

Joc Responsabil, limitări și autoexcludere

1. Politica referitoare la minori

Politica Napoleongames în ceea ce privește accesul minorilor la jocurile de noroc este foarte strictă. Este complet interzisă utilizarea site-ului Napoleongames de către copii. Un jucător trebuie să fie aibă vârsta de 18 ani, sau mai mult.

În momentul înregistrării sau depunerii de fonduri, Napoleongames aplică o „procedură de cunoaștere a clienților” (KYC), detaliată în celelalte documente expuse, prin care se verifică vârsta și datele unui jucător.

Nefurnizarea acestor date în termenul stabilit poate duce la blocarea contului.

De asemenea, dacă serviciul pentru clienți are suspiciuni cu privire la vârsta jucătorului, acest lucru este raportat imediat pentru a se întreprinde o serie de controale suplimentare.

2. Procedură

2.1 Măsurile pentru protecția minorilor

Următoarele informații sunt afișate pe site-ul Napoleongames, pentru a sublinia că numai adulții pot folosi aceste servicii:

- Logo „18 ani” (Joc responsabil) pe fiecare pagină;
- Pe fiecare pagină, se face precizarea în scris că numai cei peste 18 de ani pot utiliza serviciile Napoleongames;
- Pe fiecare pagină, se face precizarea că jucătorii trebuie să acționeze în limitele legii și ale regulamentului;
- Procesul de înregistrare implică introducerea datei de naștere, care corespunde întotdeauna vârstei de minim 18 ani sau mai mult;
- Confirmarea expresă a utilizatorului că are 18 ani împliniți ;
- Prevederi specifice în termenii și condițiile Napoleongames referitoare la accesul minorilor;
- Indicații/sfaturi despre cum părinții pot instala un mecanism de filtrare a conținutului pe calculatorul lor, astfel încât minorii să nu poată accesa sub nici o formă serviciile Napoleongames.
- Joc responsabil

Napoleongames susține pe deplin și fără echivoc ideea de joc responsabil, deoarece dependența de jocuri de noroc este o boală reală, care poate duce la pierderi de bani și la situații chiar mai grave.

Este foarte important ca jucătorii să înțeleagă că jocurile de noroc pentru divertisment pot duce la daune financiare.

Este foarte important ca jucătorii să se bucure de jocurile și serviciile Napoleongames, dar într-un mod responsabil, fără a duce lucrurile la extrem și fără a suferi daune sau inconveniente.

2.2 Abordarea Napoleongames

1. asigurarea unui mediu sigur și favorabil clienților;
2. asigurarea că nu permite niciodată în nicio circumstanță accesul persoanelor sub 18 ani pe platforma Napoleongames;
3. asigurarea faptului că nu exploatează niciodată vulnerabilitățile jucătorilor;
4. asigurarea că oferă întotdeauna jocuri de noroc responsabile în fiecare parte a activității;
5. asigurarea faptului că toți clienții sunt informați cu privire la jocul responsabil și pericolele la care pot fi expuși;
6. asigurarea că personalul este instruit și pregătit în domeniul jocului responsabil, astfel încât să poată identifica și acționa atunci când este necesar.

3. Sfaturile Napoleongames catre clienti referitoare la Jocul Responsabil

1. Joacă doar pentru amuzament și nu pentru a câștiga bani!
2. Nu folosi niciodată pentru a juca, bani de care ai nevoie și care îți sunt necesari pentru nevoi personale (chirie, facturi, întreținere, etc)!
3. Nu încerca să recuperezi niciodată o pierdere și nu încerca sub nici o formă să mizezi sume mai mari de bani pentru a recupera banii pierduți!
4. Nu participa la jocuri dacă ești deprimat, supărat, obosit, sub influența medicamentelor sau a băuturilor alcoolice!
5. Găsește și alte forme de distracție, astfel încât participarea la jocuri de noroc să nu devină o parte constantă a vieții tale!
6. Nu ezita să folosești funcțiile de limitare sau autoexcludere!

7. Nu ezita să ceri ajutor de la noi, de la familie sau de la specialiști dacă simți că ai probleme cu jocurile de noroc!

Napoleongames are implementate un set de măsuri, programe informatice și proceduri după cum urmează:

