Πολιτική Υπεύθυνου Παιχνιδιού

1. Εισαγωγή

Στην ΟΠΑΠ Α.Ε. («ΟΠΑΠ» ή «**Εταιρεία**» για τους σκοπούς του παρόντος εγγράφου) επιδιώκουμε να προσφέρουμε υψηλής ποιότητας διασκέδαση με ασφαλή, υπεύθυνο και βιώσιμο τρόπο. Το Υπεύθυνο Παιχνίδι («**ΥΠ»)** αποτελεί θεμελιώδη πυλώνα της στρατηγικής του ΟΠΑΠ. Με την ισχυρή καθοδήγηση του Διοικητικού Συμβουλίου και της Ανώτατης Διοίκησης, το Υπεύθυνο Παιχνίδι είναι ενσωματωμένο σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού, επηρεάζοντας τις καθημερινές λειτουργίες και καλλιεργώντας μια κουλτούρα υπευθυνότητας και συνεχούς βελτίωσης. Αυτή η δέσμευση στηρίζει τη βιώσιμη επιχειρηματική μας ανάπτυξη, διασφαλίζοντας ότι λειτουργούμε με συνέπεια με ασφαλή, υπεύθυνο και βιώσιμο τρόπο, ενώ αξιολογούμε και ενισχύουμε συνεχώς την αποτελεσματικότητα των πολιτικών, των διαδικασιών και των μηχανισμών προστασίας.

Δεσμευόμαστε να προστατεύουμε τους (δυνητικούς) παίκτες μας, το προσωπικό του δικτύου καταστημάτων, τους ανθρώπους μας και την κοινωνία μας, ως εκ τούτου προωθούμε ενεργά και τηρούμε τα πρότυπα και τις αρχές του Υπεύθυνου Παιχνιδιού, τηρώντας πλήρως τα εθνικά, ευρωπαϊκά και διεθνή νομικά, ρυθμιστικά και ρυθμιστικά πλαίσια, ενώ παράλληλα ενισχύουμε συνεχώς τις πρακτικές και τις πρωτοβουλίες μας για το Υπεύθυνο Παιχνίδι.

Η Πολιτική ΥΠ («**Πολιτική**») περιγράφει τις βασικές αρχές για την ηθική λειτουργία των τυχερών παιγνίων που προσφέρει ο ΟΠΑΠ. Κύριος στόχος της Πολιτικής είναι να συμβάλει στην ενσωμάτωση των αρχών του ΥΠ στις δραστηριότητες της Εταιρείας, να προωθήσει τη συνεχή βελτίωση του πλαισίου και των πρακτικών του ΥΠ της Εταιρείας και να καθοδηγήσει τη συμπεριφορά των Υπαλλήλων του ΟΠΑΠ και του Προσωπικού του Δικτύου Καταστημάτων προς την ελαχιστοποίηση τυχόν δυσμενών επιπτώσεων των τυχερών παιγνίων ΟΠΑΠ στους παίκτες και στο κοινωνικό σύνολο.

2. Ορισμοί

ΟΠΑΠ Α.Ε./Εταιρεία	ΟΠΑΠ Μονοπρόσωπη Α.Ε.
Σύμβαση Προσχώρησης	Η Σύμβαση που συνήφθη μεταξύ του Παίκτη και της ΟΠΑΠ Α.Ε.
Σύμβαση Πρακτόρευσης	Η έγγραφη Σύμβαση που συνήφθη μεταξύ της ΟΠΑΠ Α.Ε. και των Πρακτόρων της
Δίκτυο Καταστημάτων	Περιλαμβάνει όλα τα Πρακτορεία ΟΠΑΠ, ήτοι Τύπου Α, Στ & Β
Προσωπικό Δικτύου Καταστημάτων	Ιδιοκτήτες, Υπεύθυνοι Πρακτορείων/Υπεύθυνοι Εκμετάλλευσης & Υπάλληλοι Πρακτορείων που είναι επιφορτισμένοι με τη διαχείριση των καθημερινών λειτουργιών ενός Πρακτορείου (Τύπος Α/F & Τύπος Β/F,

ΟΠΑΠ	αντίστοιχα)
Πράκτορας	Πράκτορας είναι το πρόσωπο (φυσικό ή νομικό πρόσωπο) με το οποίο ο ΟΠΑΠ συνάπτει τη σύμβαση πρακτόρευσης
Οι Άνθρωποι του ΟΠΑΠ	Περιλαμβάνει όλα τα πρόσωπα που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στον ΟΠΑΠ, π.χ. εργαζόμενους μερικής/πλήρους απασχόλησης, συνεργάτες, Στελέχη, Διευθυντές, μέλη Δ.Σ. κ.λπ.
Καταστήματα Allwyn	Πρακτορεία Τύπου Α &; ΣΤ' του ΟΠΑΠ
Δ.Σ.	Διοικητικό Συμβούλιο ΟΠΑΠ
ΕΑΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση Λοταριών
ΕΟΠΑΕ	Εθνικός Οργανισμός Πρόληψης και Αντιμετώπισης των Εξαρτήσεων
ΗΛΠ (EPA)	Ηλεκτρονικός Λογαριασμός Παίκτη, μοναδικός λογαριασμός που αποδίδεται σε κάθε Παίκτη για τη συμμετοχή του σε ένα ή περισσότερα παίγνια που διοργανώνει ο ΟΠΑΠ. Στον λογαριασμό αυτό καταγράφονται τουλάχιστον τα ποσά συμμετοχής και τα κέρδη που προκύπτουν από τα παίγνια, οι οικονομικές συναλλαγές που σχετίζονται με αυτά, καθώς και το υπόλοιπο των διαθέσιμων κεφαλαίων του παίκτη.
Τυχερά παίγνια	Προσφέρονται από τον ΟΠΑΠ μέσω των Πρακτορείων του, συμπεριλαμβανομένων αυτών που παρέχονται online & μέσω VLTs
Ε.Ε.Ε.Π.	Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων
ΑΠΚ	Ατομική Παικτική Κάρτα, προσωπική κάρτα που εκδίδεται από τον ΟΠΑΠ, απαραίτητη για τη συμμετοχή σε τυχερά παίγνια που διεξάγονται μέσω VLTs
Διαδικτυακό παιχνίδι(α)	Τυχερά παίγνια που παρέχονται από allwyn.gr, συμπεριλαμβανομένων των παιχνιδιών ΤΖΟΚΕΡ, ΛΟΤΤΟ, ΠΡΩΤΟ, ΚΙΝΟ, SUPER3, Eurojackpot, Πάμε Στοίχημα (online) & Virtual Στοίχημα, online/live καζίνο και άλλα διαδικτυακά παιχνίδια σύμφωνα με το άρθρο 25 (κβ΄) του Ν. 4002/2011
Παιχνίδι(α) PLAY	Τυχερά παίγνια που παρέχονται μέσω VLT, σε Πρακτορεία Τύπου Β και Τύπου ΣΤ (καθορισμένος χώρος)
Κατάστημα PLAY	Τύπος Β' Πρακτορείο του ΟΠΑΠ
Παίκτης	Φυσικό πρόσωπο που συμμετέχει σε τυχερά παίγνια ΟΠΑΠ, που διεξάγονται μέσω του Δικτύου Καταστημάτων ή Online
Υπεύθυνο παιχνίδι (ΥΠ)	Αναφέρεται στο σύνολο των κανονισμών και πρακτικών που αποσκοπούν στη διασφάλιση ότι όλα τα τυχερά παίγνια διεξάγονται σύμφωνα με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο. Περιλαμβάνει την παροχή ενός ασφαλούς περιβάλλοντος στο οποίο οι καταναλωτές λαμβάνουν έγκαιρη, ακριβή και επαρκή ενημέρωση σχετικά με τα προϊόντα, τους όρους και τις προϋποθέσεις χρήσης τους, καθώς και τους κινδύνους και τις πιθανές

	επιπτώσεις που συνδέονται με την υπερβολική συμμετοχή σε τυχερά παίγνια, με στόχο την πρόληψη και την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων στους παίκτες.
RNG (Random Number Generator)	**Γεννήτρια Τυχαίων Αριθμών (RRNG):** Μηχανισμός που χρησιμοποιείται στα κλασικά slot παιχνίδια και καθορίζει τους νικητήριους και μη νικητήριους συνδυασμούς, παράγοντας το αποτέλεσμα κάθε περιστροφής. Η RNG χρησιμοποιείται στα διαδικτυακά παιχνίδια καζίνο, όπως τα slot machines, ώστε να διασφαλίζεται ότι κάθε περιστροφή παράγει τυχαίο και ανεξάρτητο αποτέλεσμα, το οποίο παραμένει πλήρως τυχαίο σε κάθε μεμονωμένη περιστροφή.
SSBT	Τερματικό Αυτοεξυπηρέτησης Στοιχηματισμού.
3MC	Τριμελής Επιτροπή Ελέγχου της ΟΠΑΠ Α.Ε.
VLT	Παιγνιομηχάνημα τύπου Video Lottery Terminal σε Πρακτορεία Τύπου Β' και σε καθορισμένη περιοχή Τύπου ΣΤ'
Ευάλωτες κοινωνικές ομάδες	Άτομα κάτω από το νόμιμο όριο ηλικίας για συμμετοχή στα τυχερά παίγνια ΟΠΑΠ, άτομα με χαμηλό εισόδημα, άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα εθισμού στα τυχερά παιχνίδια, υπάλληλοι του ΟΠΑΠ, Προσωπικό Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ και Τρίτοι που προσφέρουν υπηρεσίες της ΟΠΑΠ στο κοινό, καθώς και το προσωπικό τους, καθώς και άτομα που δεν είναι επαρκώς ενημερωμένα για τους κινδύνους που συνδέονται με την υπερβολική συμμετοχή σε τυχερά παίγνια.
WLA	Παγκόσμια Ένωση Λοταριών

