



Politica de “Joc Responsabil”

S.A “**LOTERIA NAȚIONALĂ**”
A MOLDOVEI



Politica de „Joc Responsabil”

S. A. „**LOTERIA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI**”

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

I. Prezentare generală și politica de „Joc Responsabil”

1.1. 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, 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.

1.2. Loteria Națională desfășoară o serie de acțiuni menite să protejeze minorii de jocurile de noroc, să ajute persoanele cu dependență, precum și să protejeze jucătorii de posibilele consecințe negative care pot fi cauzate de participarea în exces la jocurile de noroc și își exprimă speranța că utilizatorii săi sunt informați și manifestă un comportament responsabil.

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

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;

Reglementări:

- pe legislația în vigoare;
- pe directivele stipulate;
- pe regulamentele și hotărârile prevăzute de lege;
- prelucrarea sigură și responsabilă a datelor și a tranzacțiilor financiare.

1.4. Obiectivele principale ale programului „Joc Responsabil” sunt :

- diminuarea riscurilor privind jocul excesiv;
- promovarea unui mediu de joc sigur și responsabil;
- 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;
- consilierea jucătorilor cu probleme de dependență legate de jocurile de noroc;
- desfășurarea ședințelor de evaluare și terapie gratuită de către specialiștii din domeniu, pentru jucători și/sau familiile acestora;
- instruirea personalului, asigurarea cu training-uri, cursuri, workshop-uri în domeniul jocului responsabil, a angajaților, cu ajutorul cărora se asigură în continuare asistența jucătorilor.

II. Măsurile de realizare a principiilor de „Joc Responsabil”

2.1. Loteria Națională înștiințează jucătorii cu privire la riscurile pe care și le asumă atunci când joacă pe bani, prin punerea la dispoziție a anumitor reguli și principii care trebuie respectate de către fiecare participant/jucător la jocurile de noroc.

2.2. Jocurile de noroc sunt delimitate, după **riscul social**, în:

- jocuri de noroc **cu risc social sporit**;
- jocuri de noroc **cu risc social scăzut**;

2.3. 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.

2.4. 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.

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

2.6. Fiecare participant la jocurile de noroc este obligat să respecte cerințele legislației și să se familiarizeze înainte de participare cu Regulamentul intern și regulile de desfășurare a jocurilor de noroc.

2.7. Pentru informarea corectă a jucătorului, fiecare participant la jocurile de noroc, se obligă să completeze un set de acorduri (*Acordurile sunt anexele la Regulamentul intern al Societății privind, jocurile de noroc*), în care jucătorul face precizarea în scris că va acționa în limitele legii, Regulamentului intern și ale regulilor de „Joc Responsabil”.

Pentru participanții la jocurile de noroc online, pe site-ul www.7777.md se pune la dispoziție informația cu privire la îndeplinirea unui set de pași și acțiuni privind *PROCEDURILE DE CREARE A CONTULUI DE JOC ȘI PARTICIPARE LA JOCURILE DE NOROC (ȘI ALTE SERVICII) DISPONIBILE PE SITE*, accesând site-ul www.7777.md - urmând rubrica: *AJUTOR - CONDIȚII GENERALE DE UTILIZARE A SITE-ULUI* www.7777.md.

2.8. 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.

2.9. Politica, regulile și normele de „Joc Responsabil” 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.

III. Strategii pentru abordarea responsabilă a jocurilor de noroc

3.1. Programul „Joc Responsabil” este în permanentă dezvoltare și pune la dispoziția jucătorilor o serie de instrumente 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.

3.2. Stabilirea limitelor:

- **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;
- **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;
- **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.

3.3. Participanții la jocurile online, care constată o dependență periculoasă în raport cu jocurile la care participă, își pot seta limite sau își pot restricționa accesul la oricare dintre secțiunile disponibile pe site (Sport, Loterii) urmând instrucțiunile din **Anexa 1**, sau accesând: <https://7777.md/pages/?pr=76>.

3.4. Pauză de joc sau suspendarea temporară a profilului:

- **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.
- **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.

*(Pentru setarea de pauze sau restricționarea accesului la contul personal de jocuri online, se consultă instrucțiunile din **Anexa1**).
<https://7777.md/pages/?pr=76>.

3.5. Renunțarea la anumite jocuri sau Autoexcluderea:

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

(Pentru detalii de renunțare sau de autoexcludere pe conturile de jocuri online se consultă instrucțiunile din **Anexa 1). <https://7777.md/pages/?pr=76>*

3.6. 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 solicitând ajutor la adresa de e-mail: jocresponsabil@lnm.md; (pentru jocurile online la adresa electronică): support@7777.md.

IV. Instruirea personalului și asistența calificată jucătorilor

4.1. Fiecare angajat este instruit periodic cu privire la asistarea jucătorului, la procedurile și produsele oferite de Loteria Națională a Moldovei, inclusiv cele legate de jocul responsabil. Este deosebit de important ca lucrătorii care activează în sălile de jocuri să poată identifica, preveni și gestiona anumite comportamente ale jucătorilor.

4.2. Instruirea privind jocul responsabil se desfășoară în 3 moduri:

Pentru toți angajații:

- program de pregătire electronică în care se oferă informații generale despre jocul responsabil;
- informații electronice privind psihologia din spatele jocurilor de noroc;
- scurtă evaluare.

Pentru angajații care sunt în legătură directă cu clienții și pentru anumite persoane selectate:

- persoanele care sunt în legătură directă cu clienții sunt instruiți într-un mod mai cuprinzător;
- se predau politica și procedurile specifice jocului responsabil.

Pregătire aprofundată:

- pentru managerii sălilor de jocuri;
- informații aprofundate despre modul de abordare a unui jucător-problemă;
- empatia și comunicarea cu jucătorii problematici.

