

ВИМОГИ

щодо боротьби з вираженою ігровою залежністю (лудоманією)

1. Ці вимоги визначають заходи, що мають здійснюватися організаторами азартних ігор під час провадження діяльності з організації та проведення азартних ігор, з метою боротьби з ігровою залежністю (лудоманією).

2. Терміни у цих вимогах вживаються у таких значеннях:

виражена ігрова залежність (лудоманія) – патологічна або проблемна гральна залежність гравця;

ігрова поведінка – це сукупність дій, рішень, реакцій та психологічних станів гравця, пов’язаних з його участю в азартних іграх, включаючи мотивацію до участі в грі, обрання видів ігор, прийняття рішень щодо участі у грі, її початку, тривалості, перерв у грі та її припинення, розміру ставок, реакції на виграш та програш, а також емоційне та когнітивне ставлення до процесу гри;

патологічна гральна залежність – ігрова поведінка, що проявляється втратою контролю за часом (тривалістю) гри та витратами на гру, надмірним захопленням азартною грою, що призводить до негативних фінансових наслідків (перевищення витрат на гру над особистими доходами гравця, наявність боргових зобов’язань), вираженими порушеннями настрою через програш у грі, порушенням вольової сфери та запереченням проблем, які виникають внаслідок неконтрольованої участі в азартних іграх, відсутністю критичного ставлення до свого стану та ігрової поведінки та можливості їх регулювати (контролювати);

персонал – працівники організатора азартних ігор, що безпосередньо взаємодіють з гравцями;

проблемна гральна залежність – ігрова поведінка, що проявляється епізодичною втратою контролю за часом (тривалістю) гри та витратами на гру, високим емоційним напруженням, помірним порушенням настрою та тимчасовими негативними емоціями, пов’язаними з програшем, із збереженням в цілому критичного ставлення до свого стану та ігрової поведінки та можливості їх регулювати.

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України “Про державне регулювання діяльності щодо організації та проведення азартних ігор”

(далі – Закон), Законі України “Про рекламу” та інших нормативно-правових актах, що регулюють відносини у сфері організації та проведення азартних ігор.

3. Організатор азартних ігор під час провадження діяльності у сфері організації та проведення азартних ігор:

1) обмежує участь особи в азартних іграх шляхом внесення відомостей про таку особу до Реєстру осіб, яким обмежено доступ до гральних закладів та/або участь в азартних іграх на підставі заяви про самообмеження;

2) дотримується обов’язків, визначених частиною другою статті 16 Закону;

3) дотримується принципів відповідальної гри;

4) на вимогу гравця унеможливорює йому доступ до особистого кабінету, не допускає поповнення ним ігрового балансу та участі в азартних іграх;

5) забезпечує недопущення створення особистого кабінету та поповнення ігрового балансу гравцем без проведення його ідентифікації (верифікації, встановлення даних), а також, у разі включення гравця до Реєстру осіб, яким обмежено доступ до гральних закладів та/або участь в азартних іграх;

6) забезпечує встановлення лімітів витрат на азартну гру та часу участі гравця в азартній грі, у разі невстановлення їх гравцем самостійно, що не можуть перевищувати лімітів, встановлених центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері організації та проведення азартних ігор та лотерейній сфері, та контроль за дотриманням таких лімітів;

7) дотримується вимог, встановлених частиною дванадцятою статті 24 Закону щодо розміщення на вебсайті інформації про реальний час на кожній сторінці вебсайту;

8) забезпечує наявність на вебсайті організатора азартних ігор (в особистому кабінеті гравця) інформаційних повідомлень щодо тривалості участі гравця в азартній грі та витрат на азартну гру через регулярні проміжки часу, з підтвердженням гравцем ознайомлення з такими інформаційними повідомленнями та з можливістю зупинити або продовжити гру;

9) надає гравцю інформацію про його ігрову поведінку (витрачений час на гру, витрати на гру тощо) за певний період (день, тиждень, місяць) та забезпечує зберігання такої інформації та доступ до неї гравця протягом всього періоду, користування особистим кабінетом гравця;

10) здійснює відстеження ігрової поведінки гравця та, у разі виявлення ознак вираженої ігрової залежності (лудоманії), вживає заходів щодо припинення участі такого гравця в азартній грі;

11) інформує гравця про ознаки патологічної та проблемної гральної залежності та надає такому гравцю інформацію (контактні дані, номер телефону служби підтримки) про діяльність організацій, закладів охорони здоров'я та/або медичних працівників, які лікують ігрову залежність, надавачів соціальної послуги соціально-психологічної реабілітації осіб із ігровою залежністю;

12) здійснює консультаційну підтримку гравців з питань ігрової залежності за допомогою онлайн-форм та/або телефону служби підтримки;

13) у місцях провадження діяльності у сфері організації та проведення азартних ігор у вільному доступі для гравців та відвідувачів розміщує інформаційні матеріали щодо ігрової залежності та відповідальної гри, зокрема про обмеження віку гравця, шанси на виграш, принципи відповідальної гри, ознаки патологічної та проблемної гральної залежності та про місця, де можна отримати допомогу у разі гральної залежності, викладені державною мовою та перекладені на англійську мову;

14) надає гравцям інформацію (контактні дані, номер телефону служби підтримки) про діяльність організацій, закладів охорони здоров'я та/або медичних працівників, які лікують ігрову залежність, надавачів соціальної послуги соціально-психологічної реабілітації осіб із ігровою залежністю, що має бути доступною в друкованому вигляді в місцях провадження діяльності з організації азартних ігор або має бути доступною на вебсайтах у разі провадження діяльності у сфері організації та проведення азартних ігор у мережі Інтернет;

15) забезпечує періодичне проведення інструктажів із персоналом щодо принципів відповідального ставлення до азартних ігор та заходів, спрямованих на запобігання (попередження) виникненню ігрової залежності;

16) забезпечує інформування гравців про правила організатора азартних ігор, правила відвідування грального закладу, правила проведення азартних ігор, а також щодо можливого програшу та втрати коштів;

17) забезпечує дотримання вимог законодавства про рекламу з метою недопущення завдання шкоди споживачам реклами.