3. Προσωπικό πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα Πολιτική ισχύει και αφορά όλα τα ενδιαφερόμενα **μέρη** που εμπλέκονται, υπό οποιαδήποτε ιδιότητα, στη δημιουργία και διατήρηση ενός ασφαλούς, υπεύθυνου και βιώσιμου περιβάλλοντος ψυχαγωγίας, δηλαδή σε όλους:

- Οι Άνθρωποι του ΟΠΑΠ και
- Προσωπικό Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ
- Παίκτες
- Μη παίκτες
- Κοινωνία

4. Πεδίο εφαρμογής

Ο ΟΠΑΠ έχει λάβει την πιστοποίηση WLA Level 4 RG και το EL Certificate of Alignment with RG Standards, επιβεβαιώνοντας την αφοσίωσή του στις υπεύθυνες επιχειρηματικές πρακτικές και τη συνεχή αριστεία στον τομέα του ΥΠ. Η Εταιρεία παραμένει πλήρως προσηλωμένη στην τήρηση

και προώθηση των διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων για την προστασία των παικτών και το ΥΠ.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής του ΟΠΑΠ για το ΥΠ, η παρούσα Πολιτική καθορίζει το πλαίσιο, τα εργαλεία, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες που στοχεύουν:

I. **Δημιουργία και διατήρηση ενός ασφαλούς περιβάλλοντος ΥΠ.** Στους παίκτες θα παρέχονται ακριβείς και ισορροπημένες πληροφορίες που θα τους επιτρέψουν να κάνουν ενημερωμένες επιλογές σχετικά με τη συμμετοχή τους στα προσφερόμενα τυχερά παιχνίδια.

II. **Αποτροπή υπερβολικού παιχνιδιού.** Οι παίκτες προστατεύονται από τους κινδύνους που συνδέονται με την υπερβολική συμμετοχή στα προσφερόμενα τυχερά παιχνίδια. Η παροχή βοήθειας και υποστήριξης στους παίκτες και τις οικογένειές τους που αντιμετωπίζουν προβλήματα που προκαλούνται από την υπερβολική συμμετοχή στα τυχερά μας παιχνίδια είναι υψίστης σημασίας για τον ΟΠΑΠ.

III. **Προστασία ανηλίκων και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων από τη συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια ΟΠΑΠ.**

IV. **Συνεχής παρακολούθηση προβληματικής παικτικής συμπεριφοράς** μέσω εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης, στοχευμένης επικοινωνίας και προληπτικών μέτρων υποστήριξης ατόμων.

V. **Ενσωμάτωση των αρχών του ΥΠ σε όλες τις διαφημιστικές και εμπορικές επικοινωνίες**, διασφαλίζοντας ότι η διαφήμιση της Εταιρείας παραμένει ηθική και ισορροπημένη, προωθώντας παράλληλα την ευαισθητοποίηση και την κατανόηση των βασικών αρχών του ΥΠ μεταξύ των πελατών.

VI. **Παροχή υποχρεωτικής εκπαίδευσης των αρχών του ΥΠ στους σχετικούς Ενδιαφερόμενους.**

VII. **Προώθηση της ενεργού συμμετοχής διαφόρων ενδιαφερομένων για την καθιέρωση ενός συνεχώς ανοιχτού διαλόγου και συνεργασιών** για σκοπούς που εξυπηρετούν το ΥΠ.

VIII. **Ενσωμάτωση των αρχών και αξιών του ΥΠ στο σχεδιασμό του χαρτοφυλακίου των παιχνιδιών της Εταιρείας.**

IX. Παροχή υποστήριξης σε φορείς θεραπείας και προγράμματα βοήθειας τα οποία βοηθούν τα άτομα να προλάβουν, να αντιμετωπίσουν και να ξεπεράσουν την προβληματική συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια.

X. **Υιοθέτηση μηχανισμών αναφοράς, μέτρησης και πιστοποίησης για τη διασφάλιση της ορθής εφαρμογής των αρχών του ΥΠ.**

5. ΥΠ & Άνθρωποι ΟΠΑΠ

5.1 Κουλτούρα ΥΠ

Ο ΟΠΑΠ θεωρεί ότι η ανάπτυξη μιας **κουλτούρας ΥΠ** αποτελεί θεμελιώδη προϋπόθεση για:

- την προστασία των παικτών και των ευάλωτων ομάδων,
- την πρόληψη και τον μετριασμό των δυνητικών δυσμενών επιπτώσεων που προκύπτουν από την υπερβολική ενασχόληση με τα τυχερά παιχνίδια,
- διασφάλιση της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της αξιοπιστίας των παιχνιδιών,
- ενίσχυση της εμπιστοσύνης του κοινού, και
- τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα της Εταιρείας.

Ο ΟΠΑΠ επιδιώκει την ενίσχυση της κουλτούρας ΥΠ σε όλα τα επίπεδα της Εταιρείας μέσω:

- της ενσωμάτωσης των αρχών του ΥΠ στις εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες,
- της συστηματικής ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης των εργαζομένων,
- της υπεύθυνης εμπορικής επικοινωνίας και διαφήμισης, σε πλήρη συμμόρφωση με όλο το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, και
- της προώθησης μιας κουλτούρας καινοτομίας και αριστείας στο ΥΠ, αναζητώντας συνεχώς νέους και αποτελεσματικούς τρόπους για την ενίσχυση της προστασίας και της ευημερίας των παικτών, ενώ φιλοδοξεί να θέσει πρότυπα στον κλάδο και να δώσει το παράδειγμα.

5.2 Στόχος και πεδίο εφαρμογής

Αυτή η ενότητα έχει ως στόχο να τονίσει τη σημασία της συμμόρφωσης με τις αρχές του ΥΠ και να καθοδηγήσει τους υπαλλήλους του ΟΠΑΠ ως προς τη συμπεριφορά που αναμένεται από αυτούς. Ισχύει για όλους τους εργαζόμενους της Εταιρείας, ανεξαρτήτως θέσης ή λειτουργίας, και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της συνολικής Πολιτικής του ΥΠ.

Οι εργαζόμενοι αναμένεται να ενεργούν με υπευθυνότητα, διακριτικότητα και επαγγελματισμό, συμβάλλοντας στην εφαρμογή των αρχών του ΥΠ και, κατά περίπτωση, στην ορθή παροχή πληροφοριών στους παίκτες, στο Προσωπικό του Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ και σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.

5.3 Ευαισθητοποίηση και Ενημέρωση Εργαζομένων

Ο ΟΠΑΠ υλοποιεί πρωτοβουλίες ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης για το ΥΠ για να διασφαλίσει ότι όλοι οι εργαζόμενοι είναι εξοικειωμένοι με τις βασικές αρχές, τα διαθέσιμα εργαλεία προστασίας των παικτών και τις σχετικές υποχρεώσεις της Εταιρείας.

Οι πρωτοβουλίες αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν, ενδεικτικά:

- Διανομή ενημερωτικού υλικού,
- Εσωτερικές εκστρατείες ευαισθητοποίησης,

- Ενημερώσεις μέσω εταιρικών καναλιών επικοινωνίας,
- Εκπαιδευτικές συνεδρίες και σεμινάρια,
- Δραστηριότητες με τη συμμετοχή εξειδικευμένων επαγγελματιών, όπου απαιτείται.
- Πρωτοβουλίες που έχουν σχεδιαστεί για να βελτιώσουν την κατανόηση των εργαζομένων για υγιείς συμπεριφορές παιχνιδιού, να ενθαρρύνουν την ισορροπημένη συμμετοχή στα παιχνίδια και να αυξήσουν την ευαισθητοποίηση σχετικά με ζητήματα ψυχικής υγείας και ευεξίας.

5.4 Εκπαίδευση εργαζομένων

Η εκπαίδευση του ΥΠ είναι υποχρεωτική για όλους τους εργαζόμενους του ΟΠΑΠ και αποτελεί βασικό μηχανισμό ενίσχυσης της γνώσης, της ευαισθητοποίησης και της υπεύθυνης συμπεριφοράς.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα περιλαμβάνει:

- Εισαγωγική εκπαίδευση για νεοπροσληφθέντες υπαλλήλους,
- Γενική κατάρτιση για όλους τους εργαζομένους, η οποία ενισχύεται μέσω τακτικών προγραμμάτων επιμόρφωσης,
- Εξειδικευμένες εκπαιδευτικές συνεδρίες με τη συμβολή Κλινικού Επιστήμονα για ομάδες εργαζομένων με αυξημένη ενασχόληση με δραστηριότητες που σχετίζονται με τους παίκτες ή το δίκτυο (π.χ. Call Center, Sales Team, Mystery Shoppers, Network Auditors, Traders κ.λπ.),
- Ολοήμερα εκπαιδευτικά εργαστήρια με την παρουσία Κλινικού Επιστήμονα για εργαζόμενους των οποίων οι ρόλοι απαιτούν βαθύτερη γνώση RG,
- Περιοδικές ενημερώσεις του εκπαιδευτικού υλικού που ενσωματώνουν βέλτιστες πρακτικές στο ΥΠ.

