuție - orice formă sau mijloc prin care S.A. LNM oferă accesul la jocurile de noroc: ghișee fizice proprii, subdiviziuni teritoriale, săli cu aparate de joc, platforme online proprii, rețeaua partenerilor.

Capitolul II. Inițierea procedurii de autoexcludere

Articolul 4. Persoanele îndreptățite să solicite autoexcluderea

4.1. Persoana fizică cu vârsta de minimum 18 ani (sau 21 de ani în cazul accesului la sălile cu aparate de joc cu câștiguri bănești, conform art. 13 din Legea nr. 291/2016) și cu capacitate deplină de exercițiu poate solicita autoexcluderea.

4.2. Cererea de autoexcludere se depune exclusiv de solicitant în nume propriu. Nu este admisă depunerea cererii prin mandatar, reprezentant sau curator, cu excepția cazurilor în care reprezentarea legală este impusă prin act judecătoresc.

Articolul 5. Modalitățile de depunere a cererii de autoexcludere

5.1. Cererea de autoexcludere poate fi depusă prin una dintre următoarele modalități:

a) La ghișeu / în persoană - solicitantul se prezintă la sediul central al S.A. LNM sau la oricare subdiviziune teritorială cu act de identitate valabil, completează formularul tipizat pe loc, iar agentul S.A. LNM verifică identitatea și înregistrează cererea imediat. Se eliberează pe loc confirmarea scrisă.

b) Electronic - prin intermediul portalului online oficial al S.A. LNM, la secțiunea dedicată jocului responsabil și autoexcluderii. Necesită autentificare verificată prin contul de jucător sau prin datele actului de identitate. Formularul electronic este completat și transmis digital, iar confirmarea se generează automat.

c) Electronic cu semnătura electronică calificată - cererea completată și semnată electronic (cu semnătura electronică calificată recunoscută în Republica Moldova) se transmite la adresa electronică dedicată a S. A. LNM. Confirmarea se transmite în scris în maximum 1 zi lucrătoare.

d) Prin poștă / scrisoare recomandată - cererea olografă, completată și semnată, însoțită de copia actului de identitate, se transmite la sediul central S.A. LNM prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Înregistrarea se efectuează în ziua primirii corespondenței.

5.2. Indiferent de modalitatea de depunere, cererea produce efecte juridice din ziua înregistrării sale în Registrul persoanelor autoexcluse de către S.A. LNM.

5.3. S.A. LNM asigură disponibilitatea tuturor modalităților menționate în mod continuu (24/7 pentru canalele electronice) și în programul de activitate al ghișeele fizice pentru depunerea în persoană.

Articolul 6. Conținutul cererii de autoexcludere

6.1. Cererea de autoexcludere trebuie să conțină obligatoriu următoarele elemente:

- f) datele de identificare ale solicitantului: numele, prenumele, data nașterii, IDNP, seria și numărul actului de identitate, adresa de domiciliu;
- g) numărul de telefon de contact și adresa electronică (opțional, dar recomandat);
- h) durata autoexcluderii aleasă dintre opțiunile prevăzute la art. 7;
- i) semnătura olografă sau electronică calificată a solicitantului;
- j) data depunerii cererii.

6.2. Cererea poate conține, în mod facultativ, motivele solicitării autoexcluderii, în vederea facilitării accesului la servicii de suport psihologic.

6.3. S.A. LNM pune la dispoziție formularul tipizat al cererii de autoexcludere (în format fizic și electronic) la toate ghișeele fizice, pe platformele online proprii și pe site-ul oficial al SA LNM.

Capitolul III. Durata autoexcluderii și procedura de revocare

Articolul 7. Perioadele de autoexcludere

7.1. Solicitantul alege, în mod liber și irevocabil pe durata termenului ales, una dintre următoarele perioade de autoexcludere:

- a) 1 (una) lună, de la data înregistrării cererii - fără posibilitate de revocare anticipată;

b) 6 (șase) luni, de la data înregistrării cererii - fără posibilitate de revocare anticipată;

c) 12 (douăsprezece) luni, de la data înregistrării cererii - fără posibilitate de revocare anticipată;

d) Perioada nedeterminată (fără termen limită), de la data înregistrării cererii - cu posibilitate de revocare după minimum 1 (una) lună de la data înregistrării, prin cerere separată.

