

# ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΟ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΑΙΧΝΙΔΙ της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.

---

Εγκρίθηκε με την υπ' αριθμόν

06 / 29.06.2022

Απόφαση Δ.Σ.

Υποβλήθηκε από:

Νομική Σύμβουλος

Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Γενική Διευθύντρια Νομικών, Ρυθμιστικών και  
Κανονιστικών Θεμάτων του Ομίλου ΟΠΑΠ

Νάνση Βέρρα

Jan Karas

---

## Περιεχόμενα

---

1. Ορισμοί.....	3
2. Πεδίο εφαρμογής και περιεχόμενο της παρούσας.....	4
3. Στόχος και στρατηγική της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. για το Υπεύθυνο Παιχνίδι .....	4
4. Υπευθυνο Παιχνίδι και Παίκτες.....	6
4.1. Έρευνα.....	7
4.1.1. Σχεδιασμός Παιγνίων.....	7
4.1.2. Παραπομπή σε Θεραπεία.....	8
5. Υπεύθυνο Παιχνίδι και Προσωπικό της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. ....	8
5.1. Σκοπός.....	8
5.2. Πεδίο εφαρμογής.....	9
5.3. Κανόνες και Αρχές.....	9
5.4. Ενημέρωση.....	9
5.5. Εκπαίδευση.....	9
5.6. Στόχοι Εκπαίδευσης.....	10
5.7. Συμμόρφωση στις απαιτήσεις εκπαίδευσης .....	11
5.8. Αναφορά περιστατικών .....	11
6. Υπεύθυνο Παιχνίδι και Σημεία Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. ....	11
6.1. Σκοπός.....	11
6.2. Πεδίο εφαρμογής.....	12
6.3. Κανόνες και Αρχές.....	12
6.3.1. Βασικοί Κανόνες .....	12
6.3.2. Προστασία των ατόμων που δεν διαθέτουν την απαιτούμενη από τον Νόμο ηλικία για τη συμμετοχή στα παιχνίδια της Ελληνικά Λαχεία.....	13
6.3.3. Ταυτοποίηση ηλικίας - διαδικασία .....	14
6.3.4. Αναγνώριση προβληματικής συμπεριφοράς Παικτών.....	14
6.3.5. Υποστήριξη και παραπομπή σε φορείς υποστήριξης και θεραπείας .....	15
6.3.6. Εκπαίδευση του Δικτύου Σημείων Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. ....	16
6.3.6.1. Στόχοι εκπαίδευσης .....	16
6.3.6.2. Εργαζόμενοι στα Σημεία Πώλησης .....	17

---

Έγκυρη και Ενημερωμένη θεωρείται μόνο η ηλεκτρονική έκδοση αυτού του Εγγράφου

6.3.7.	Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση .....	17
6.3.8.	Αναφορά περιστατικών .....	17
6.3.9.	Συμβατική δέσμευση .....	18
6.3.10.	Έλεγχος της συμμόρφωσης με τους κανόνες του Υπεύθυνου Παιχνιδιού .....	18
6.3.11.	Κυρώσεις .....	18
7.	Πολιτική Εμπορικής Επικοινωνίας της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. για το Υπεύθυνο Παιχνίδι .....	18
7.1.	Σκοπός .....	19
7.2.	Πεδίο εφαρμογής .....	19
7.3.	Κανόνες και Αρχές .....	20
8.	Συμμετοχή Εμπλεκόμενων Μερών .....	21
9.	Αναφορά, Μέτρηση και Πιστοποίηση .....	21
10.	Ετήσια Επισκόπηση της Πολιτικής για το Υπεύθυνο Παιχνίδι .....	22
11.	Ιστορικό Αλλαγών .....	22
12.	Εγκρίσεις Εγγράφου .....	22

