

Кодекс за социално отговорно поведение

I. ЦЕЛ

1. Фондация “Отговорна игра”, съвместно с Асоциацията на игралната индустрия в България (АИИБ) се стреми да въведе настоящите правила за социално отговорно поведение в обектите, в които се предлагат хазартни игри и услуги, като част от ежедневните операции на служителите, обслужващи клиенти на обектите.
2. Настоящият Кодекс за социално отговорно поведение /“Кодекса”/ поставя основните начала, принципи и практики, които лицензираните организатори на хазартни игри /“Организаторите”/ ще спазват при осъществяване на ежедневните си дейности в игрални обекти, с цел да предотвратят евентуални вреди, които може да бъдат причинени от играта.
3. Настоящият Кодекс е създаден с цел насърчаване на партньорство между организаторите за повишаване на разбирането за проблемен хазарт и развиване на ефективни методи и практики за стимулиране на отговорната игра в България.
4. Под “отговорна игра” по смисъла на настоящия Кодекс се разбира комплекс от мерки, политики и действия за превенция на развитието на хазартна зависимост и възпитание на отговорно и балансирано отношение към играта.
5. Приемайки настоящия Кодекс, организаторът поема задължението да:
 - 5.1. поддържа и промотира принципите за отговорна игра в своите бизнес практики;
 - 5.2. обучава служителите си в методите на прилагане на Инструкцията за организаторите на хазартни игри за разпознаване на хора с предполагаема проблемна и патологична хазартна зависимост;
 - 5.3. предоставя ежегодно статистическа информация на Фондация “Отговорна игра” за идентифициране на клиенти в риск.
 - 5.4. осигурява атрактивна и безопасна обстановка, като по подходящ начин информира клиентите за рисковете на проблемна игра;
 - 5.5. Да спазва изискванията на Закона за хазарта и нормативните актове по неговото прилагане.
6. С приемането на настоящия Кодекс, Фондация “Отговорна игра” приема да:
 - 6.1. промотира и разпространява принципите на отговорната игра;
 - 6.2. информира организаторите за всички изменения и допълнения на настоящия Кодекс, както и за всички практики в областта на социално отговорното поведение;
 - 6.3. предостави на организаторите Инструкцията за организаторите на хазартни игри за разпознаване на хора с предполагаема проблемна и патологична хазартна зависимост и придружаващите я документи, както и всички нейни актуализации и изменения;
 - 6.4. съдейства за внедряване на комуникационни програми за служители с цел разбиране на проекта „Отговорна игра” и свързаните с него политики и процедури;
 - 6.5. при възможност и осигуряване на средства за това да предоставя брошури и материали за социално отговорна игра.
 - 6.6. съдейства и участва във форуми за информиране на организаторите за нови тенденции и практики в областта на отговорната игра;
 - 6.7. поддържа и актуализира информацията на интернет страницата на Фондация „Отговорна игра“ www.otgorna-igra.com
 - 6.8. осъществява сътрудничество с държавни институции, регулаторни органи, организации за отговорна игра на местно и международно ниво, за развитието на мерките за превенция на хазартна зависимост и социално отговорно поведение.

II. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА КЛИЕНТИТЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ОТГОВОРНА ИГРА

1. Организаторите трябва да поставят на видно място в обектите материали, информиращи клиентите за инициативите за отговорна игра, както и за потенциалната възможност от риск при неразумно игрално поведение.
2. Организаторите приемат да информират клиенти, показващи признаци на пристрастеност за съществуването на интернет страницата www.otgovorna-igra.com и нейните възможности за информираност и съдействие.

III. ОСИГУРЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ОТГОВОРНА ИГРА В ОБЕКТИТЕ

1. Организаторите следва да
 - 1.1. подсигурят поставянето на знак за насочване на вниманието към отговорна игра в игралните зали, казината или интернет сайтовете, в които предлагат игрални продукти, в съответствие с изискванията на чл.10б, ал.1 от Закона за хазарта.
 - 1.2. да уведомят клиентите си чрез поставяне на подходящо съобщение за обстоятелството, че организаторът е приел и спазва Кодекса за социално отговорно поведение;
 - 1.3. да осигури копие от настоящия Кодекс, което да е на разположение в обекта, в който се организират игри или на интернет страницата на организатора.
2. Организаторът следва да постави указателен стикер, ако такъв бъде предоставен от Фондация “Отговорна игра” до всяко игрално съоръжение в обекта.
3. Организаторът следва да осигури възможност на играчите да бъдат уведомени за времето, което прекарват в обекта;
4. Организаторът ще положи усилия и ще препоръча на играч, превишил времето за игра, да направи почивка.
5. При систематично наблюдение на признаци, сигнализиращи за клиент в риск, персоналът ще положи усилия да комуникира по подходящ начин това с него.
6. Промоционалното съдържание трябва да бъде написано с цел да образова относно начина по който работят игрите и промоциите. Правилата на игрите,условията и бонусите трябва да са описани по ясен и разбираем начин, в съответствие с изискванията на чл.10, ал. 2 от Закона за хазарта.
7. Информацията от промоционалните материали в обектите трябва да бъде изработена по такъв начин, че да не злоупотребява с доверието на потребителите или тяхната липса на опит или познания, по смисъла на чл. 6 от Закона за хазарта.
8. Информационните материали в обектите трябва да бъдат изработени във вид, който носи ясно послание за уважение към всички аспекти на човешкото достойнство.
9. Инструкциите за употреба на игралните съоръжения трябва да съдържат подходящи предупреждения за безопасност, а където е необходимо – ограничаване на отговорността на доставчика на услугата.

IV. ПРОВЕРКА НА САМОЛИЧНОСТ НА КЛИЕНТИТЕ

1. Организаторите следва да извършат идентификация на клиентите при влизането им в обекта, като поискат документ за самоличност.
2. Организаторите не допускат при никакви условия в обектите лица под 18 години.

V. ПРОГРАМА ЗА САМООГРАНИЧАВАНЕ

1. Самоограничаването на играчите е възможност, синтезирана информация за която може да бъде предоставена от Фондация „Отговорна игра“.

2. Самоограничаването позволява на играчите сами да се ограничат, като лимитират играта си в един или няколко обекта, или онлайн:

2.1. за определен период от време;

2.2. до определена сума, която да изгубят на ден/седмица/месец;

3. Организаторът няма право да предоставя информацията, получена от самоограничило се лице на трети лица, освен ако не е задължен да го направи по силата на закон или договор със самоограниченото лице.

4. Организаторът няма съзнателно да изпраща/предоставя на самоограничено лице промоционални материали, информация за бонус игри, като ще изключи подобни клиенти от маркетинговите си инициативи и мейлинг листи с маркетингови активности;

5. Ако организаторът е приел да спазва заложените в Кодекса етични правила и получи съобщение за самоограничение, направено от негов клиент, той ще направи разумни усилия за предупреждаване на лицето, при приближаване на заложен лимити или ограничения.

VI. АЛКОХОЛ И ХАЗАРТ

1. Организаторите константно ще полагат усилия да ограничат достъпа до игри на лица с алкохолна зависимост или във видимо нетрезво състояние.

VII. ОБУЧЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА

1. Организаторът ще предостави на всички служители в обектите, които имат пряк контакт с клиенти възможност за обучение и ще им предостави “Инструкция за организаторите на хазартни игри за разпознаване на хора с предполагаема проблемна и патологична хазартна зависимост” и “Кратък списък с показатели за разпознаване на проблеми с хазарта”.

2. Документите по т. 1 от настоящия раздел ще бъдат предоставяни за запознаване на всеки новоназначен служител в обекта.

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

1. Настоящият Кодекс за социално отговорно поведение влиза в сила, считано от 01.01.2022 г.

2. Неразделна част от Кодекса са следните документи, създадени по Проект “Отговорна игра”, реализиран през 2016 г. и финансиран от Държавната комисия по хазарта:

2.1. Инструкция за организаторите на хазартни игри за разпознаване на хора с предполагаема проблемна и патологична хазартна зависимост

2.2. Кратък списък с показатели за разпознаване на проблеми с хазарта

3. Кодексът трябва да бъде тълкуван и прилаган не само като съдържание, но и по дух;

4. Кодексът трябва да бъде спазван от организаторите в пълнота, при пълно отстояване принципите на лоялната конкуренция и без да бъде уронван престижът на игралната индустрия с неетични действия или бездействия по смисъла на съдържанието на документа, с водещ принцип за организаторите - грижата за отговорното игрално поведение на потребителите.