- Pe fiecare pagină se pot găsi logo-urile organizațiilor de tratament și control al dependenței;
- Napoleongames se asigura că detine o politică clară privind jocurile de noroc;
- Programul Napoleongames de ajutor conține informații complete cu privire la modul de abordare a problemei jocurilor de noroc, cu posibilitatea de a cere ajutor suplimentar;
- Proceduri de autoexcludere / excludere totală și de autolimitare pentru depuneri / pariuri;
- Ora exactă este afișată pe toate paginile site-ului și în cadrul jocurilor;
- Napoleongames detine o procedură completă de „cunoaștere a clienților” pentru asistarea jucătorilor cu privire la înregistrare și depuneri;
- În cazul excluderii și limitării accesului unui utilizator, Napoleongames nu va trimite materiale de marketing jucătorilor din această categorie;
- Tot personalul general și departamentul de servicii clienți trebuie să beneficieze de instruire repetată și de reînnoirea cunoștințelor privind jocurile de noroc practicate de tineri, precum și privind jocul compulsiv;
- Este disponibil un chestionar de autoevaluare care să permită clienților să verifice dacă au probleme legate de dependență de jocurile de noroc;
- Pagina „Contul meu”, trebuie să fie mereu disponibilă pentru a permite jucătorilor să-și verifice depunerile / retragerile și istoricul de joc.
- Orice persoană, care nu poate lua decizii în deplinătatea facultăților mintale pe site-urile și în cadrul serviciilor Napoleongames, trebuie să fie exclusă:
- Dacă există dovezi privind consumul de alcool;
- Dacă există dovezi privind consumul de droguri;
- Dacă există dovezi că jucătorul suferă de o afecțiune psihică;
- Aceste dovezi trebuie să fie furnizate de către terți personalului Napoleongames;
- Directorul Serviciului pentru Clienți și agentul de conformitate trebuie să pună în aplicare această politică.

4. Instruirea personalului cu privire la Jocul responsabil

Fiecare angajat este instruit cu privire la asistarea jucătorului și la practicile privind jocul responsabil. Fiecare angajat trece printr-o instruire completă privind procedurile și produsele Napoleongames, inclusiv cele legate de jocul responsabil.

Ocazional, Napoleongames poate contracta o companie terță care să furnizeze serviciile de instruire și actualizare.

Instruirea privind jocul responsabil se desfășoară în 3 moduri:

1. 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.
2. 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.
3. Pregătire aprofundată:
 - pentru managerii VIP;
 - informații aprofundate despre modul de abordare a unui jucător-problemă;
 - empatia și comunicarea cu jucătorii problematici.

5. Monitorizarea indicatorilor privind Jocul responsabil

Napoleongames monitorizeaza proactiv și detecteaza din timp persoanele ce pot dezvolta probleme în acest domeniu. Există indicatori specifici care sunt evaluați periodic astfel că putem să luăm măsuri atunci când este cazul.

Indicatorii se bazează pe:

Depuneri:

- Media depunerilor ;
- Variația față de media depunerilor;
- Media este recalculată în fiecare săptămână;
- Verificarea depunerilor se efectuează în fiecare zi.

Retrageri:

- Anularea retragerilor (Recreditare);
- Verificarea retragerilor anulate se efectuează în fiecare zi.

Pariuri:

- Media pariurilor;
- Variația pariurilor.

Timp:

- Media de timp petrecută într-o sesiune;

- Variația timpului petrecut într-o sesiune.

Pierderi :

- Pierderea este definită prin (pariu - câștig);
- Media pierderilor.

Înregistrări multiple.

Contactele avute cu Serviciul Clienți.

6. Consiliere pe probleme de Joc Responsabil

În caz de detectare a unei probleme sau la cerere, Napoleongames va îndruma clientii către un centru specializat în identificarea și tratarea problemelor cauzate de jocurile de noroc.

De la crearea sa, obiectivul grupului Napoleongames a fost întotdeauna de a oferi servicii de înaltă calitate clienților săi, astfel încât aceștia să se bucure de o experiență cât mai plăcută.

Se pune la dispoziția clientilor site-ul jocresponsabil.ro unde li se ofera consiliere gratuita si totodata acestia pot afla daca au probleme sau nu cu dependenta de jocuri de noroc.

Jocurile de noroc trebuie să rămână o alegere personală, o alegere care sa se faca pe baza satisfacției obținute din această activitate. Acestea nu trebuie să fie o obligație în niciun caz sau o constrângere ca rezultat al oricărei alte influențe.

Grupul Napoleongames promovează jocul responsabil și își exprimă speranța că utilizatorii săi au un comportament responsabil în ceea ce privește obligațiile lor de zi cu zi.

Pentru a ajuta clientii să determine rapid dacă pot fi o victimă a problemelor cauzate de jocurile de noroc, Napoleongames furnizeaza mai jos o listă de întrebări. Dacă răspunsul la oricare dintre aceste întrebări este DA, Napoleongames recomanda tuturor să contacteze de îndată serviciul cu clienți al Napoleongames sau un specialist:

- V-ați luat timp liber de la serviciu sau studii din cauza jocurilor de noroc?
- Jocurile de noroc vă afectează relațiile personale (familie, prieteni)?
- Finanțarea jocurilor de noroc are prioritate față de responsabilitățile financiare față de familie?
- Jocurile de noroc vă afectează sănătatea (probleme cu somnul, autonegligare, izolare, depresie, stres, probleme de comportament)?
- Ați simțit remușcări sau regrete după ce ați jucat sau ați simțit nevoia să vă întoarceți la joc cât mai curând posibil, în scopul de a câștiga mai mulți bani / recupera pierderile?
- Ați jucat pentru a plăti datorii sau pentru a compensa un deficit financiar?
- Ați jucat dincolo de propriile limite financiare și de timp?
- Ați împrumutat sau vândut ceva pentru a finanța jocurile de noroc?