## 1. Ορισμοί

---

- Οι όροι «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.» ή «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ» ή «η Εταιρεία» αναφέρονται στην εταιρεία ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.
- Οι όροι «Δίκτυο Σημείων Πώλησης της «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ» ή «Δίκτυο Σημείων Πώλησης» αναφέρονται στα πλαίσια της παρούσας Πολιτικής:
  - α. στους Χονδρεμπόρους,
  - β. στους Λιανέμπορους,
  - γ. στους Πράκτορες της ΟΠΑΠ Α.Ε.,
  - δ. στους Λιανοπωλητές,
  - ε. στα Μίνι Μάρκετ,
  - στ. στα Περίπτερα,
  - ζ. στα ΕΛΤΑ και σε οποιαδήποτε άλλο σημείο πώλησης, τα οποία προσφέρουν τα Κρατικά Λαχεία της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.
- Τα «Κρατικά Λαχεία» συμπεριλαμβάνουν:
  - α. το Λαϊκό Λαχείο,
  - β. το Εθνικό Λαχείο,
  - γ. το Ειδικό Κρατικό Λαχείο υπέρ Κοινωνικής Αντιλήψεως (το Πρωτοχρονιάτικο Λαχείο)
  - δ. το Στιγμιαίο Κρατικό Λαχείο,
  - ε. το Στεγαστικό Λαχείο,
  - στ. το Ευρωπαϊκό Λαχείο.

«Υπεύθυνο Παιχνίδι» νοείται το ασφαλές εκείνο περιβάλλον στο πλαίσιο του οποίου οι καταναλωτές λαμβάνουν έγκαιρη, ακριβή και επαρκή πληροφόρηση για τα προϊόντα, τους όρους και τις προϋποθέσεις χρήσης αυτών, καθώς και των κινδύνων και συνεπειών που η αλόγιστη συμμετοχή στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ συνεπάγεται.

Διευκρινίζεται ότι η παροχή πληροφοριών από την ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. δεν ισοδυναμεί με την παροχή συμβουλών ή την παρότρυνση των καταναλωτών να συμμετέχουν στα παιχνίδια που διεξάγει. Σε κάθε περίπτωση επισημαίνεται ότι η συμμετοχή στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ αποτελεί επιλογή του ίδιου του καταναλωτή, η οποία βασίζεται στην ανάγκη ικανοποίησης της φυσικής ροπής του για διασκέδαση.

## 2. Πεδίο εφαρμογής και περιεχόμενο της παρούσας

---

Η παρούσα Πολιτική για το «Υπεύθυνο Παιχνίδι» της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ, απευθύνεται προς όλους, όσοι μετέχουν ή συμμετέχουν στις δραστηριότητές της και αποτελεί αυτοδέσμευση ότι η Εταιρεία αναλαμβάνει κάθε αναγκαίο μέτρο, παρέχοντας τις απαραίτητες πληροφορίες για τα παιχνίδια της, έτσι ώστε να ελαχιστοποιούνται οι τυχόν αρνητικές επιπτώσεις από αυτά.

Η Πολιτική για το «Υπεύθυνο Παιχνίδι» θέτει τις γενικές αρχές για την υπεύθυνη διεξαγωγή των τυχερών παιγνίων που προσφέρονται από την ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε., στο πεδίο της οποίας εμπίπτουν οι παίκτες, το προσωπικό της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. και το Δίκτυο Σημείων Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.

Επίσης, καθορίζει τις αρχές και το περιεχόμενο της δέσμευσης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε., ως Μέλος των Εταιρειών του Ομίλου ΟΠΑΠ, που στοχεύει στην εξάλειψη των δυνητικά αρνητικών συνεπειών στην κοινωνία, ως σύνολο, που προκαλούνται από τα τυχερά παιχνίδια. Είναι σύμφωνη και συμπληρωματική με το υφιστάμενο Ελληνικό, Κοινοτικό και Διεθνές Νομοθετικό και Κανονιστικό πλαίσιο περί τυχερών παιγνίων, καθώς και με το Υπεύθυνο Παιχνίδι. Προς την κατεύθυνση αυτή, θεσπίζονται οι αρχές για το πλαίσιο λειτουργίας των τυχερών παιγνίων, έτσι ώστε να διασφαλίζεται:

- Η παροχή έγκαιρης και ολοκληρωμένης πληροφόρησης στον παίκτη σχετικά με τη συμμετοχή του στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ, προκειμένου να είναι σε θέση να παίρνει αποφάσεις έχοντας πλήρη γνώση των κανόνων διεξαγωγής των παιγνίων που θα επιλέξει. Ρητά διευκρινίζεται ότι η συμμετοχή σε παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ είναι αποτέλεσμα ελεύθερης και ανεξάρτητης προσωπικής επιλογής του εκάστοτε παίκτη (unstimulated gambling).
- Η παροχή πληροφοριών σχετικά με τις υπάρχουσες δομές που παρέχουν βοήθεια και υποστήριξη τόσο στους παίκτες με προβλήματα που σχετίζονται με την υπέρμετρη συμμετοχή τους στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ, όσο και στις οικογένειές τους.
- Η προστασία των ανηλίκων μέσω της απαγόρευσης συμμετοχής τους στα παιχνίδια που προσφέρει η Εταιρεία.

## 3. Στόχος και στρατηγική της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. για το Υπεύθυνο Παιχνίδι

---

Το 2018 απονεμήθηκε στην ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. η Πιστοποίηση Επιπέδου 4 στο Υπεύθυνο Παιχνίδι από την **World Lotteries Association (WLA)**. Ο ως άνω φορέας έχει πιστοποιήσει -με τον πλέον επίσημο τρόπο- ότι η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. λαμβάνει αποτελεσματικά μέτρα για το Υπεύθυνο Παιχνίδι, βάσει των προτύπων και των προδιαγραφών που ο συγκεκριμένος φορέας έχει θεσπίσει.

Ο διαχρονικός στόχος της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. είναι η διασφάλιση ενός υπεύθυνα διαμορφωμένου περιβάλλοντος για όλους, όσοι επιθυμούν στο πλαίσιο της διασκέδασης τους να συμμετέχουν στα παιχνίδια που προσφέρει η Εταιρεία.

---

Έγκυρη και Ενημερωμένη θεωρείται μόνο η ηλεκτρονική έκδοση αυτού του Εγγράφου

Η επιδίωξη του στόχου αυτού διασφαλίζεται με ένα πλαίσιο αρχών και αξιών που καθορίζουν την καθημερινή λειτουργία και πρακτική της Εταιρείας. Από τον κυρίαρχο στόχο και τις εταιρικές αξίες της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. προσδιορίζεται σαφώς και η ευθύνη της Εταιρείας έναντι όλων των κοινωνικών ομάδων στις οποίες απευθύνεται η επιχειρηματική της δραστηριότητα. Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. έχει ως **προτεραιότητα** αφενός το **σεβασμό απέναντι στον καταναλωτή** και αφετέρου την **προστασία των ανηλίκων και των λοιπών ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων από τις δυνητικά αρνητικές επιπτώσεις της δραστηριότητάς της**. Για το σκοπό αυτό η Εταιρεία προβαίνει στην κατάρτιση της παρούσας Πολιτικής για το Υπεύθυνο Παιχνίδι, θέτοντας κανόνες και αναλαμβάνοντας δεσμεύσεις έναντι των Παικτών, εργαζομένων και συνεργατών της, καθώς και του κοινωνικού συνόλου εν γένει, αποσκοπώντας στην υπεύθυνη και αποτελεσματική εφαρμογή των καλύτερων δυνατών πρακτικών κατά τη διεξαγωγή των τυχερών παιγνίων.

Προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος για το Υπεύθυνο Παιχνίδι η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. έχει αναπτύξει μία Στρατηγική για το Υπεύθυνο Παιχνίδι, η οποία διαμορφώνεται επί **τριών βασικών πυλώνων**:

- Παίκτες.
- Προσωπικό της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.
- Δίκτυο Σημείων Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.: Πράκτορες, Υπεύθυνοι Πρακτορείου, εν γένει προσωπικό Πρακτορείων, Πωλητές Λιανικής Πώλησης (πλανόδιοι πωλητές, mini markets, kiosks) και Συνεργάτες Χονδρικής Πώλησης (Χονδρέμποροι, Διανομείς).