4.3. Instruirile se realizează atât pe intern, cât și prin apelare la entități terțe, specializate în acest domeniu.

4.4. Angajații care sunt în legătură directă cu jucătorii (consultanții interni, managerii sau operatorii parteneri), trebuie să ofere suport și asistență jucătorilor care manifestă semne evidente de comportament problematic legate de jocurile de noroc, îndrumându-i către ofertele Programului de „Joc Responsabil”, pentru a le facilita gestionarea jocurilor de noroc într-un mod responsabil.

V. Consiliere pe problemele legate de dependența de jocuri de noroc

5.1. Deși Loteria Națională desfășoară o serie de acțiuni în scopul prevenirii dependenței de jocuri de noroc, pentru un anumit număr de jucători, jocurile de noroc pot să înceapă ca o distracție și să ajungă o obsesie nesănătoasă, transformându-se adesea în dependență. Dependența reprezintă nevoia incontrollabilă de a manifesta acest

comportament, în ciuda efectelor negative resimțite. Vestea bună este că o problemă identificată la timp, cu sprijinul unui psiholog, poate fi rezolvată într-un timp rezonabil.

5.2. Pe lângă programele educaționale și de responsabilitate socială, Loteria Națională a Moldovei a implementat o serie de programe de consiliere a dependenței de jocuri de noroc. O primă asistență în acest sens poate fi obținută de la specialiștii în domeniu, disponibili la următoarele contacte: e-mail: jocresponsabil@lnm.md; telefon: [\(+373\) 78 875 555](tel:+37378875555).

5.3. Pe pagina oficială: www.lnm.md, rubrica „Joc Responsabil”, sau la adresa electronică a paginii de jocuri online: support@7777.md rubrica [AJUTOR – JOC RESPONSABIL](#) se pun la dispoziția jucătorilor instrumentele de accesare a „liniei verzi”, de autoevaluare și consiliere gratuită a jucătorilor de către specialistul departamentului.

VI. Autotestarea

6.1. Pentru a ajuta jucătorii cu dependențe să determine rapid dacă pot fi o victimă a problemelor cauzate de jocurile de noroc, programul „Joc Responsabil” al S.A. „Loteria Națională a Moldovei”, furnizează o listă de întrebări pentru autotestarea jucătorilor.

6.2. 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 consilierul. **(Formularul de Autotestare se poate îndeplini atât pe site-ul www.lnm.md cât și fizic în incinta sălilor de jocuri).*

6.3. 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.

NOTĂ: Organizatorul de jocuri de noroc instituie mecanisme proprii de combatere și prevenire a dependenței de jocurile de noroc, creând în acest sens un fond special destinat finanțării acestor acțiuni.

ATENȚIE !

Implicându-vă în Jocurile de noroc - Vă asumați în totalitate plăcerea câștigurilor și riscul pierderilor

Programul reprezintă o ANEXĂ la:

1. REGULAMENTUL INTERN PRIVIND ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII SĂLII DE JOC CU AUTOMATE DE JOC CU CÂȘTIGURI BĂNEȘTI ale S.A. „LOTARIA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI;

2. REGULILE GENERALE PRIVIND ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA JOCURILOR DE LOTERIE OFFLINE ȘI JOCURI ELECTRONICE CU RISC SOCIAL SCĂZUT PRIN INTERMEDIUL REȚELOR DE COMUNICAȚII ELECTRONICE DE CĂTRE S.A. „LOTARIA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI” (www.7777.md).

Reguli de JOC RESPONSABIL
Pentru setarea limitelor a jocurilor on-line a site-ului: www.7777.md
S.A. "Loteria Națională a Moldovei"

Pentru a păstra plăcerea jocului, www.7777.md vă oferă posibilitatea de a vă gestiona contul de joc. Dacă aveți nevoie de o scurtă pauză de la joc, www.7777.md vă oferă posibilitatea de a face acest lucru prin impunerea uneia dintre următoarele limite:

Limite de depunere

Dacă doriți să impuneți o limită de depunere, puteți face acest lucru din meniul "Profilul meu" > "Setări" > "Modificarea datelor" > "Limite" > "Limită de depunere!", setând perioada de valabilitate a limitei respective de: 1 zi, 1 săptămână, 1 lună.

Limita de pierdere

Dacă doriți să impuneți o limită de depunere, puteți face acest lucru din meniul "Profilul meu" > "Setări" > "Modificarea datelor" > "Limite" > "Limită de pierdere (pierderii)!", setând perioada de valabilitate a limitei respective de: 1 zi, 1 săptămână, 1 lună.

Renunțare la anumite secțiuni (jocuri)

Dacă doriți să vă restricționați accesul la oricare dintre secțiunile oferite (Sport, Bilete Electronice) pe www.7777.md, o puteți face din meniul "Profilul meu" > "Setări" > "Modificarea datelor" > "Limite" > "Limită de a juca în". Vă rugăm să rețineți că, pentru a vă modifica accesul limitat la joc în anumite secțiuni ale Site-ului, trebuie să contactați serviciul de asistență pentru clienți al www.7777.md.

Pauză de la joc

Dacă doriți să vă restricționați accesul la contul dvs. pe www.7777.md, puteți face acest lucru din meniul "Profilul meu" > "Setări" > "Modificarea datelor" > "Limite" > "Pauză de la joc", prin setarea perioadei de activitate a limitei respective de: 1 zi, 1 săptămână sau 1 lună.

Atenție! Vă rugăm să rețineți că pauzele și limitele sunt revocate automat la sfârșitul perioadei specificate în solicitare. Revocarea înainte de termen oricărei dintre limitele setate, conform procedurilor descrise mai sus, va putea fi efectuată urmare contactării serviciului de asistență pentru clienți al www.7777.md.