5.5 Στόχοι κατάρτισης

Η εκπαίδευση του ΥΠ στοχεύει να διασφαλίσει ότι οι εργαζόμενοι είναι σε θέση να:

- Κατανοούν τις βασικές αρχές και απαιτήσεις του ΥΠ,
- Γνωρίζουν τη στρατηγική και τις προτεραιότητες της Εταιρείας στον τομέα αυτό,
- Αναγνωρίζουν τα σημάδια πιθανής προβληματικής παικτικής συμπεριφοράς,
- Παρέχουν ακριβείς και κατάλληλες πληροφορίες στους παίκτες όπου σχετίζονται με τον ρόλο τους,
- Παραπέμπουν τους παίκτες σε κατάλληλα κανάλια υποστήριξης ή αρμόδιες ομάδες της Εταιρείας,

- Ενημερώνουν το Προσωπικό του Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ, τους συνεργάτες και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη για θέματα ΥΠ, όπου απαιτείται,
- Συμβάλλουν σε μια κουλτούρα ΥΠ με σεβασμό και προώθηση μέτρων που στοχεύουν στην προστασία των ευάλωτων ομάδων, συμπεριλαμβανομένων των ανηλίκων, των νεαρών ενηλίκων και των αυτό-αποκλεισμένων ατόμων.
- Χειριστούν ευαίσθητες υποθέσεις με διακριτικότητα, υπευθυνότητα και σεβασμό.

Η στοχευμένη εκπαίδευση των εργαζομένων που έρχονται σε επαφή με τον πελάτη υποστηρίζει περαιτέρω την ενσωμάτωση των αρχών ΥΠ τόσο στις υπάρχουσες όσο και στις νέες επιχειρηματικές πρωτοβουλίες της Εταιρείας.

5.6 Ρόλοι και Αρμοδιότητες

Η Chief Legal, Regulatory & Compliance Officer είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή και την επίβλεψη της Στρατηγικής του ΥΠ της Εταιρείας. Η Ομάδα του ΥΠ, σε συνεργασία με τις αρμόδιες επιχειρηματικές ομάδες, υποστηρίζει την υλοποίηση πρωτοβουλιών ΥΠ, την εκπαίδευση και τις δραστηριότητες ευαισθητοποίησης σε ολόκληρο τον οργανισμό. Η Ομάδα Συμμόρφωσης παρακολουθεί τη συμμόρφωση με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Η Ομάδα Ανθρώπινου Δυναμικού, μαζί με την Ομάδα ΥΠ, είναι υπεύθυνη για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παρακολούθηση του εκπαιδευτικού προγράμματος.

Ο ΟΠΑΠ δεσμεύεται να παρέχει όλους τους απαραίτητους πόρους, συμπεριλαμβανομένων των τεχνολογικών εργαλείων, για την αποτελεσματική εφαρμογή και τη συνεχή βελτίωση του προγράμματος ΥΠ.

5.7 Περιορισμοί στη Συμμετοχή των Εργαζομένων σε Δραστηριότητες Τυχερών Παιχνιδιών

Περιορισμοί ισχύουν για τη συμμετοχή των εργαζομένων σε ορισμένες κατηγορίες παιγνίων της Εταιρείας. Ειδικότερα, οι εργαζόμενοι δεν επιτρέπεται να συμμετέχουν σε παίγνια της Εταιρείας όπου η συμμετοχή προϋποθέτει εγγραφή, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και τις εσωτερικές διαδικασίες.

Αυτά περιλαμβάνουν:

Παιχνίδια PLAY (υποχρεωτική έκδοση ΑΚΠ),

- Διαδικτυακά Αριθμοπαιγνίδια (υποχρεωτική δημιουργία ηλεκτρονικού λογαριασμού παίκτη),
- Online & Virtual Betting προϊόντα του PameStoixima (υποχρεωτική δημιουργία ηλεκτρονικού λογαριασμού παίκτη),
- Διαδικτυακό (live &; RNG) καζίνο, πόκερ και συναφή παιχνίδια (υποχρεωτική δημιουργία ηλεκτρονικού λογαριασμού παίκτη),

- Οι εργαζόμενοι που ασχολούνται με την διοργάνωση ή τη διαχείριση στοιχημάτων προκαθορισμένης απόδοσης (π.χ. Traders) υπόκεινται σε πρόσθετους περιορισμούς, συμπεριλαμβανομένης της συμμετοχής στο λιανικό PameStoixima,
- Τα άτομα που κατέχουν Άδειες Καταλληλότητας, συμπεριλαμβανομένων των Διευθυντών και των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, απαγορεύεται αυστηρά να συμμετέχουν σε οποιαδήποτε παιχνίδια της Εταιρείας που καλύπτονται από την αντίστοιχη Άδεια Καταλληλότητας.
- Οι συγκεκριμένοι περιορισμοί περιγράφονται λεπτομερώς στη σχετική **P113 Διαδικασία Online Blacklist** και στη **P156 Διαδικασία Vlts Blacklist**.

Οι εργαζόμενοι υποχρεούνται να γνωρίζουν και να συμμορφώνονται με τους περιορισμούς που ισχύουν για τον ρόλο και τη θέση τους.

5.8 Αναφορά περιστατικών ΥΠ

Οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να αναφέρουν τυχόν περιστατικά που σχετίζονται με πιθανή προβληματική παικτική συμπεριφορά, συμμετοχή ανηλίκων ή άλλες περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με τις αρχές του ΥΠ που υποπίπτουν στην αντίληψή τους. Τέτοιες αναφορές λαμβάνονται, καταχωρούνται και διαχειρίζονται από την ομάδα του ΥΠ. Η αναφορά τέτοιων περιστατικών συμβάλλει στον έγκαιρο μετριασμό των κινδύνων, στην προστασία των παικτών και των εργαζομένων και στην ενίσχυση των λειτουργιών του ΥΠ της Εταιρείας.

6. ΥΠ & Προσωπικό Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ

Το Προσωπικό του Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ αποτελεί βασικό σημείο επαφής μεταξύ των παικτών και των προϊόντων τυχερών παιχνιδιών της Εταιρείας και λειτουργεί ως το δημόσιο πρόσωπο της Εταιρείας στις τοπικές κοινωνίες. Ως η κύρια διεπαφή με τους παίκτες, διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στην προώθηση των αρχών του ΥΠ, στην ενίσχυση για τη λήψη ενημερωμένων αποφάσεων των παικτών, στον εντοπισμό πιθανών ενδείξεων κινδύνου και στη διασφάλιση ότι η δέσμευση της Εταιρείας για ασφαλές, υπεύθυνο και βιώσιμο παιχνίδι αντανακλάται με συνέπεια στις καθημερινές αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες.

6.1 Στόχος και πεδίο εφαρμογής

Στην παρούσα ενότητα καθορίζονται οι βασικές αρχές, υποχρεώσεις και διαδικασίες που διέπουν τη λειτουργία του Προσωπικού του Δικτύου καταστημάτων ΟΠΑΠ σε σχέση με το ΥΠ. Ισχύει για όλο το Προσωπικό του Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ, το οποίο υποχρεούται να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις αυτές και να διασφαλίζει την ορθή εφαρμογή τους στα καθημερινά του καθήκοντα. Οι πολιτικές και οι διαδικασίες που εκδίδει ο ΟΠΑΠ είναι δεσμευτικές για το Προσωπικό του Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ και αποτελούν μέρος των συμβατικών υποχρεώσεων της Σύμβασης Πρακτόρευσης.

