



Οδηγία 17.2024

Αποδέκτες Κλάσης Α και Β

ΟΔΗΓΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΠΑΙΚΤΩΝ

Η Οδηγία υπ' αριθμόν 17.2024 συντάσσεται δυνάμει των προνοιών των κανονισμών 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 16, 19, 23 και 35 των περί Στοιχημάτων (Προστασία των Παικτών, Νεαρών Ατόμων και Παθολογικών Παικτών) κανονισμών του 2022 (εφεξής «Κανονισμοί Προστασίας Παίκτη»), οι οποίοι εκδίδονται σύμφωνα με το άρθρο 15(ιζ) του περί Στοιχημάτων Νόμου του 2019 37(I)/2019, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

ΜΕΡΟΣ Ι – ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ

1. Αδειούχος αποδέκτης διασφαλίζει ότι, οι όροι και κανονισμοί με τους οποίους παρέχει αδειοδοτημένες υπηρεσίες είναι διαθέσιμοι ανά πάσα στιγμή στην ιστοσελίδα του, προσβάσιμοι τόσο σε εγγεγραμμένους παίκτες όσο και επισκέπτες και σε καμία περίπτωση δεν είναι περισσότερο από ένα κλικ μακριά.

2. Αδειούχος αποδέκτης περιλαμβάνει στους όρους και κανονισμούς με τους οποίους παρέχει αδειοδοτημένες υπηρεσίες, τουλάχιστον τις εξής ενότητες και αντίστοιχες υποενότητες:

(α) όροι και προϋποθέσεις συμμετοχής παίκτη, με τουλάχιστον τις εξής υποενότητες:

- i. Ταυτοποίηση παίκτη και επαλήθευση στοιχείων·
- ii. Μέτρα Αυτοπροστασίας·
- iii. Παγοποίηση λογαριασμού·
- iv. Κλείσιμο λογαριασμού·
- v. Καταθέσεις·
- vi. Αναλήψεις·
- vii. Προσωπικά δεδομένα / Πολιτική Απορρήτου·
- viii. Υποβολή Παραπόνου·
- ix. Πιθανές χρεώσεις·

(β) γενικοί κανόνες στοιχηματισμού·

(γ) ειδικοί κανόνες (κανόνες για κάθε άθλημα)·

(δ) προωθητικές ενέργειες.



3.-(1) Αδειούχος αποδέκτης περιλαμβάνει στους όρους και προϋποθέσεις με τους οποίους παρέχει τις αδειοδοτημένες υπηρεσίες, όλες τις περιπτώσεις κατά τις οποίες δύναται ή επιβάλλεται το πάγωμα λογαριασμού παίκτη, καθώς και τις αντίστοιχες ενέργειες που πρέπει να εκτελεστούν εκ μέρους του παίκτη σε ενδεχόμενη περίπτωση δυνατότητας εκ νέου ενεργοποίησης του λογαριασμού.

(2) Λογαριασμός παίκτη αποδέκτη Κλάσης Β παραμένει παγοποιημένος μέχρι να ικανοποιηθούν οι σχετικές κανονιστικές απαιτήσεις ή όροι του αποδέκτη. Σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθούν ή δεν δύναται να ικανοποιηθούν, ο λογαριασμός παραμένει παγοποιημένος μέχρι αυτός να καταστεί αδρανής.

(3) Αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Β διασφαλίζει ότι, δεν εγγράφει νέο λογαριασμό παίκτη σε πρόσωπο του οποίου ο λογαριασμός έχει κλείσει ή του οποίου η εγγραφή έχει ακυρωθεί σύμφωνα με την παράγραφο 60(4) του Νόμου, εκτός εάν το κλείσιμο του λογαριασμού ήταν λόγω στοιχηματικής αδράνειας ή τεχνικού λάθους εκ μέρους του αποδέκτη ή μη επαλήθευσης των στοιχείων ταυτότητας του παίκτη.

4. Αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Β περιλαμβάνει στους όρους και προϋποθέσεις με τους οποίους παρέχει τις αδειοδοτημένες υπηρεσίες, ουσιαστικές πληροφορίες σχετικά με τις πιθανές χρεώσεις, ενέργειες εντοπισμού, την μεταφορά υπολοίπου και γενικότερα την διαδικασία που τηρείται από τον αδειούχο και προνοεί η Οδηγία 11.2020, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

5. Αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Β περιλαμβάνει στους όρους και προϋποθέσεις με τους οποίους παρέχει τις αδειοδοτημένες υπηρεσίες, ουσιαστικές και σαφείς πληροφορίες σχετικά με την Εθνική Πλατφόρμα Αυτοαποκλεισμού και διασαφηνίζει όλες τις επακόλουθες συνέπειες που τυχόν να έχει σε λογαριασμό εγγεγραμμένου παίκτη ο αυτοαποκλεισμός μέσω αυτής, στις σχετικές υποενότητες του άρθρου 2 της παρούσας Οδηγίας.