Επιπρόσθετα, η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. εφαρμόζει και μία σειρά από άλλες ενέργειες για την υποστήριξη της στρατηγικής για το Υπεύθυνο Παιχνίδι, που περιλαμβάνουν:

- Την κατάρτιση ειδικής Πολιτικής Προσωπικού της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. για το Υπεύθυνο Παιχνίδι (Ενότητα 2.1. κατωτέρω).
- Την κατάρτιση ειδικής Πολιτικής για το Υπεύθυνο Παιχνίδι για τους Συνεργάτες και το εν γένει προσωπικό (Ενότητα 2.2. κατωτέρω).
- Την ενσωμάτωση των αρχών για το Υπεύθυνο Παιχνίδι σε όλες τις ενέργειες **διαφήμισης και εμπορικής επικοινωνίας** και την κατάρτιση ειδικής **Πολιτικής Εμπορικής Επικοινωνίας της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. για το Υπεύθυνο Παιχνίδι** (Ενότητα 2.3. κατωτέρω).
- Την προώθηση της ενεργούς συμμετοχής όλων των **εμπλεκόμενων μερών**, για την καθιέρωση διαρκούς ανοιχτού διαλόγου και τη συνεργασία σε δράσεις για το Υπεύθυνο Παιχνίδι.
- Τη συνεχή παρακολούθηση της προβληματικής ενασχόλησης με τα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ.
- Την ενσωμάτωση των αρχών και στοιχείων του Υπεύθυνου Παιχνιδιού στο **σχεδιασμό των τυχερών παιγνίων**.
- Την **παραπομπή σε φορείς υποστήριξης και θεραπείας** και την υποστήριξη προγραμμάτων που σχετίζονται με την προβληματική συμμετοχή στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ.

- Την υιοθέτηση **μηχανισμών αναφοράς, μέτρησης και πιστοποίησης** για τη διασφάλιση της εφαρμογής των αρχών του Υπεύθυνου Παιχνιδιού.

## 4. Υπεύθυνο Παιχνίδι και Παίκτες

---

Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. δεσμεύεται να παρέχει κάθε αναγκαία πληροφορία σχετικά με τα παιχνίδια που διαθέτει, ώστε οι παίκτες να επιλέγουν αν και πώς θα παίξουν, σταθμίζοντας την απόφασή τους σε συνάρτηση τόσο με τις προσωπικές τους επιλογές, όσο και με το ατομικό τους υπόβαθρο.

Οι παίκτες μπορούν να αντλήσουν πληροφορίες σχετικές με τα παίγνια, τους κανόνες διεξαγωγής και τις πιθανότητες κέρδους σε καθένα από αυτά, καθώς και πληροφορίες σχετικά με το πού μπορούν να απευθυνθούν για βοήθεια σε περίπτωση που αντιμετωπίζουν προβλήματα που σχετίζονται με την υπέρμετρη συμμετοχή τους στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ.

Στο πλαίσιο αυτό, η στρατηγική της Εταιρείας στοχεύει στην προστασία των καταναλωτών, μέσω μιας σειράς ενεργειών:

- Την παροχή έγκυρης και διαρκούς πληροφόρησης μέσω:
  - του σχεδιασμού και της εφαρμογής ενημερωτικής καμπάνιας για το Υπεύθυνο Παιχνίδι στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, στο Δίκτυο Σημείων Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.,
  - την ενσωμάτωση μηνυμάτων για το Υπεύθυνο Παιχνίδι σε όλους τους λαχνούς των Κρατικών Λαχείων και λοιπά μέσα που χρησιμοποιούνται για τη διεξαγωγή των τυχερών παιγνίων,
  - της ενσωμάτωσης μηνυμάτων για το Υπεύθυνο Παιχνίδι σε όλους τους λαχνούς των Κρατικών Λαχείων και λοιπά μέσα που χρησιμοποιούνται για τη διεξαγωγή των τυχερών παιγνίων της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. και της παροχής από την Εταιρεία σχετικού ενημερωτικού υλικού για τις αρχές του Υπεύθυνου Παιχνιδιού και τις συνέπειες που ενδέχεται να συνεπάγεται η υπέρμετρη ενασχόληση με τα τυχερά παιχνίδια,
  - της τοποθέτησης σημάνσεων για το Υπεύθυνο Παιχνίδι στα σημεία πώλησης
  - του κόμβου επικοινωνίας της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. με τους συνεργάτες του Δικτύου της, όπου παρέχεται κάθε αναγκαία πληροφορία σχετικά με τα παιχνίδια που προσφέρει,
  - της δημιουργίας ενός εταιρικού ιστότοπου (που περιλαμβάνει αποκλειστική ενότητα για το Υπεύθυνο Παιχνίδι) <https://www.opapcsr.gr/h-desmeush-mas/> παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με τις αρχές και τους κανόνες του Υπεύθυνου Παιχνιδιού, τη γραμμή βοήθειας/το πρόγραμμα υποστήριξης, ερωτηματολόγιο αυτό-αξιολόγησης παικτών, καθώς και άλλα θέματα που σχετίζονται με το Υπεύθυνο Παιχνίδι.
- Τη λήψη μέτρων προστασίας της ιδιωτικής ζωής και του απορρήτου των πληροφοριών των προσωπικών δεδομένων των Παικτών συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών που συνδέονται με την παικτική τους δραστηριότητα.