6.2 Βασικές Υποχρεώσεις Προσωπικού Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ

Ο ΟΠΑΠ λαμβάνει όλα τα μέτρα ώστε το Προσωπικό του Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ, στο πλαίσιο του ρόλου του, να διασφαλίζει ότι:

- Όλα τα προϊόντα τυχερών παιγνίων παρέχονται με τρόπο σύμφωνο με τις ισχύουσες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις καθώς και τις απαιτήσεις του ΥΠ.
- Οι παίκτες λαμβάνουν κατάλληλες πληροφορίες για τα προϊόντα, τους κανόνες συμμετοχής και τις αρχές του ΥΠ,
- Απαγορεύεται αυστηρά η πρόσβαση, παραμονή και συμμετοχή ανηλίκων σε τυχερά παίγνια,
- Απαγορεύεται αυστηρά η πρόσβαση, η παραμονή ή η συμμετοχή ατόμων κάτω των 21 ετών και αυτοαποκλεισμένων παικτών στους χώρους όπου διεξάγονται παιχνίδια PLAY,
- Σε περίπτωση αμφιβολίας, η ηλικία του παίκτη επαληθεύεται μέσω έγκυρης διαδικασίας ταυτοποίησης (π.χ. ταυτότητα, διαβατήριο ή ισοδύναμο σε φυσική ή ψηφιακή μορφή),
- Οι δευτερεύουσες υπηρεσίες δεν πρέπει να προσφέρονται σε ανηλίκους και πρέπει να παρέχονται σύμφωνα με όλες τις ισχύουσες απαιτήσεις επαλήθευσης ηλικίας και τις υποχρεωτικές κανονιστικές σημάνσεις,
- Οι Ατομικές Κάρτες Παικτών (IPC) δεν εκδίδονται σε άτομα που δεν πληρούν τις προϋποθέσεις,
- Οι Ατομικές Κάρτες Παικτών δεν χρησιμοποιούνται από τρίτους,
- Το Προσωπικό του Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ δεν επιτρέπεται να συμμετέχει σε παίγνια μέσω του καταστήματος ή του σημείου πώλησης στο οποίο εργάζεται ή εξυπηρετεί. Η συμμετοχή του στα παίγνια της Εταιρείας επιτρέπεται μόνο μέσω άλλων καταστημάτων ή σημείων πώλησης, σύμφωνα με τις ισχύουσες νομικές, κανονιστικές και εσωτερικές απαιτήσεις.
- Τα κέρδη δεν καταβάλλονται σε ανηλίκους ή μη εξουσιοδοτημένα άτομα,
- Δεν προσφέρονται οικονομικά κίνητρα (π.χ. εκπτώσεις, πιστώσεις, δάνεια ή παρόμοια οφέλη),
- Δεν ενθαρρύνεται το υπέρμετρο παιχνίδι, ενώ προωθούνται τα διαλείμματα και η χρήση εργαλείων αυτοελέγχου,
- Αναφέρονται περιστατικά πιθανής προβληματικής συμπεριφοράς ή μη εξουσιοδοτημένης συμμετοχής,
- Εμφανίζεται εμφανής σήμανση σχετικά με:
    - Απαγόρευση ανηλίκων
    - Αποκλεισμός <21 και αυτοαποκλεισμένων παικτών στα καταστήματα PLAY
    - Οι κίνδυνοι εθισμού στα τυχερά παιχνίδια και οικονομικής απώλειας που σχετίζονται με δραστηριότητες τυχερών παιχνιδιών.

- Απαγόρευση κατανάλωσης αλκοόλ εντός των χώρων τυχερών παιγνίων, πέραν του αλκοολικού τίτλου του 15%, όπου ισχύει
- Διαθέσιμα κανάλια υποστήριξης
- Το γεγονός ότι η Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων είναι η αρμόδια εποπτική αρχή

- Διατίθεται ενημερωτικό υλικό που καλύπτει:
  - Προϊόντα και όροι συμμετοχής (οδηγοί παιχνιδιών)
  - Πιθανότητες νίκης
  - Μέτρα αυτοπροστασίας
  - Διαθέσιμα κανάλια υποστήριξης

6.3 Ειδικοί κανόνες για τα παιχνίδια PLAY και την ατομική κάρτα παίκτη (IPC)

Τα παιχνίδια PLAY υπόκεινται σε ενισχυμένους κανόνες προστασίας των παικτών, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Η συμμετοχή επιτρέπεται μόνο σε άτομα που πληρούν τις προϋποθέσεις.

Η ατομική κάρτα παίκτη (IPC):

- χορηγείται μόνο σε άτομα ηλικίας άνω των 21 ετών,
- εκδίδεται μετά από αίτηση και επαλήθευση ταυτότητας,
- είναι αυστηρά προσωπική,
- δεν πρέπει να μεταβιβάζεται ή να χρησιμοποιείται από τρίτους,
- υποστηρίζει την παρακολούθηση της συμμετοχής και του αυτό-περιορισμού.

Δεν εκδίδεται όταν ο αιτών δεν πληροί τις προϋποθέσεις, είναι αυτό-αποκλεισμένος ή δεν διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τις αρχές του ΥΠ. Ο ΟΠΑΠ εφαρμόζει επίσης μηχανισμούς προστασίας, όπως ο καθορισμός ορίων δαπανών και διάρκειας σε καθημερινή, εβδομαδιαία και μηνιαία βάση, προειδοποιητικά μηνύματα και εργαλεία αυτό-αποκλεισμού.

6.4 Αυτό-αποκλεισμός και Περιορισμοί Συμμετοχής

Οι παίκτες μπορούν να ζητήσουν αποκλεισμό από τα παιχνίδια PLAY για ορισμένο ή αόριστο χρονικό διάστημα, σύμφωνα με το ισχύον πλαίσιο. Τα στενά μέλη της οικογένειας μπορούν να ζητήσουν αποκλεισμό από τα παιχνίδια PLAY, σύμφωνα με τις Διαδικασίες της Εταιρείας. Ο αυτό-αποκλεισμός μπορεί να ενεργοποιηθεί μέσω διαθέσιμων καναλιών (π.χ. τηλεφωνικό κέντρο ή καταστήματα ΟΠΑΠ). Ο ΟΠΑΠ μπορεί επίσης να επιβάλει περιορισμούς συμμετοχής, σύμφωνα με τις κανονιστικές απαιτήσεις, προκειμένου να προστατεύσει τους παίκτες.

6.5 Εντοπισμός Προβληματικής Παικτικής Συμπεριφοράς

Το Προσωπικό του Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίζει σημάδια πιθανής προβληματικής παικτικής συμπεριφοράς, όπως:

- Αύξηση του χρόνου ή των χρημάτων που δαπανώνται σε τυχερά παιχνίδια,
- Αδυναμία διακοπής ή μείωσης της συμμετοχής,
- Ευερεθιστότητα όταν προσπαθεί να σταματήσει,
- Κυνηγώντας τις απώλειες,
- Δανεισμός χρημάτων για τυχερά παιχνίδια,
- Απόκρυψη παικτικής δραστηριότητας,
- Παραμέληση προσωπικών, οικογενειακών ή επαγγελματικών ευθυνών,
- Παράπονα από συγγενείς ή οικεία πρόσωπα.

Τέτοιες περιπτώσεις πρέπει να αντιμετωπίζονται με διακριτικότητα, σεβασμό και ευαισθησία.

6.6 Υποστήριξη και Παραπομπή Παικτών

Όπου εντοπίζονται ενδείξεις προβληματικής συμπεριφοράς, το προσωπικό θα πρέπει:

- Παρέχει κατάλληλη, μη επικριτική καθοδήγηση,
- Ενθαρρύνει το υπεύθυνο παιχνίδι και τον αυτό-έλεγχο,
- Ενημερώνει τους παίκτες σχετικά με τις επιλογές υποστήριξης,
- Κατευθύνει τους παίκτες και τις οικογένειές τους σε διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης, όπως η γραμμή βοήθειας 1114.

6.7 Εκπαίδευση Προσωπικού Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ

Ο ΟΠΑΠ εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης ΥΠ για το προσωπικό του Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ, το οποίο επανεξετάζεται σε τακτική βάση.

Η συμμετοχή είναι υποχρεωτική και περιλαμβάνει:

- Διαδικτυακή Εκπαίδευση μέσω OPAP Retail Academy με υποχρεωτική ετήσια επαναπιστοποίηση
- Εκπαίδευση στο χώρο εργασίας από την Ομάδα Εκπαίδευσης Δικτύου
- Διαδικτυακά σεμινάρια και διαδικτυακές εκπαιδευτικές συνεδρίες
- Δια ζώσης εκπαίδευση σε αίθουσα σε όλη την Ελλάδα
- Εργαστήρια με Κλινικούς Εμπειρογνώμονες
- Πρεσβευτής Υπεύθυνου Παιχνιδιού (RG Ambassador)

Ο ΟΠΑΠ έχει καθιερώσει τον ρόλο του Πρεσβευτή του Υπεύθυνου Παιχνιδιού, ο οποίος επιτελείται από εξειδικευμένα μέλη της ομάδας ΥΠ. Έχοντας λάβει εκτενή εκπαίδευση από Κλινικούς Εμπειρογνώμονες, οι Πρεσβευτές Υπεύθυνου Παιχνιδιού αποτελούν βασικά σημεία αναφοράς για το Προσωπικό του Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ και τους υπαλλήλους της Εταιρείας σε θέματα ΥΠ & Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Ο πρωταρχικός τους ρόλος είναι η ευαισθητοποίηση και η παροχή εκπαίδευσης σε όλο το δίκτυο μέσω διά ζώσης επισκέψεων, διαδικτυακών συνεδριών και εκπαιδεύσεων σε αίθουσα, με στόχο την προώθηση της κατανόησης και της πρακτικής εφαρμογής των αρχών ΥΠ στις καθημερινές λειτουργίες. Η εκπαίδευση επικεντρώνεται στον εντοπισμό πρώιμων δεικτών προβληματικής παικτικής συμπεριφοράς, στον κατάλληλο χειρισμό σχετικών καταστάσεων και στην ευαισθητοποίηση σχετικά με τα διαθέσιμα εργαλεία προστασίας των παικτών και τις υπηρεσίες υποστήριξης.

Οι Πρεσβευτές Υπεύθυνου Παιχνιδιού σχεδιάζουν και υλοποιούν στοχευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα, λαμβάνοντας υπόψη τα ευρήματα παρακολούθησης της συμμόρφωσης και τις στρατηγικές προτεραιότητες της Εταιρείας. Επίσης, επιβλέπουν τις αξιολογήσεις εκπαίδευσης, καταγράφουν σχετικά δεδομένα εκπαίδευσης στα συστήματα της Εταιρείας και συμβάλλουν στην παρακολούθηση και τη συνεχή βελτίωση των πρωτοβουλιών ΥΠ και της αποτελεσματικότητάς τους.