7.2. Interdicția de acces devine efectivă de la data înregistrării cererii în RPE și se ridică în mod automat la expirarea termenului ales pentru opțiunile a), b) și c), fără a fi necesară o cerere suplimentară din partea jucătorului.

7.3. Durata aleasă este obligatorie și definitivă pentru termenul ales. Nicio solicitare de reducere anticipată a termenului determinat nu produce efecte juridice, indiferent de forma sau conținutul acesteia.

Articolul 8. Procedura de revocare a autoexcluderii pe perioada nedeterminată

8.1. Exclusiv în cazul opțiunii prevăzute la art. 7 alin. (1) lit. d) (perioada nedeterminată), jucătorul autoexclus poate solicita revocarea autoexcluderii după expirarea unui termen de minimum 1 (una) lună de la data înregistrării cererii inițiale.

8.2. Cererea de revocare se depune în scris, olograf sau cu semnătura electronică calificată, personal sau prin modalitățile electronice disponibile, și trebuie să conțină:

- k) datele de identificare ale solicitantului, identice cu cele din cererea inițială;
- l) declarația expresă privind solicitarea revocării autoexcluderii;
- m) confirmarea că solicitantul a luat cunoștință despre posibilele riscuri ale reluării participării la jocuri de noroc;
- n) semnătura și data.

8.3. S.A. LNM procesează cererea de revocare în termen de maximum 3 (trei) zile lucrătoare de la data înregistrării acesteia, după verificarea împlinirii termenului de 1 lună și a autenticității identității solicitantului.

8.4. S.A. LNM poate, la discreția sa justificată, să recomande solicitantului consultarea unui specialist înainte de procesarea revocării, fără a putea refuza revocarea în mod arbitrar dacă condițiile legale sunt îndeplinite.

8.5. Jucătorul căruia i s-a ridicat autoexcluderea prin revocare beneficiază de aceleași drepturi ca orice alt participant la jocurile de noroc organizate de S.A. LNM, inclusiv dreptul de a solicita o nouă autoexcludere oricând dorește.

Capitolul IV. Obligațiile tehnice și administrative ale SA LNM

Articolul 9. Registrul persoanelor autoexcluse (RPE)

9.1. S.A. LNM creează, menține și gestionează Registrul persoanelor autoexcluse (RPE), care reprezintă baza de date electronică centralizată a tuturor jucătorilor autoexcluși față de S.A. LNM.

9.2. RPE conține cel puțin următoarele câmpuri pentru fiecare persoană înregistrată:

- a) numele și prenumele;

- b) IDNP (codul personal);
- c) seria si numărul actului de identitate;
- d) data nașterii;
- e) data înregistrării cererii de autoexcludere;
- f) durata autoexcluderii aleasă;
- g) data scadenței autoexcluderii sau mențiunea "nedeterminat", după caz;
- h) modalitatea de depunere a cererii;
- i) statutul curent (activ / expirat / revocat).

9.3. RPE este arhivat si păstrat de S.A. LNМ pentru o perioada de minimum 5 (cinci) ani de la data constituirii fiecărei înregistrări, în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

9.4. Accesul la RPE este permis doar personalului autorizat al S.A. LNМ cu atribuții directe de administrare a mecanismului de autoexcludere, cu jurnalizarea oricărui acces.

Articolul 10. Sisteme de identificare si verificare

10.1. S.A. LNМ implementează și menține sisteme tehnice fiabile de identificare a persoanelor autoexcluse, adaptate fiecărui canal de distribuție:

a) Ghișee fizice si săli cu aparate de joc: verificarea documentului de identitate de către personalul S.A. LNМ si/sau al partenerilor privați; consultarea RPE înainte de admiterea accesului la joc;

b) Platforme online: blocarea automată a contului jucătorului la momentul înregistrării autoexcluderii; sisteme automatizate de prevenire a creării unui nou cont de jucător pe durata autoexcluderii, prin verificarea IDNP;

c) Rețeaua partenerilor privați: transmiterea în termen de maximum 24 de ore de la înregistrare a actualizărilor RPE către toți partenerii privați contractuali, care au obligația de a aplica interdicția de acces.