6. Σε περίπτωση που αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Β προβεί σε οποιαδήποτε τροποποίηση των όρων και κανονισμών του, επικοινωνεί τις τροποποιήσεις αυτές στο παίκτη αναφέροντας τουλάχιστον τα εξής:

- (α) τις διατάξεις που έτυχαν τροποποιήσεων·
- (β) σαφή και κατανοητή επεξήγηση των επιπτώσεων της κάθε τροποποίησης·
- (γ) σύνδεσμο που να ανακατευθύνει στους νέους και προηγούμενους όρους και κανονισμούς του αποδέκτη.



ΜΕΡΟΣ ΙΙ – ΔΕΛΤΙΟ ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΟΣ

7.-(1) Το δελτίο στοιχήματος αδειούχου αποδέκτη Κλάσης Α πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής στο πίσω μέρος:

- (α) πληροφόρηση που να διασαφηνίζει ότι η συμμετοχή ανηλίκων σε στοίχημα απαγορεύεται·
- (β) πληροφορίες σχετικά με το Ασφαλές Παιχνίδι:
 - i. το λογότυπο του ιστότοπου Ασφαλούς Παιχνιδιού της Αρχής·
 - ii. την ηλεκτρονική διεύθυνση του ιστότοπου Ασφαλούς Παιχνιδιού της Αρχής·
 - iii. το εξής μήνυμα προτροπής προς την ασφαλή συμμετοχή σε στοίχημα: «ΠΑΙΧΝΙΔΙ ΕΙΝΑΙ, ΘΕΛΕΙ ΟΡΙΑ» (στην αγγλική γλώσσα: «SET LIMITS, ENJOY THE GAME»);·
 - iv. τις εθνικές γραμμές υποστήριξης: 1456 (μέχρι 22 ετών) & 1454 (22+ ετών)·
- (γ) πληροφορίες σχετικά με την Εθνική Αρχή Στοιχημάτων:
 - i. πληροφόρηση που να διασαφηνίζει ότι η Εθνική Αρχή Στοιχημάτων είναι ο αρμόδιος ρυθμιστής της υπηρεσίας που προσφέρει ο αποδέκτης·
 - ii. το τηλέφωνο επικοινωνίας της Αρχής·
- (δ) πληροφορίες σχετικά με τον αποδέκτη:
 - i. πληροφόρηση που να διασαφηνίζει ότι η υπηρεσία προσφέρεται από τον συγκεκριμένο αποδέκτη (παράδειγμα: λογότυπο αποδέκτη)·
 - ii. το τηλέφωνο εξυπηρέτησης πελατών του·
 - iii. QR Code που να ανακατευθύνει τον παίκτη προς τους όρους και προϋποθέσεις·

(2) Οι πληροφορίες του εδαφίου (1) αναγράφονται τόσο στην ελληνική όσο και στην αγγλική γλώσσα.

ΜΕΡΟΣ ΙΙ – ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ ΑΔΕΙΟΥΧΟΥ ΑΠΟΔΕΚΤΗ

8. Κάθε ιστοσελίδα αδειούχου αποδέκτη Κλάσης Α ή Β, πρέπει να περιέχει ευαίσθητους διαδικτυακούς συνδέσμους οι οποίοι να παρέχουν άμεση πρόσβαση:

- (α) σε όλες τις πληροφορίες, τα στοιχεία και δεδομένα που προνοεί το εδάφιο (4) του κανονισμού 7 των Κανονισμών Προστασίας του Παικτη· και
- (β) στον ιστότοπο της Εθνικής Πλατφόρμας Αυτοαποκλεισμού, www.exclusion.cy



9. Η εξειδικευμένη ιστοσελίδα θεμάτων ασφαλούς παιχνιδιού, την οποία αδειούχος αποδέκτης Κλάσης Α ή Β υποχρεούται σύμφωνα με τον κανονισμό 9 των Κανονισμών Προστασίας του Παίκτη να διατηρεί, περιέχει τουλάχιστον τα εξής:

- (α) όλες τις πληροφορίες, τα στοιχεία και δεδομένα που προνοεί το εδάφιο (2) του κανονισμού 9 των Κανονισμών Προστασίας του Παίκτη· και
- (β) πληροφορίες και στοιχεία σχετικά με την Εθνική Πλατφόρμα Αυτοαποκλεισμού, τον τρόπο λειτουργίας αυτής, τις περιόδους που δύναται ένας παίκτης να εξαιρεθεί από το στοίχημα, τις διαφορές αυτής από τις επιλογές αποκλεισμού ή αυτοεξαιρέσης που προσφέρει ο αποδέκτης (εάν ισχύει), οδηγίες χρήσης της Πλατφόρμας και ευαίσθητο σύνδεσμο που να παραπέμπει σε αυτήν.