Η εκπαίδευση υποστηρίζει περαιτέρω την ευημερία του προσωπικού του Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ προωθώντας υγιείς στάσεις απέναντι στα τυχερά παιχνίδια και την ευαισθητοποίηση σχετικά με τους κινδύνους που συνδέονται με την υπερβολική ενασχόληση. Ως το κύριο σημείο επαφής της Εταιρείας με τους παίκτες, το Προσωπικό του Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ αναμένεται να λειτουργήσει ως πρεσβευτής του ΥΠ και να συμβάλει στην προώθηση ενός ασφαλούς περιβάλλοντος ΥΠ.

6.8 Αναφορά και χειρισμός συμβάντων

Το Προσωπικό του Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ οφείλει να αναφέρει στην Εταιρεία παράπονα/περιστατικά που σχετίζονται ενδεικτικά με:

- Προβληματική παικτική συμπεριφορά,
- Συμμετοχή ανηλίκων,
- Πρόσβαση από μη εξουσιοδοτημένα άτομα,
- Μη ορθή χρήση των Ατομικών Καρτών Παίκτη,
- Μη συμμόρφωση με τους κανόνες ΥΠ.

Οι αναφορές υποβάλλονται μέσω των επίσημων καναλιών επικοινωνίας της Εταιρείας και διαχειρίζονται από αρμόδιες ομάδες σύμφωνα με εσωτερικές διαδικασίες.

6.9 Περιορισμοί στο Προσωπικό του Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ

Σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και την ισχύουσα Πολιτική ΥΠ, το Προσωπικό του Δικτύου Καταστημάτων ΟΠΑΠ απαγορεύεται να συμμετέχει σε τυχερά παίγνια που προσφέρονται μέσω των παιγνιομηχανημάτων PLAY που διατίθενται στους αντίστοιχους χώρους τυχερών παιγνίων τους. Επιπλέον, τα παραπάνω άτομα απαγορεύεται να συμμετέχουν στα Διαδικτυακά Τυχερά Παίγνια ΟΠΑΠ, συμπεριλαμβανομένων των στοιχημάτων προκαθορισμένης απόδοσης και των αριθμοπαιγνίων. Η απαγόρευση αυτή δεν ισχύει για άτομα που συνδέονται αποκλειστικά με πρακτορεία Τύπου Β.

6.10 Παρακολούθηση συμμόρφωσης

Ο ΟΠΑΠ παρακολουθεί τη συμμόρφωση του Δικτύου Λιανικής μέσω:

- Επισκέψεων στο κατάστημα από το προσωπικό της Εταιρείας (π.χ. Account Managers)
- Εσωτερικών ελέγχων (π.χ. Μυστικοί Πελάτες, Ελεγκτές Δικτύου),
- Εξωτερικού mystery shopping,
- Συστημάτων CCTV στα καταστήματα PLAY.
- Υλικού CCTV στα καταστήματα ΟΠΑΠ

Η ρυθμιστική αρχή μπορεί επίσης να διενεργεί ελέγχους για την επαλήθευση της συμμόρφωσης.

6.11 Μη συμμόρφωση και κυρώσεις

Η μη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του ΥΠ μπορεί να οδηγήσει σε κυρώσεις σύμφωνα με τις ισχύουσες συμβατικές ρυθμίσεις και εσωτερικές διαδικασίες. Επανειλημμένες ή σοβαρές παραβιάσεις μπορεί να οδηγήσουν στην επιβολή περαιτέρω κυρώσεων, συμπεριλαμβανομένης της καταγγελίας της Σύμβασης Πρακτόρευσης.

7. ΥΠ & Παίκτες

7.1 Αρχές & Δέσμευση

Η συμμετοχή στα τυχερά παίγνια είναι αποτέλεσμα ελεύθερης και συνειδητής επιλογής του ατόμου. Ο ΟΠΑΠ δεσμεύεται να διασφαλίζει ένα ασφαλές περιβάλλον ΥΠ παρέχοντας πλήρεις, ακριβείς και εύκολα προσβάσιμες πληροφορίες, επιτρέποντας στους παίκτες να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σύμφωνα με τις προσωπικές τους επιλογές και τις ατομικές τους συνθήκες.

Παράλληλα, η Εταιρεία διασφαλίζει τα ανθρώπινα δικαιώματα των παικτών, διασφαλίζοντας το απόρρητο και την εμπιστευτικότητα των προσωπικών τους δεδομένων.

7.2 Ευαισθητοποίηση & Εκπαίδευση Παικτών

Η Εταιρεία προωθεί την ευαισθητοποίηση και τη συνεχή εκπαίδευση των παικτών πραγματοποιώντας τις ακόλουθες δράσεις:

- Εκστρατείες για το ΥΠ, οι οποίες προβάλλονται μέσω των μέσων επικοινωνίας και του δικτύου της Εταιρείας.
- Πρωτοβουλίες ευαισθητοποίησης του κοινού σε μεγάλες αθλητικές και μουσικές διοργανώσεις, συμπεριλαμβανομένων των Ημερών ΥΠ (RG Days), κατόπιν των απαιτούμενων κανονιστικών εγκρίσεων. Οι δράσεις αυτές αποσκοπούν στην ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού σχετικά με τις αρχές του ΥΠ μέσω διαδραστικών κουίζ και ενημερωτικών εκστρατειών.
- Ενσωμάτωση μηνυμάτων ΥΠ σε έντυπο υλικό:
    - Εισιτήρια, δελτία στοιχήματος και ψηφιακά μέσα
    - Καταστήματα ΟΠΑΠ, VLTs και διαδικτυακές πλατφόρμες
- Παροχή ενημερωτικού υλικού που καλύπτει:
    - Κανόνες παιχνιδιού και πιθανότητες νίκης
    - Κίνδυνοι υπερβολικής ενασχόλησης
    - Διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης
- Σήμανση ΥΠ και σημεία πληροφοριών στα καταστήματα ΟΠΑΠ και PLAY
- Μια ειδική εταιρική ιστοσελίδα που παρέχει:
    - Αρχές και οδηγίες ΥΠ (πρέπει και δεν πρέπει)
    - Εργαλεία αυτό-αξιολόγησης
    - Μύθους και αλήθειες,
    - Πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης και τη γραμμή βοήθειας

<u>Τα βασικά μηνύματα ΥΠ που προωθούνται περιλαμβάνουν</u>:

- Παίξε για τη χαρά του Παιγνιδιού.
- Κάνε τακτικά διαλείμματα.
- Όρισε όρια χρόνου και δαπανών.
- Συμμορφώσου με συγκεκριμένους ηλικιακούς περιορισμούς που ισχύουν ανά κατηγορία προϊόντων.

7.3 Μέτρα Προστασίας Παικτών

Η Εταιρεία εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο προστασίας των παικτών, το οποίο περιλαμβάνει:
Μηχανισμούς παρακολούθησης συμπεριφοράς, ενδεικτικά:

- Τον Safety Net Algorithm, ένα μοντέλο μηχανικής μάθησης που αναλύει τα πρότυπα συμπεριφοράς των παικτών και εκτιμά την πιθανότητα μελλοντικού αυτό-αποκλεισμού για κάθε πελάτη, επιτρέποντας την έγκαιρη αναγνώριση ατόμων υψηλότερου κινδύνου και την εφαρμογή στοχευμένων προληπτικών παρεμβάσεων.
- Το Responsible Gaming Email Detection Robot, ένα εργαλείο με τεχνητή νοημοσύνη που χρησιμοποιεί Επεξεργασία Φυσικής Γλώσσας (NLP) για την ανάλυση των επικοινωνιών των πελατών και τον εντοπισμό πιθανών δεικτών βλάβης που σχετίζεται με τα τυχερά παιχνίδια, υποστηρίζοντας την έγκαιρη αξιολόγηση και παρέμβαση από αρμόδιες ομάδες.
- Το Prevention Compliance Watchdog: Μια λύση βασισμένη στην τεχνητή νοημοσύνη που αξιοποιεί προηγμένες αναλύσεις δεδομένων και μεγάλα γλωσσικά μοντέλα (LLM) για τον εντοπισμό πιθανής δραστηριότητας πολλαπλών λογαριασμών και προσπαθειών παράκαμψης των μέτρων αυτοαποκλεισμού, ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα των διασφαλίσεων προστασίας των παικτών.
- Ανάπτυξη και εφαρμογή ενός αποτελεσματικού μηχανισμού παραπομπής σε εξειδικευμένους παρόχους υποστήριξης και θεραπείας για παίκτες που αντιμετωπίζουν βλάβη που σχετίζεται με τα τυχερά παιχνίδια.
- Θέσπιση ορίων (online & PLAY).
- Μηχανισμός Cooling-off
- Διαδικασίες επαλήθευσης ηλικίας
- ΣΠροστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας
- Κανάλια υποβολής παραπόνων μέσω:
  - Δικτύου Καταστημάτων
  - Τηλεφωνικού κέντρου
  - Ηλεκτρονικών φορμών
  - Ρομπότ & συστήματα τεχνητής νοημοσύνης
- Εφαρμογή διαδικασιών χειρισμού παραπόνων ΥΠ
- Ο ΟΠΑΠ μπορεί να εφαρμόσει προληπτικά ένα μέτρο αναγκαστικού αποκλεισμού για σκοπούς προστασίας των παικτών, όπου εντοπίζονται ενδείξεις βλάβης που σχετίζεται με τα τυχερά παιχνίδια. Προς υποστήριξη της προστασίας των παικτών, οι σύζυγοι και οι συγγενείς πρώτου βαθμού μπορούν να ζητήσουν τον αποκλεισμό ενός παίκτη σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία της εταιρείας.