10.2. S.A. LNМ are obligația de a efectua actualizări ale RPE în timp real pentru canalele proprii și de a notifica partenerii privați în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai târziu de 24 de ore de la înregistrarea oricărei cereri sau modificări.

10.3. Sistemele tehnice ale S.A. LNМ asigură protecția RPE împotriva accesului neautorizat, pierderii, alterării sau distrugerii datelor, în conformitate cu cerințele Legii nr. 133/2011.

Articolul 11. Confirmarea înregistrării si comunicarea cu jucătorul

11.1. S.A. LNМ eliberează solicitantului, în toate cazurile, o confirmare scrisă a înregistrării cererii de autoexcludere. Confirmarea conține:

- a) numărul de înregistrare al cererii;
- b) data înregistrării;
- c) durata autoexcluderii alese;
- d) data de expirare a autoexcluderii sau mențiunea că autoexcluderea este pe perioada nedeterminată, după caz;
- e) informații privind serviciile de suport disponibile;
- f) datele de contact ale S. A. LNМ pentru orice solicitare suplimentară.

11.2. Confirmarea se eliberează imediat la ghișeele fizice și în termen de maximum 24 de ore prin canalele electronice.

11.3. S.A. LNM notifică jucătorul autoexclus cu cel puțin 30 de zile înainte de data expirării autoexcluderii pe perioada determinată, prin mijloacele de contact furnizate, informându-l că restricția va fi ridicată în mod automat la data scadenței.

Articolul 12. Obligațiile partenerilor privați

12.1. Partenerii privați ai S.A. LNM care distribuie produse de joc ale S.A. LNM au obligația contractuală de a aplica restricțiile de acces prevăzute în RPE.

12.2. Actele normative interne și cele procedurale ale partenerilor privați ai S.A. LNM vor include în mod obligatoriu clauze specifice privind:

- a) obligația partenerului de a consulta RPE înainte de admiterea oricărei persoane la jocuri;
- b) obligația de formare a personalului privind procedura de identificare a persoanelor autoexcluse;
- c) interdicția de a admite la joc orice persoană inclusă în RPE, indiferent de solicitarea sau insistența acesteia;
- d) obligația de a raporta imediat S.A. LNM orice tentativă de participare la joc a unei persoane autoexcluse.

12.3. Nerespectarea de către partenerul privat a obligațiilor prevăzute la alin. 12.2 constituie încălcare a prezentei Proceduri și poate conduce la antrenarea răspunderii civile a partenerului.

Capitolul V. Informarea jucătorului despre Programul „Joc responsabil” și suport

Articolul 13. Obligația de informare a SA LNM

13.1. S.A. LNM, în calitate de organizator al jocurilor de noroc ce constituie monopol de stat, are obligația de a acționa responsabil față de jucători și de a promova jocul responsabil, în conformitate cu politica de stat prevăzută la art. 3 alin. (4) din Legea nr. 291/2016.

13.2. La momentul înregistrării oricărei cereri de autoexcludere, S.A. LNM informează în mod obligatoriu solicitantul, în scris, cu privire la:

- a) existența serviciilor de asistență psihologică și de tratament al dependenței patologice de jocuri de noroc disponibile în Republica Moldova;
- b) dreptul solicitantului de a accesa aceste servicii, cu sau fără legătură cu procedura de autoexcludere;
- c) datele de contact ale instituțiilor și organizațiilor specializate în asistența persoanelor cu dependență de jocuri de noroc.

13.3. S.A. LNM afișează în mod vizibil, la toate ghișeele fizice, în sălile cu aparate de joc și pe platformele online, informații privind jocul responsabil, semnele dependenței de jocuri de noroc și modalitățile de solicitare a autoexcluderii și a asistenței de specialitate.

Articolul 14. Servicii de suport psihologic și terapeutic

14.1. S.A. LNM pune la dispoziția jucătorilor autoexcluși și a persoanelor interesate, prin canalele proprii de comunicare, informații actualizate privind:

- a) serviciile de asistență și consiliere psihologică oferite de organizații de stat sau neguvernamentale, sau fundații specializate în domeniu;
- b) liniile de asistență telefonică gratuite dedicate persoanelor cu probleme legate de jocurile de noroc, disponibile la nivel național;
- c) grupuri de suport și programe comunitare de reabilitare.