---

Έγκυρη και Ενημερωμένη θεωρείται μόνο η ηλεκτρονική έκδοση αυτού του Εγγράφου

- Την παροχή δυνατότητας στους παίκτες για υποβολή παραπόνων σχετικά με το Υπεύθυνο Παιχνίδι μέσω του Δικτύου Σημείων Πώλησής της, του τηλεφωνικού κέντρου που διαθέτει ή/και μέσω των καναλιών που έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. Την εφαρμογή διαδικασιών για τη διαχείριση παραπόνων και καταγγελιών σχετικά με το Υπεύθυνο Παιχνίδι.
- Την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός αποτελεσματικού μηχανισμού παραπομπής σε φορείς υποστήριξης και θεραπείας για τους παίκτες με προβλήματα που σχετίζονται με την υπέρμετρη συμμετοχή τους στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ.

## 4.1. Έρευνα

Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. στοχεύει στην εφαρμογή μιας συστηματικής μεθόδου για τη διεξαγωγή και καταγραφή έρευνας της παικτικής συμπεριφοράς των πελατών της αναφορικά με το Υπεύθυνο Παιχνίδι και την ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων στη λειτουργία της, προκειμένου να εντοπίσει περιοχές προς περαιτέρω βελτίωση, στα παιχνίδια της και στις διαδικασίες.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. προάγει την έρευνα αναφορικά με την υπέρμετρη συμμετοχή στα παιχνίδια της και την προστασία των ανηλίκων και των ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, σε συνεργασία με ανεξάρτητα ερευνητικά ινστιτούτα και παρόχους θεραπείας. Παρακολουθεί και αναλύει σχετικά δεδομένα, παρουσιάζει τα αποτελέσματα στα εμπλεκόμενα μέρη και στο κοινό, υποστηρίζει επιστημονικά συνέδρια, συμμετέχει σε προγράμματα που προωθούν την κατανόηση του προβληματικού παιχνιδιού, καθώς και στο σχεδιασμό παρεμβάσεων για την πρόληψη και θεραπεία προβλημάτων που σχετίζονται με την υπέρμετρη συμμετοχή στα τυχερά παιχνίδια..

### 4.1.1. Σχεδιασμός Παιγνίων

Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. διασφαλίζει την ενσωμάτωση των αρχών του Υπεύθυνου Παιχνιδιού στα παίγνια που παρέχει και διεξάγει.

Πιο συγκεκριμένα, η Εταιρεία λαμβάνει τα παρακάτω μέτρα:

- Τήρηση διαδικασίας σχεδιασμού παιχνιδιών η οποία συμμορφώνεται με τα Ευρωπαϊκά και Διεθνή Πρότυπα Υπεύθυνου Παιχνιδιού και περιγράφει:
  - την αξιολόγηση των πιθανών παραγόντων κινδύνου για κάθε νέο ή υπάρχοντα τύπου παιχνιδιού και
  - την εφαρμογή αποτελεσματικών στρατηγικών για την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων που ενδέχεται να προκύψουν από τον κάθε τύπου παιγνίου.
- Ενσωμάτωση μηνυμάτων για το Υπεύθυνο Παιχνίδι σε όλους τους λαχνούς και λοιπά μέσα που χρησιμοποιούνται για τη διεξαγωγή των τυχερών παιγνίων της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. και την παροχή από την Εταιρεία σχετικού ενημερωτικού υλικού για τις αρχές του Υπεύθυνου Παιχνιδιού και τις συνέπειες που ενδέχεται να συνεπάγεται η υπέρμετρη ενασχόληση με τα τυχερά παιχνίδια.