7.4 Εργαλεία αυτό-αποκλεισμού και ελέγχου

Στους παίκτες παρέχονται εργαλεία για τη διαχείριση της συμμετοχής τους:

- Αυτοαποκλεισμός επ' αόριστον: άμεση απενεργοποίηση λογαριασμού. Επανενεργοποίηση μόνο μετά από ≥1 έτος και με τη σύναψη νέας σύμβασης παραχώρησης.

- Προσωρινός αυτό-αποκλεισμός: ελάχιστη διάρκεια ενός (1) μήνα
- Καθημερινή παύση: 24ωρη περίοδος παύσης. Μετά από πέντε (5) daily stops, ο παίκτης ενημερώνεται για τις διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης.
- Αποτροπή πρόσβασης σε λογαριασμό κατά τη διάρκεια περιόδων περιορισμού
- Απαγόρευση εμπορικής επικοινωνίας με αποκλεισμένους παίκτες

7.4 Παραπομπή & Υποστήριξη Παικτών

Ο ΟΠΑΠ θέτει ως προτεραιότητα την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου πλαισίου για την παραπομπή των παικτών σε εξειδικευμένους παρόχους υποστήριξης και θεραπείας για την αντιμετώπιση ζητημάτων που σχετίζονται με τα τυχερά παιχνίδια.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία υποστηρίζει έμπρακτα τον Εθνικό Οργανισμό Πρόληψης και Αντιμετώπισης των Εξαρτήσεων (ΕΟΠΑΕ) στη λειτουργία της **Γραμμής Βοήθειας 1114**, η οποία παρέχει συμβουλές και υποστήριξη σε άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα που σχετίζονται με τα τυχερά παιχνίδια, καθώς και στις οικογένειές τους και στα οικεία τους πρόσωπα. Η υποστήριξη είναι επίσης διαθέσιμη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση **info@eopae.gr**.

Επιπλέον, ο ΟΠΑΠ διασφαλίζει ότι οι πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης και θεραπείας κοινοποιούνται συστηματικά σε όλα τα σημεία επαφής των παικτών (εταιρικές ιστοσελίδες, μέσα ενημέρωσης και επικοινωνίας που σχετίζονται με τα τυχερά παίγνια, έντυπο και ψηφιακό υλικό). Η Εταιρεία διασφαλίζει επίσης ότι όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη είναι επαρκώς ενημερωμένα και εξοπλισμένα για να καθοδηγούν τους παίκτες και τους συγγενείς τους στις κατάλληλες υπηρεσίες υποστήριξης όταν χρειάζεται.

8. Υπεύθυνο παιχνίδι στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη προϊόντων

8.1 Διαδικασία και εργαλείο σχεδίασης παιχνιδιών ΥΠ

Η Εταιρεία αναγνωρίζει ότι υπάρχουν σημαντικές διαφορές στα προφίλ κινδύνου των τυχερών παιχνιδιών και εφαρμόζει μια ολοκληρωμένη διαδικασία για τον εντοπισμό και την ελαχιστοποίηση των πιθανών κινδύνων των παιχνιδιών της, προστατεύοντας έτσι τους πελάτες της και την κοινωνία.

Η Εταιρεία έχει καθιερώσει τη **P163 Διαδικασία Σχεδιασμού Υπεύθυνου Παιχνιδιού** σε ευθυγράμμιση με τα ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα ΥΠ και περιγράφει τα μέτρα που λαμβάνει ο ΟΠΑΠ για να αξιολογήσει τους πιθανούς παράγοντες κινδύνου κάθε νέου ή υφιστάμενου τύπου παιχνιδιού και να εφαρμόσει αποτελεσματικές στρατηγικές για την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων των εντοπισμένων κινδύνων.

Πριν από την κυκλοφορία οποιουδήποτε νέου τύπου προϊόντος ή πριν από την αναβάθμισή του, ο ΟΠΑΠ διενεργεί αξιολόγηση κινδύνου παιχνιδιού για να εξετάσει τους παράγοντες κινδύνου. Πιο συγκεκριμένα, χρησιμοποιεί το Gamgard Risk Assessment Tool για να προσδιορίσει πόσο επικίνδυνο είναι ένα παιχνίδι για έναν παίκτη.

Το Gamgard εργάζεται εξετάζοντας τα δομικά και περιστασιακά χαρακτηριστικά που αποτελούν τις ψυχολογικά ανταποδοτικές πτυχές του παιχνιδιού, καθώς και τα χαρακτηριστικά ΥΠ που μπορούν να επηρεάσουν άμεσα τον τρόπο με τον οποίο παίζεται ένα παιχνίδι.

Οι εκτιμήσεις ΥΠ ενσωματώνονται σε όλη τη διαδικασία ανάπτυξης και κυκλοφορίας του παιχνιδιού μέσω ενός δομημένου πλαισίου αξιολόγησης, μετριασμού και έγκρισης που έχει σχεδιαστεί για τον εντοπισμό και τη διαχείριση των κινδύνων προστασίας των παικτών.

Μηνυμάτα ΥΠ ενσωματώνονται σε όλα τα κανάλια (επίγεια και ψηφιακά), συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων (π.χ. SSBT, οθόνες προβολής) και των διαδικτυακών πλατφορμών (π.χ. εφαρμογή Allwyn), μαζί με εκπαιδευτικό υλικό για τη βελτίωση της κατανόησης των αρχών ΥΠ και των σχετικών κινδύνων.

8.2 Διαδικτυακά Παιχνίδια (Αποκλειστικά – Μη Αποκλειστικά)

Για τα προϊόντα των διαδικτυακών τυχερών παιχνιδιών ο ΟΠΑΠ έχει δημιουργήσει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο προστασίας των παικτών με στόχο την προώθηση του ΥΠ και την ελαχιστοποίηση των κινδύνων που συνδέονται με την υπερβολική συμμετοχή. Μέσω της εφαρμογής ισχυρών **ελέγχων κατά της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (AML**), **διαδικασιών Know Your Customer (KYC)** και **διαδικασιών επαλήθευσης ηλικίας**, η Εταιρεία διασφαλίζει ένα ασφαλές κανονιστικό περιβάλλον παιχνιδιού. Επιπλέον, προηγμένες τεχνολογικές λύσεις, συμπεριλαμβανομένης **της χρήσης Τεχνητής Νοημοσύνης (AI)** για παρακολούθηση συμπεριφοράς, του **μηχανισμού Cooling-Off**, του **αλγόριθμου Safety Net**, του **ρομπότ ανίχνευσης αλληλογραφίας ΥΠ** και του **Compliance Watchdog**, υποστηρίζουν τον έγκαιρο εντοπισμό δυνητικά επικίνδυνων συμπεριφορών παιχνιδιού και επιτρέπουν έγκαιρες παρεμβάσεις. Αυτά τα μέτρα συμπληρώνονται περαιτέρω από μηνύματα ΥΠ, πρωτοβουλίες εκπαίδευσης παικτών και μηχανισμούς συνεχούς παρακολούθησης που έχουν σχεδιαστεί για να ενθαρρύνουν την ενημερωμένη και ελεγχόμενη συμμετοχή.

8.3 Παιχνίδια PLAY

Για τα προϊόντα τυχερών παιχνιδιών PLAY, ο ΟΠΑΠ ενσωματώνει μια σειρά μέτρων προστασίας των παικτών καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού του πελάτη για την προώθηση της υπεύθυνης συμμετοχής και την προστασία των παικτών. Αυτά τα μέτρα περιλαμβάνουν **ελέγχους AML**, **διαδικασίες Know Your Customer (KYC)** και διαδικασίες ταυτοποίησης και επαλήθευσης πελατών, διασφαλίζοντας ότι η πρόσβαση σε υπηρεσίες τυχερών παιχνιδιών περιορίζεται σε άτομα που πληρούν τις προϋποθέσεις. Επιπλέον, η Εταιρεία χρησιμοποιεί **εργαλεία παρακολούθησης που βασίζονται στην Τεχνητή Νοημοσύνη (AI)** και εφαρμόζει τον **μηχανισμό Cooling-Off** για να υποστηρίξει τον εντοπισμό και τη διαχείριση συμπεριφορών που σχετίζονται με υπερβολικό παιχνίδι. Μέσω αυτών των ελέγχων, σε συνδυασμό με τη συνεχή παρακολούθηση και τις επικοινωνίες ΥΠ, ο ΟΠΑΠ επιδιώκει να παρέχει ένα ασφαλές περιβάλλον για όλους τους πελάτες PLAY.