- V-ați gândit să acționați în mod ilegal, în scopul de a finanța jocurile de noroc?
- Aveți probleme cu consumul de alcool și / sau droguri?
- V-ați gândit la autovătămare din cauza jocurilor de noroc (de exemplu, sinucidere)?
- Ați observat că deveniți violent sau agresiv în timpul sau după joc?

7. Stabilește-ți limitele personale

Pentru a veni în sprijinul clienților săi, platforma Napoleongames a fost dezvoltată astfel încât să ofere o serie de limitări cuprinzătoare astfel încât jocul să rămână unul pentru distracție.

Autolimitările se pot face din contul personal de jucător, în secțiunea „Joc Responsabil”.

Limitările disponibile sunt următoarele, iar parametrii pot fi definiți de fiecare client:

- Limite de depozite
- Limite de pariere

Limitările intra în vigoare în maxim 24 de ore după ce o cerere a fost plasată. Solicitarea de creștere a unei limite anterior aplicate contului unui client, va fi implementată după minim 48 ore.

Clienții pot contacta oricând Napoleongames pentru a fi ghidați și ajutați să își stabilească limitele dorite.

8. Perioada de pauză

Dacă simțiți că aveți nevoie de o scurtă pauză de la pariuri și jocuri, puteți stabili o perioadă de pauză pentru o zi sau mai multe, 2 săptămâni, 3 luni sau o perioadă la alegere. Toate opțiunile sunt ireversibile pe durata specificată în cerere. La sfârșitul perioadei stabilite pentru pauză de joc, restricția va fi anulată automat și veți avea din nou acces la contul de jucător și la toate opțiunile aferente.

9. Auto-excluderea

Napoleongames oferă clienților opțiunea de a se auto-exclude de la a juca pentru diferite perioade de timp, începând cu 7 zile. Toate auto-excluderile sunt ireversibile pe durata specificată în cerere. Perioadele de autoexcludere se aplică tuturor jocurilor de pe site.

Clienții nu vor mai putea face depuneri sau pariuri pe parcursul perioadei de auto-excludere și nu vor mai primi emailuri sau informații cu noutăți de la Napoleongames.

În urma primirii unei cereri de autoexcludere, Napoleongames va informa clienții asupra opțiunilor de tratament și consiliere într-un centru specializat, oferind tot suportul de care aceștia au nevoie în acest sens.

Auto-excluderea se poate face din contul personal de jucător, în secțiunea „Joc Responsabil”.

În urma procesării unei cereri de auto-excludere, clientul va fi introdus într-un registru unic și confidențial la nivelul companiei, care poate fi prezentat la cererea organelor de control.

Radierea unui client din acest registru se va face pe baza unei cereri scrise, la cel puțin 6 luni de la data înregistrării.

10. BetBlocker

BetBlocker este o organizație caritabilă înregistrată în UK, ce oferă un serviciu gratuit pentru a ajuta oamenii din întreaga lume să gestioneze problemele legate de jocurile de noroc. Pentru a accesa aplicația, clientul poate folosi link-ul disponibil la adresa: betblocker.org/ro/.

În situația în care un client manifestă semne evidente de probleme legate de jocurile de noroc, Napoleongames acordă o atenție deosebită în a oferi sprijin și soluții adecvate. Pe lângă instrumentele de joc responsabil disponibile pe platforma noastră, Napoleongames recomandă clientului să procedeze la deinstalarea completă a oricărui software asociat cu pariuri și cazinou. În vederea prevenirii și controlului problemelor cu jocurile de noroc, Napoleongames propune implementarea unei restricții privind accesul la site-urile de jocuri de noroc online. Acest lucru se poate realiza prin instalarea gratuită a aplicației BetBlocker pe toate dispozitivele electronice deținute de client.

BetBlocker este rapid și ușor de instalat și nu există limite în ceea ce privește numărul de dispozitive pe care poate fi implementat. Această aplicație oferă diverse beneficii, printre care:

- Posibilitatea de a gestiona accesul la jocurile de noroc într-un mod sigur și adecvat.
- Capacitatea de a bloca cu succes o listă vastă de operatori legali și ilegali.
- Flexibilitate în implementarea restricțiilor, fie ca este vorba de limitări totale sau perioade de vulnerabilitate.
- Funcția de Programare a Restricțiilor - prin intermediul funcției de programare, clientul poate stabili momentele în care restricția BetBlocker va fi activată sau dezactivată. Aceasta garantează că clientul are controlul total asupra situației în orice moment.
- Control Parental și Gestionarea Accesului pentru Copii - această facilitate permite clientului să restricționeze accesul la jocurile de noroc atunci când dispozitivele sunt utilizate de copii. Funcția poate fi activată sau dezactivată cu ușurință de către părinți, în funcție de nevoi..

Toți angajații Napoleongames, sunt indemnati să ofere suport și asistență clienților care se confruntă cu astfel de probleme, și să îi îndrume către resursele oferite de Napoleongames pentru a le facilita gestionarea jocurilor de noroc într-un mod responsabil.