14.2. S.A. LNM nu condiționează și nu restrânge în niciun fel accesul la serviciile de suport menționate atât pentru jucătorii activi, cât și pentru persoanele autoexcluse.

14.3. S.A. LNM poate stabili parteneriate cu instituții specializate în scopul facilitării accesului jucătorilor la servicii de consiliere și tratament, fără a implica o finanțare care ar putea crea un conflict de interese.

Articolul 15. Prelucrarea datelor cu caracter personal

15.1. Datele cu caracter personal ale solicitanților sunt prelucrate de S.A. LNM exclusiv în scopul administrării și aplicării mecanismului de autoexcludere, în conformitate cu Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

15.2. S.A. LNM acționează ca operator de date cu caracter personal în sensul Legii nr. 133/2011 și asigură: legalitatea, corectitudinea și transparența prelucrării; limitarea scopului prelucrării la cel declarat; minimizarea datelor colectate la strictul necesar; exactitatea și actualizarea datelor; integritatea și confidențialitatea datelor prin măsuri tehnice și organizatorice adecvate; păstrarea datelor pentru minimum 5 ani de la constituirea înregistrării.

15.3. Solicitantul consimte în mod explicit la prelucrarea datelor sale cu caracter personal prin completarea și semnarea cererii de autoexcludere. Consimțământul este condiția necesară pentru efectivitatea autoexcluderii.

15.4. Datele incluse în RPE nu pot fi transmise terților, cu excepția:

- d) partenerilor privați contractuali ai S.A. LNM, strict în scopul aplicării restricțiilor de acces;
- e) autorităților publice competente, la solicitare motivată în exercitarea funcțiilor de supraveghere și control;
- f) instanțelor de judecată, la solicitare în cadrul procedurilor judiciare.

Capitolul VI. Consecințele juridice ale autoexcluderii și ale încălcării acesteia

Articolul 16. Efectele juridice fata de jucătorul autoexclus

16.1. De la data înregistrării cererii de autoexcludere în RPE, jucătorul autoexclus nu mai are dreptul de a participa la niciun joc de noroc organizat de S.A. LNM, indiferent de tipul jocului (loterie, pariuri sportive, aparate de joc cu câștiguri bănești, jocuri online), de forma de participare (fizică sau online) sau de canalul de distribuție (ghișee proprii, subdiviziuni teritoriale, parteneri privați).

16.2. Jucătorul autoexclus declara, prin semnarea cererii, că a înțeles și acceptă ca:

- a) orice câștig eventual obținut cu încălcarea interdicției de participare nu poate fi revendicat de jucătorul autoexclus, în conformitate cu principiile generale ale dreptului civil;
- b) datele sale de identificare sunt înregistrate în RPE și arhivate pentru minimum 5 ani;
- c) autoexcluderea pe perioada determinată nu poate fi redusă anticipat;
- d) autoexcluderea pe perioada nedeterminată poate fi revocată numai după minimum 1(una) lună.

16.3. Jucătorul autoexclus păstrează dreptul de a solicita oricând informații privind statutul autoexcluderii sale și de a accesa serviciile de suport psihologic.

Articolul 17. Consecințele încălcării autoexcluderii de către jucător

17.1. În cazul în care un jucător autoexclus participă la jocuri de noroc ale S.A. LNM prin mijloace frauduloase (falsificarea identității, utilizarea identității altei persoane, ocolirea mecanismelor tehnice de blocare), S.A. LNM:

- a) are dreptul de a reține orice câștig obținut în perioada de autoexcludere, fără a fi obligată la plata acestuia, conform principiului că nimeni nu poate beneficia de pe urma propriei fapte ilicite;
- b) sesizează autoritățile competente în cazul în care conduita jucătorului constituie contravenție sau infracțiune;
- c) are dreptul de a refuza accesul jucătorului la toate canalele de distribuție ale S.A. LNM, inclusiv după expirarea termenului de autoexcludere, în cazul documentării comportamentului fraudulos.