9. Εμπορική Επικοινωνία και Υπεύθυνο Παιχνίδι

9.1 Κανονιστικό Πλαίσιο και Εθελοντικά Πρότυπα Υπεύθυνου Παιχνιδιού

Η Εμπορική Επικοινωνία αποτελεί βασικό τομέα για την εφαρμογή των αρχών του ΥΠ, καθώς επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο παρουσιάζονται τα προϊόντα τυχερών παιχνιδιών στο κοινό και διασφαλίζει ότι η συμμετοχή στα τυχερά παιχνίδια βασίζεται στην ελεύθερη, ενημερωμένη και ανεξάρτητη επιλογή του παίκτη.

Η Εμπορική Επικοινωνία διέπεται από το Νόμο 4002/2011, την Υπουργική Απόφαση 79292 ΕΞ 2020 για την Εμπορική Επικοινωνία των Τυχερών Παιγνίων (ΕΚΕ), τις Οδηγίες και Κατευθύνσεις της Επιτροπής Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων (Ε.Ε.Ε.Π.), το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο για τα τυχερά παίγνια και το γενικό νομικό πλαίσιο («οι Εθνικοί Κανόνες»), με στόχο την κατεύθυνση του κοινού προς τους αδειοδοτημένους παρόχους τυχερών παιγνίων, προστατεύοντας το κοινό. Η Εταιρεία τηρεί τα Πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης Λοταριών (EL) και της Παγκόσμιας Ένωσης Λοταριών (WLA), διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τους Εθνικούς Κανόνες & τις Διεθνείς Βέλτιστες Πρακτικές. Η Εμπορική Επικοινωνία περιλαμβάνει οποιαδήποτε διαφημιστική, προωθητική ή επικοινωνιακή δραστηριότητα, άμεση ή έμμεση, που σχετίζεται με δραστηριότητες τυχερών παιχνιδιών ή αποσκοπεί στην ενίσχυση της εικόνας, της φήμης ή του εμπορικού σήματος της Εταιρείας. Η Εμπορική Επικοινωνία περιλαμβάνει προγράμματα Χορηγιών, δραστηριότητες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) και Προγράμματα Πιστότητας.

Τα παιχνίδια προωθούνται με ηθικό και υπεύθυνο τρόπο μέσω διαφόρων καναλιών επικοινωνίας, όπως προβλέπεται και στο βαθμό που επιτρέπεται από τους ισχύοντες Εθνικούς Κανόνες, όπως τηλεόραση, ραδιόφωνο, διαδίκτυο, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ψηφιακές πλατφόρμες, έντυπο υλικό, υπαίθρια διαφήμιση, οπτικοακουστικό περιεχόμενο, καθώς και εξατομικευμένες επικοινωνίες, όπως SMS ή άλλες σύγχρονες, τεχνολογίες επικοινωνίας, οι οποίες επιτρέπονται μόνο όταν ο παίκτης έχει δώσει ρητά προηγουμένως συγκατάθεσή του.

Η Εταιρεία διασφαλίζει ότι όλες οι δραστηριότητες διαφήμισης, προώθησης, μάρκετινγκ και εμπορικής επικοινωνίας σχεδιάζονται, εγκρίνονται και υλοποιούνται με ηθικό, υπεύθυνο, διαφανή και πλήρως συμβατό τρόπο. Η συμμετοχή σε τυχερά παίγνια πρέπει να είναι αποτέλεσμα ελεύθερης και ανεξάρτητης επιλογής ενός ατόμου και όχι αποτέλεσμα εξαπάτησης, παρακίνησης, πρόκλησης ή εξαναγκασμού. Κατά συνέπεια, καμία εμπορική επικοινωνία δεν πρέπει να είναι παραπλανητική, να ενθαρρύνει την υπερβολική συμμετοχή, να παρουσιάζει τα τυχερά παιχνίδια ως λύση σε οικονομικά ή προσωπικά προβλήματα, εναλλακτική λύση στην εργασία, ούτε να παρουσιάζει τα τυχερά παιχνίδια ως δραστηριότητα χωρίς κίνδυνο ή να στοχεύει ανηλίκους ή άλλες ευάλωτες ομάδες.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην προστασία των ανηλίκων και των ευάλωτων ομάδων. Για το σκοπό αυτό, η Εταιρεία εφαρμόζει διαδικασίες και ελέγχους για να διασφαλίσει ότι οι εμπορικές επικοινωνίες δεν στοχεύουν άμεσα ή έμμεσα ανηλίκους, δεν χρησιμοποιούν περιεχόμενο, χαρακτήρες, προσωπικότητες ή μηνύματα που τους ελκύουν πρωτίστως και δεν υποβαθμίζουν τους κινδύνους που συνδέονται με την υπερβολική συμμετοχή στα τυχερά παιχνίδια. Επιπλέον, όλο το σχετικό επικοινωνιακό υλικό πρέπει να περιλαμβάνει σαφώς αναφορές στο νόμιμο όριο ηλικίας συμμετοχής, στους κινδύνους εθισμού και οικονομικής απώλειας, καθώς και στις διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης και βοήθειας.

Πριν από τη δημοσίευση, όλες οι δραστηριότητες εμπορικής επικοινωνίας υπόκεινται υποχρεωτικά σε διαδικασία ελέγχου και έγκρισης σύμφωνα με τις κανονιστικές απαιτήσεις. Τα σχέδια εμπορικής επικοινωνίας (CCP_ για αποκλειστικά τυχερά παίγνια υποβάλλονται προς έγκριση στην Τριμελή Επιτροπή Ελέγχου (3MC) και, μετά την έγκρισή της, στην Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου και Ελέγχου (Ε.Ε.Ε.Π.). Ο ΟΠΑΠ θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τυχόν σχόλια ή τροποποιήσεις στα σχέδια Εμπορικής Επικοινωνίας που διατυπώνονται από την Τριμελή Επιτροπή Ελέγχου ή την Ε.Ε.Ε.Π. Καμία δραστηριότητα εμπορικής επικοινωνίας δεν μπορεί να υλοποιηθεί ή να δημοσιοποιηθεί χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση των αρμόδιων οργάνων και αρχών.

Οι αρχές ΥΠ ενσωματώνονται σε όλα τα κανάλια επικοινωνίας και σε κάθε στάδιο του σχεδιασμού, της παραγωγής και της υλοποίησης των εμπορικών επικοινωνιών. Επιπλέον, όλες οι προσφορές μπόνους, τα κίνητρα, οι προωθητικές ενέργειες και οι καμπάνιες μάρκετινγκ συνοδεύονται από σαφείς, πλήρεις και εύκολα προσβάσιμους όρους και προϋποθέσεις, επιτρέποντας στους παίκτες να λαμβάνουν ενημερωμένες αποφάσεις σχετικά με τη συμμετοχή τους.

Η Εταιρεία διασφαλίζει επίσης ότι αυτές οι αρχές εφαρμόζονται από όλους τους υπαλλήλους, τους συνεργάτες του δικτύου, τις διαφημιστικές εταιρείες, τους προμηθευτές, τους συνεργάτες προώθησης, τα πρόσωπα με επιρροή, τους δημιουργούς περιεχομένου ζωντανής μετάδοσης, τους πρεσβευτές και κάθε άλλο τρίτο μέρος που εμπλέκεται άμεσα ή έμμεσα σε δραστηριότητες εμπορικής επικοινωνίας. Η συμμόρφωση με τις αρχές του ΥΠ και τις απαιτήσεις της παρούσας Πολιτικής είναι υποχρεωτική για όλα τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη.

Για να διασφαλίσει τη συνεχή αποτελεσματικότητα αυτού του πλαισίου, η Εταιρεία παρέχει κατάλληλη εκπαίδευση, καθοδήγηση και ευαισθητοποίηση στους υπαλλήλους και τους επιχειρηματικούς εταίρους της, διατηρώντας παράλληλα μηχανισμούς παρακολούθησης και ελέγχου για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης και την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών όπου απαιτείται.

Μέσω αυτής της προσέγγισης, η Εταιρεία διασφαλίζει ότι η Εμπορική Επικοινωνία χρησιμεύει ως μέσο ενημέρωσης και καθοδήγησης των καταναλωτών προς αδειοδοτημένα προϊόντα τυχερών παιχνιδιών χωρίς να διακυβεύεται η προστασία των παικτών ή να ενθαρρύνεται η ανεύθυνη παικτική συμπεριφορά. Οι αρχές του ΥΠ αποτελούν θεμελιώδη και υποχρεωτική προϋπόθεση για το σχεδιασμό, την έγκριση και την υλοποίηση όλων των εμπορικών, διαφημιστικών και προωθητικών ενεργειών που αναλαμβάνει η Εταιρεία.

10. Έρευνα & Ανάλυση Δεδομένων

Ο ΟΠΑΠ αναγνωρίζει ότι η έρευνα και η ανάλυση δεδομένων αποτελούν βασικά στοιχεία για την κατανόηση της συμπεριφοράς των παικτών, την αξιολόγηση των κινδύνων που σχετίζονται με την υπερβολική συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια και τη συνεχή βελτίωση της προσέγγισης του ΥΠ.

