

Joc Responsabil, limitări și autoexcludere

1. Politica referitoare la minori

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

În momentul înregistrării sau depunerii de fonduri, Superbet aplică o procedură de cunoaștere a clienților (KYC), detaliată în celelalte documente depuse, 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 Măsuri pentru protecția minorilor

Următoarele informații sunt afișate pe site-ul Superbet, 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 Superbet;
- 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 Superbet referitoare la accesul minorilor;
- Indicații 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 Superbet.

În plus:

- Design-ul jocurilor și funcțiilor site-ului nu trebuie să conțină: personaje de animație pentru copii, articole care pot trezi interesul copiilor;

- Logo-urile și imaginile trebuie să aibă un stil atractiv, dar niciodată orientat către copii;
- Conținutul nu trebuie niciodată asociat cu viața de familie;
- Conținutul trebuie să fie întotdeauna verificat de către directorul de marketing astfel încât să nu poată trezi interesul copiilor.

3. Jocul responsabil

Superbet susține complet și fără echivoc ideea jocului responsabil, deoarece dependența de jocurile de noroc este o boală reală, care poate duce la pierderea de bani și chiar la lucruri mai grave.

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

Este foarte important ca jucătorii să se bucure de serviciile și jocurile Superbet, însă într-un mod responsabil, fără a duce lucrurile la extrem și fără a suferi orice fel de pagubă sau neplăcere.

3.1 Abordarea Superbet

1. Asigurarea furnizării unui mediu sigur și favorabil pentru clienți;
2. Asigurarea că nu se va permite niciodată și în nici o circumstanță accesul persoanelor sub 18 ani pe platforma Superbet;
3. Asigurarea că nu se vor exploata niciodată vulnerabilitățile jucătorilor;
4. Asigurarea că se vor oferi mereu jocuri responsabile în fiecare parte a activității;
5. Asigurarea că toți clienții vor fi informați despre jocul responsabil și pericolele la care se pot expune;
6. Asigurarea că personalul este instruit și pregătit în domeniul jocului responsabil, astfel încât să poată identifica și lua acțiune atunci când este nevoie.

4. Sfaturile Superbet către clienți cu privire 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 (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

Superbet 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;

✓ Superbet se asigură că detine o politică clară privind jocurile de noroc;

✓ Programul Superbet 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 (tip de produs);

✓ Ora exactă este afișată pe toate paginile site-ului și în cadrul jocurilor;

✓ Superbet 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, Superbet 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 Superbet, 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 Superbet;

- Directorul Serviciului pentru Clienți și agentul de conformitate trebuie să pună în aplicare această politică.

5. 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 Superbet, inclusiv cele legate de jocul responsabil.

Ocazional, Superbet 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 învățare electronică în care se oferă informații generale despre jocul responsabil
- informații de învățare electronică 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

6. Monitorizarea indicatorilor privind jocul responsabil

Superbet are o monitorizare proactivă și de detectare timpurie a persoanelor 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

- Media retragerilor
- Variația retragerilor
- Media este recalculată în fiecare săptămână
- Verificarea retragerilor se efectuează în fiecare zi
- Anularea retragerilor (Recreditare)
- Verificarea retragerilor anulate se efectuează în fiecare zi

Bonusuri

- Media bonusurilor
- Variația bonusurilor

Pariuri

- Media pariurilor
- Variația pariurilor

Timp

- Media de timp petrecut într-o sesiune
- Variația timpului petrecut într-o sesiune

Pierderi

- Pierdere este definită prin (pariu - câștig)
- Media pierderilor

Înregistrări multiple

Contactele avute cu serviciul clienți

7. Consiliere pe probleme de joc responsabil

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

De la crearea sa, obiectivul grupului Superbet 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 clienților site-ul www.jocresponsabil.ro unde li se ofera consiliere gratuită și totodată aceștia pot afla dacă au probleme sau nu cu dependența de jocuri de noroc.

Jocurile de noroc ar trebui să rămână o alegere personală și o alegere care se face 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 Superbet promovează jocul responsabil și își exprimă speranța că utilizatorii săi au un comportament responsabil în ceea ce privește obligația lor de zi cu zi.

Pentru a ajuta clientii să determine rapid dacă pot fi o victimă a problemelor cauzate de jocurile de noroc, Superbet furnizează mai jos o listă de întrebări. Dacă răspunsul la oricare dintre aceste întrebări este DA, Superbet recomandă tuturor să contacteze de îndată serviciul cu clienți al Superbet 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 / reface 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?

8. Stabilește-ți limitele

Pentru a veni în sprijinul clienților săi, platforma Superbet 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, secțiunea Joc Responsabil.

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

- Limite de depozite
- Limite de pariere

Limitările iau efect 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 Superbet pentru a fi ghidați și ajutați să își stabilească limitele dorite.

9. Perioada de pauză

Dacă simți că ai nevoie de o scurtă pauză de la pariuri și jocuri, poți să îți setezi 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 expirarea perioadei setate pentru pauza de joc, restricția va fi anulată automat, iar tu vei avea din nou acces la contul de jucător și la toate opțiunile aferente.

10. Autoexcluderea

Superbet oferă clienților opțiunea de a se autoexclde de la a juca pentru diferite perioade de timp, începând cu 7 zile. Toate autoexcluderile sunt ireversibile pe durata specificată în cerere. Perioadele de autoexcludere se aplică tuturor jocurilor.

Clienții nu vor mai putea face depuneri sau pariuri pe parcursul perioadei de autoexcludere și nu vor mai primi emailuri sau știri de la Superbet.

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

Autoexcluderea se face din contul personal de jucător, secțiunea Joc Responsabil.

În urma procesării unei cereri de autoexcludere, clientul va fi introdus într-un registru unic și confidențial la nivelul organizatorului, care poate fi prezentat la cerere 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.