ΜΕΡΟΣ IV – ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΠΑΙΚΤΗ

10. Με την επιλογή μέτρου αυτοπροστασίας από παίκτη, ο αδειούχος αποδέκτης είναι υπεύθυνος να κοινοποιήσει στον παίκτη τα εξής:

- (α) όλες τις πληροφορίες, τα στοιχεία και δεδομένα που προνοεί η παράγραφος (β) του εδαφίου (2) του κανονισμού 16 των Κανονισμών Προστασίας του Παίκτη· και
- (β) πληροφορίες και στοιχεία σχετικά με την Εθνική Πλατφόρμα Αυτοαποκλεισμού, τον τρόπο λειτουργίας αυτής, τις περιόδους που δύναται ένας παίκτης να αποκλειστεί από το στοίχημα, τις διαφορές αυτής από τις επιλογές αποκλεισμού που προσφέρει ο αποδέκτης και ευαίσθητο σύνδεσμο που να παραπέμπει σε αυτήν.

ΜΕΡΟΣ V – ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

11.-(1) Αδειούχος αποδέκτης αξιολογεί, καθορίζει και χαρτογραφεί τις εκπαιδευτικές ανάγκες του προσωπικού του σε σχέση με το Ασφαλές Παιχνίδι, αναλόγως ρόλου, ευθύνης και καθηκόντων εντός του αποδέκτη, σε ετήσια βάση. Η χαρτογράφηση αυτή αποτυπώνεται σε σχέδιο δράσης του αποδέκτη, το οποίο περιλαμβάνει δείκτες μέτρησης απόδοσης καθώς και τους στόχους της εταιρείας σε σχέση με την εκπαίδευση του προσωπικού:

Νοείται ότι για σκοπούς του παρόντος άρθρου, η λέξη «προσωπικό» περιλαμβάνει τους εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους και υπεύθυνα πρόσωπα που διενεργούν στοίχημα εκ μέρους και για λογαριασμό του αδειούχου αποδέκτη.

(2) Σκοπός της εκπαίδευσης είναι να διασφαλιστεί ότι το προσωπικό κατανοεί –

- (α) τις βασικές αρχές του Ασφαλούς Παιχνιδιού,
- (β) την πολιτική Ασφαλές Παιχνιδιού του αποδέκτη,



- (γ) την σημαντικότητα του Ασφαλούς Παιχνιδιού για τον αποδέκτη, τον τομέα των τυχερών παιχνιδιών και την κοινωνία στο σύνολο της,
- (δ) τις πτυχές του Ασφαλούς Παιχνιδιού που αφορούν ή σχετίζονται με το ρόλο και τις αρμοδιότητες του στον αποδέκτη και
- (ε) ουσιαστικές πληροφορίες σχετικά με την Εθνική Πλατφόρμα Αυτοαποκλεισμού.

12.-(1) Η εκπαίδευση προσωπικού πρέπει να πραγματοποιείται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, τουλάχιστον ετησίως και σύμφωνα με το σχέδιο δράσης του εδαφίου 11(1).

(2) Η λήψη εισαγωγικής κατάρτισης σε θέματα Ασφαλούς Παιχνιδιού για νέα μέλη προσωπικού πρέπει να αποτελεί μέρος των σχετικών πολιτικών και διαδικασιών του αποδέκτη.

13. Αδειούχος αποδέκτης οφείλει να τηρεί αρχείο με το περιεχόμενο των εκπαιδεύσεων, την συχνότητα, το ποσοστό συμμετοχής και επιτυχίας, αναλόγως τμήματος ή ρόλου, ευθύνης και αρμοδιοτήτων εντός του αποδέκτη.

ΜΕΡΟΣ VI – ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΝΑΛΥΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

14-(1) Αδειούχος αποδέκτης υποβάλλει ανά τρίμηνο στην Αρχή, αναλυτική κατάσταση σχετικά με την εφαρμογή των μέτρων αυτοπροστασίας από τους εγγεγραμμένους παίκτες, στην οποία περιλαμβάνονται πληροφορίες και στοιχεία σύμφωνα με το Παράρτημα Α, το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Αρχής www.nba.gov.cy

(2) Η αναλυτική κατάσταση πρέπει να αποστέλλεται σε μορφή excel, μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Αρχής supervision@nba.gov.cy. Στο θέμα του ηλεκτρονικού μηνύματος, ο αποδέκτης αναγράφει την επωνυμία της εταιρείας, «Μέτρα Αυτοπροστασίας / Αναλυτική Κατάσταση», καθώς και το σχετικό τρίμηνο/έτος αναφοράς (π.χ. ABC Ltd – Μέτρα Αυτοπροστασίας / Αναλυτική Κατάσταση – 1Τ/2023).

(3) Η αναλυτική κατάσταση υποβάλλεται εντός δέκα ημερών από το πέρας κάθε ημερολογιακού τριμήνου.

ΜΕΡΟΣ VII – ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

15.-(1) Η παρούσα Οδηγία εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της Αρχής και τίθεται σε ισχύ στις 31 Ιανουαρίου 2024.

(2) Η παρούσα Οδηγία καταργεί και αντικαθιστά την Οδηγία 16.2023.