Η Εταιρεία προωθεί και υποστηρίζει την έρευνα για την πρόληψη και τον μετριασμό της προβληματικής ενασχόλησης με τα τυχερά παιχνίδια, καθώς και την προστασία των ανηλίκων και άλλων ευάλωτων ομάδων, σε συνεργασία με ανεξάρτητους ερευνητικούς οργανισμούς, ακαδημαϊκά ιδρύματα, εξειδικευμένους επιστημονικούς φορείς και παρόχους υποστήριξης και θεραπείας.

Στο πλαίσιο αυτό, ο ΟΠΑΠ συλλέγει, παρακολουθεί και αναλύει δεδομένα που σχετίζονται με τη συμπεριφορά των παικτών, τη χρήση εργαλείων ΥΠ, την αποτελεσματικότητα των μέτρων προστασίας των παικτών και τη συνολική απόδοση του προγράμματος του ΥΠ. Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιείται με τη χρήση κατάλληλων μεθοδολογιών και τεχνολογικών εργαλείων, με στόχο τον εντοπισμό πιθανών δεικτών κινδύνου σε πρώιμο στάδιο και την υποστήριξη της τεκμηριωμένης λήψης αποφάσεων για την ενίσχυση της προστασίας των παικτών.

Τα ευρήματα της έρευνας και της ανάλυσης δεδομένων χρησιμοποιούνται για να:

- Κατανοεί τις τάσεις και τα μοτίβα στη συμπεριφορά των παικτών.
- Αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των πρωτοβουλιών και των εργαλείων του ΥΠ.
- Σχεδιάζει και να ενισχύει τα μέτρα πρόληψης, παρέμβασης και προστασίας των παικτών·
- Αναπτύσσει και ενημερώνει πολιτικές, διαδικασίες και προγράμματα κατάρτισης.
- Υποστηρίζει τη λήψη αποφάσεων βάσει στοιχείων και
- Συμβάλλει στην προαγωγή της γνώσης και στην προώθηση βέλτιστων πρακτικών τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Η Εταιρεία μπορεί να συμμετέχει ή να υποστηρίζει επιστημονικές μελέτες, ερευνητικά προγράμματα, συνέδρια και πρωτοβουλίες ανταλλαγής γνώσεων, συμβάλλοντας στην καλύτερη κατανόηση των επιπτώσεων που σχετίζονται με τα τυχερά παιχνίδια και στην ανάπτυξη αποτελεσματικών προσεγγίσεων για την πρόληψη και τη μείωση των βλαβών που σχετίζονται με τα τυχερά παιχνίδια.

Όλες οι δραστηριότητες έρευνας και ανάλυσης δεδομένων διεξάγονται σύμφωνα με τις αρχές της νομιμότητας, της διαφάνειας, της εμπιστευτικότητας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, καθώς και τις ισχύουσες κανονιστικές και εταιρικές απαιτήσεις.

11. Συνεργασία με ενδιαφερόμενους φορείς του κλάδου

Ο ΟΠΑΠ αναγνωρίζει ότι η αποτελεσματική προώθηση του ΥΠ απαιτεί ενεργή συνεργασία και συνεχή διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη του κλάδου. Για το σκοπό αυτό, η Εταιρεία επιδιώκει να αναπτύξει και να διατηρήσει ισχυρές επαγγελματικές σχέσεις με άτομα και οργανισμούς που επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τις δραστηριότητές της, με στόχο την προώθηση της ανταλλαγής γνώσεων, την προώθηση υπεύθυνων πρακτικών και τη συνεχή ενίσχυση του πλαισίου προστασίας των παικτών της.

Τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως ορίζονται από την Εταιρεία, περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, πελάτες, εργαζόμενους, συνεργάτες καταστημάτων Allwyn, προμηθευτές, ρυθμιστικές αρχές, διεθνείς οργανισμούς του κλάδου, ακαδημαϊκά και ερευνητικά ιδρύματα, επαγγελματίες υγείας, παρόχους πρόληψης και θεραπείας, μη κυβερνητικές οργανώσεις, εκπροσώπους των μέσων ενημέρωσης και τοπικές κοινωνίες.

Στο πλαίσιο αυτό, ο ΟΠΑΠ:

- Προωθεί την ενεργό συμμετοχή των ενδιαφερομένων στο σχεδιασμό, την αξιολόγηση και τη συνεχή βελτίωση των πρωτοβουλιών του ΥΠ. Αναπτύσσει στρατηγικές συνεργασίες με ακαδημαϊκά ιδρύματα, ερευνητικούς οργανισμούς και εξειδικευμένους επιστημονικούς φορείς για την προώθηση της έρευνας και της γνώσης σχετικά με το ΥΠ και την προστασία των παικτών.
- Συνεργάζεται με παρόχους πρόληψης, υποστήριξης και θεραπείας, υποστηρίζοντας πρωτοβουλίες που στοχεύουν στον έγκαιρο εντοπισμό και την αποτελεσματική διαχείριση των βλαβών που σχετίζονται με την υπέρμετρη ενασχόληση με τα τυχερά παιχνίδια.
- Υποστηρίζει και συμμετέχει σε συνέδρια, σεμινάρια, επιστημονικές εκδηλώσεις, φόρουμ και άλλες πρωτοβουλίες του κλάδου που ενθαρρύνουν τον διάλογο, την ανταλλαγή εμπειριών και τη διάδοση βέλτιστων πρακτικών ΥΠ.
- Διατηρεί ενεργό διάλογο και στενή συνεργασία με ρυθμιστικές αρχές, διεθνείς οργανισμούς και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς του κλάδου, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη και προώθηση υψηλών προτύπων ΥΠ.
- Ενθαρρύνει τη συνεχή ανταλλαγή γνώσεων, τεχνογνωσίας και εμπειριών με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις και τις προσδοκίες τους κατά την ανάπτυξη και υλοποίηση των πρωτοβουλιών της.
- Εφαρμόζει μια δομημένη στρατηγική δέσμευσης των ενδιαφερομένων και μεταφράζει τα σχόλια των ενδιαφερομένων σε ουσιαστικές αποφάσεις πολιτικής και σχεδιασμού.

Μέσω της συνεργασίας των ενδιαφερόμενων μερών, ο ΟΠΑΠ στοχεύει να συμβάλει στην ανάπτυξη ενός ασφαλέστερου και πιο βιώσιμου περιβάλλοντος τυχερών παιχνιδιών, ενισχύοντας παράλληλα την αποτελεσματικότητα των πρωτοβουλιών του ΥΠ και ενισχύοντας τη συνολική προστασία των παικτών.

12. Έκθεση RG, Μέτρηση & Πιστοποίηση

Ο ΟΠΑΠ εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο παρακολούθησης, μέτρησης, αναφοράς και ανεξάρτητης αξιολόγησης των πρωτοβουλιών του ΥΠ, με στόχο την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς τους και τη συνεχή ενίσχυση του πλαισίου προστασίας των παικτών του.

Για το σκοπό αυτό, η Εταιρεία συλλέγει και αναλύει δεδομένα που σχετίζονται με όλες τις πτυχές του ΥΠ, συμπεριλαμβανομένης της συμπεριφοράς των παικτών, της χρήσης των διαθέσιμων εργαλείων προστασίας των παικτών, της αποτελεσματικότητας των παρεμβάσεων, των πρωτοβουλιών ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης και των σχετικών βασικών δεικτών απόδοσης (KPIs). Οι μηχανισμοί παρακολούθησης και οι δείκτες απόδοσης επανεξετάζονται σε τακτική βάση για να διασφαλιστεί η συνεχής ευθυγράμμισή τους με τις επιχειρησιακές, κανονιστικές και στρατηγικές προτεραιότητες της Εταιρείας.

Τα αποτελέσματα αυτών των αξιολογήσεων χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση της προόδου του Προγράμματος ΥΠ, την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των μέτρων προστασίας των παικτών, τον εντοπισμό ευκαιριών για βελτίωση και την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων βάσει στοιχείων.

Η απόδοση και η πρόοδος του Προγράμματος ΥΠ κοινοποιούνται μέσω καθιερωμένων εσωτερικών και εξωτερικών μηχανισμών αναφοράς, συμπεριλαμβανομένων των Οικονομικών Καταστάσεων της Εταιρείας, των Εκθέσεων Βιωσιμότητας, της Ετήσιας Έκθεσης Συμμόρφωσης & ΥΠ και των απαιτούμενων αναφορών που υποβάλλονται στις αρμόδιες ρυθμιστικές και εποπτικές αρχές.

Ο ΟΠΑΠ συνεργάζεται στενά με τις αρμόδιες αρχές και παρέχει τακτικές ενημερώσεις σχετικά με την εφαρμογή και τα αποτελέσματα των πρωτοβουλιών του σύμφωνα με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Για την περαιτέρω ενίσχυση της αξιοπιστίας και της ωριμότητας του πλαισίου ΥΠ, η Εταιρεία επιδιώκει να λαμβάνει και να διατηρεί πιστοποιήσεις και ανεξάρτητες αξιολογήσεις από αναγνωρισμένους διεθνείς οργανισμούς και φορείς, αξιοποιώντας παράλληλα διεθνή πρότυπα, βέλτιστες πρακτικές και ασκήσεις συγκριτικής αξιολόγησης για τη συνεχή βελτίωση των επιδόσεών της στο ΥΠ.