---

Έγκυρη και Ενημερωμένη θεωρείται μόνο η ηλεκτρονική έκδοση αυτού του Εγγράφου



#### **4.1.2. Παραπομπή σε Θεραπεία**

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η προστασία των ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων και των παικτών που επιδεικνύουν αλόγιστη συμμετοχή στα παίγνια αποτελεί δέσμευση της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. και στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία θέτει ως προτεραιότητα την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου σχεδίου και μεθόδου για την παραπομπή σε φορείς υποστήριξης και θεραπείας για την αντιμετώπιση τυχόν προβληματικών συμπεριφορών που ενδεχομένως να συνδέονται με την υπέρμετρη συμμετοχή στα παιχνίδια της.

Για το λόγο αυτό, ο Όμιλος ΟΠΑΠ υποστηρίζει το Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕΘΕΑ ΑΛΦΑ) για τη λειτουργία της **Γραμμής Υποστήριξης 1114**, μέσω της οποίας παρέχεται υποστήριξη και τηλε-συμβουλευτική σε άτομα με προβλήματα που σχετίζονται με την υπέρμετρη συμμετοχή τους στα τυχερά παιχνίδια, στους συγγενείς ή/και φίλους τους. Πληροφορίες και υποστήριξη παρέχονται, επίσης, μέσω αποστολής μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στην ηλεκτρονική διεύθυνση [1114a@kethea-alfa.gr](mailto:1114a@kethea-alfa.gr).

Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. διασφαλίζει ότι η πληροφορία για την παραπομπή σε φορείς υποστήριξης και θεραπείας ενσωματώνεται σε όλες τις εταιρικές ιστοσελίδες, στα μέσα που χρησιμοποιούνται για τη διεξαγωγή των τυχερών παιγνίων (όπως λαχνούς, Οδηγούς, πρόγραμμα κλπ.), στο ενημερωτικό υλικό, καθώς και στις ενέργειες διαφήμισης και επικοινωνίας. Επίσης, η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. διασφαλίζει ότι τόσο το προσωπικό της Εταιρείας όσο και οι Συνεργάτες της είναι ενήμεροι και μπορούν να παρέχουν τη σχετική πληροφόρηση στους παίκτες, τους συγγενείς και φίλους τους όποτε υπάρχει ανάγκη.

### **5.Υπεύθυνο Παιχνίδι και Προσωπικό της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.**

Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. έχει μια διαρκή δέσμευση αναφορικά με τη βέλτιστη κατανόηση από την πλευρά του προσωπικού της των αρχών του Υπεύθυνου Παιχνιδιού. Η Εταιρεία διασφαλίζει ότι οι αρχές του Υπεύθυνου Παιχνιδιού υιοθετούνται από όλους τους εργαζόμενους και ενσωματώνονται σε όλες τις εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες. Για το λόγο αυτό, έχει αναπτυχθεί η παρούσα Πολιτική Προσωπικού της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. για το Υπεύθυνο Παιχνίδι.

#### **5.1. Σκοπός**

Η Πολιτική Προσωπικού της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. για το Υπεύθυνο Παιχνίδι υπογραμμίζει την κρισιμότητα της πλήρους συμμόρφωσης με τις αρχές του Υπεύθυνου Παιχνιδιού, ενώ παράλληλα ενημερώνει το προσωπικό της Εταιρείας σχετικά με τους κανόνες και τις αρχές που θα πρέπει να διέπουν την εν γένει συμπεριφορά του.