17.2. S.A. LNM nu poartă răspundere față de jucătorul autoexclus pentru pierderile suferite în urma participării ilegale la jocuri pe durata autoexcluderii.

Articolul 18. Consecințele pentru S.A. LNM și partenerii privați în caz de nerespectare a autoexcluderii

18.1. S.A. LNM și partenerii săi privați au obligația imperativă de a nu admite la jocuri persoanele incluse în RPE. Admiterea unui jucător autoexclus la jocuri constituie o încălcare gravă a obligațiilor legale și contractuale.

18.2. Răspunderea S.A. LNM față de autoritățile publice de supraveghere: în temeiul art. 54 din Legea nr. 291/2016, persoanele juridice vinovate de încălcarea dispozițiilor legale privind jocurile de noroc poartă răspundere administrativă, penală și/sau civilă, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

18.3. Răspunderea civilă a S.A. LNM față de jucătorul autoexclus: în cazul în care S.A. LNM admite în mod culpabil participarea unui jucător autoexclus, jucătorul care a suferit prejudicii demonstrabile poate solicita repararea prejudiciului în conformitate cu prevederile art. 19 din Codul civil. S.A. LNM poate fi obligată să restituie sumele jucate de jucătorul autoexclus în perioada de interdicție, în cazul în care admiterea a avut loc din culpa S.A. LNM.

18.4. Răspunderea partenerilor privați: partenerul privat care admite accesul unui jucător autoexclus răspunde contractual față de S.A. LNM, inclusiv prin răspunderea civilă delictuală față de jucătorul prejudiciat.

18.5. Câștigurile obținute de un jucător autoexclus admis la joc din neglijență S.A. LNМ sau a partenerului privat pot face obiectul reținerii sau restituirii, în funcție de circumstanțele concrete, fără ca S.A. LNМ să fie obligată la plata câștigului față de jucătorul care a participat cu încălcarea interdicției.

Capitolul VII. Dispoziții finale

Articolul 19. Intrarea în vigoare și revizuirea Procedurii

19.1. Prezenta Procedură intră în vigoare la data aprobării de către organul competent al S.A. LNМ și se publică pe site-ul oficial al S.A. LNМ.

19.2. Procedura se revizuieste periodic sau ori de câte ori intervin modificări legislative relevante, cel puțin o dată la 2 ani.

19.3. Orice modificare a Procedurii nu afectează drepturile jucătorilor autoexcluși anterior datei modificării, cu excepția modificărilor mai favorabile acestora.

Articolul 20. Publicitatea și accesibilitatea Procedurii

20.1. Prezenta Procedura este publică și accesibilă oricărei persoane interesate. S.A. LNМ asigură:

- d) publicarea Procedurii pe site-ul oficial al S.A. LNМ, într-o secțiune vizibilă dedicată jocului responsabil;
- e) afișarea unui extras din Procedură (modalitățile de autoexcludere, duratele disponibile, datele de contact) la toate ghișeele fizice și în toate sălile cu aparate de joc;
- f) disponibilitatea formularului tipizat al cererii de autoexcludere la toate punctele de distribuție și în format electronic pe site-ul oficial.

Articolul 21. Relația cu alte acte interne ale SA LNМ

21.1. Prezenta Procedură se corelează cu:

- g) Regulile de desfășurare a jocurilor de noroc adoptate de S.A. LNМ în baza Regulamentelor-tip aprobate prin HG nr. 777/2018;
- h) Politica S.A. LNМ privind protecția datelor cu caracter personal;
- i) Contractele-cadru de parteneriat cu partenerii privați.

21.2. În caz de conflict între prezenta Procedură și alte acte interne ale S.A. LNМ, prevalează dispozițiile prezentei Proceduri în măsura în care acestea reflectă cerințe legale imperative.

Articolul 22. Dispoziții tranzitorii

22.1. Orice cerere de autoexcludere depusă anterior adoptării prezentei Proceduri rămâne valabilă și produce efecte juridice în conformitate cu termenii stabiliți la momentul depunerii.

22.2. S.A. LNМ are obligația de a integra cererile existente în RPE în termen de 30 de zile de la intrarea în vigoare a prezentei Proceduri.