## 5.2. Πεδίο εφαρμογής

Η Πολιτική Προσωπικού της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. για το Υπεύθυνο Παιχνίδι, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της συνολικής Πολιτικής για το Υπεύθυνο Παιχνίδι και εφαρμόζεται από όλους τους εργαζόμενους της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε., οι οποίοι οφείλουν να συμμορφώνονται και να εφαρμόζουν τις αρχές και τους κανόνες που περιλαμβάνονται στην παρούσα Πολιτική και να επιδιώκουν την εφαρμογή τους από όλους τους συνεργάτες τους.

## 5.3. Κανόνες και Αρχές

Το προσωπικό της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε., όπως και της ΟΠΑΠ Α.Ε. δεν επιτρέπεται να συμμετέχει στα τυχερά παιχνίδια που προσφέρονται μέσω VLTs και στα παιχνίδια που προσφέρει ο Όμιλος ΟΠΑΠ online (μέσω διαδικτύου), σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΠΑΠ.

## 5.4. Ενημέρωση

Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. εφαρμόζει μια ολοκληρωμένη ενημερωτική εκστρατεία για το Υπεύθυνο Παιχνίδι, που περιλαμβάνει, ενημερωτικό υλικό που διανέμεται στο προσωπικό και άλλες σχετικές ενέργειες αναφορικά με το Υπεύθυνο Παιχνίδι. Μέσω του κεντρικού μηνύματος της ενημερωτικής καμπάνιας επικοινωνούνται οι βασικοί κανόνες του Υπεύθυνου Παιχνιδιού:

- Παίζεις για τη χαρά του παιχνιδιού.
- Κάνεις συχνά διάλειμμα.
- Βάζεις όριο χρόνου & χρημάτων.
- Δεν παίζεις αν είσαι κάτω από 18 ετών.

Όλοι οι εργαζόμενοι της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. θα πρέπει να μπορούν να αναγνωρίζουν το κεντρικό μήνυμα της καμπάνιας και τους ανωτέρω βασικούς κανόνες του Υπεύθυνου Παιχνιδιού.

## 5.5. Εκπαίδευση

Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναφορικά με το Υπεύθυνο Παιχνίδι, το οποίο απευθύνεται στους υπαλλήλους της και στους υπαλλήλους ΟΠΑΠ. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει επίσης και ειδικά εκπαιδευτικά σεμινάρια που απευθύνονται σε συγκεκριμένες ομάδες υπαλλήλων (όπως το προσωπικό του Τηλεφωνικού Κέντρου και η Ομάδα Πωλήσεων). Η ανασκόπηση του εκπαιδευτικού προγράμματος πραγματοποιείται τακτικά. Επίσης, η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. μεριμνά για την ενημέρωση και την εκπαίδευση κάθε νεοπροσλαμβανόμενου εργαζομένου στην Εταιρεία.

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της ΟΠΑΠ Α.Ε. – με την υποστήριξη της Ομάδας του Υπεύθυνου Παιχνιδιού – είναι αρμόδια για το σχεδιασμό και την εφαρμογή σε ετήσια βάση του εκπαιδευτικού προγράμματος, καθώς και την αξιολόγηση της ενημέρωσης των εργαζομένων αναφορικά με το Υπεύθυνο Παιχνίδι, μέσω σχετικών ερωτηματολογίων και ερευνών εργαζομένων.

Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να παρέχει όλα τα μέσα, συμπεριλαμβανομένων και των τεχνολογικών μέσων, για την ορθή υλοποίηση και ενίσχυση του εκπαιδευτικού προγράμματος.

## **5.6. Στόχοι Εκπαίδευσης**

Η πλειοψηφία του προσωπικού που εργάζεται στα γραφεία της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. δεν έχει άμεση επαφή με τους πελάτες - παίκτες, η εκπαίδευσή του ωστόσο αναφορικά με το Υπεύθυνο Παιχνίδι θεωρείται αναγκαία προκειμένου όλοι όσοι εργάζονται στην ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. να γνωρίζουν τη στρατηγική και τις προτεραιότητες του Ομίλου ΟΠΑΠ στον τομέα αυτό και την ενσωμάτωση των αρχών του Υπεύθυνου Παιχνιδιού ως αναπόσπαστου τμήματος των νέων επιχειρησιακών πρωτοβουλιών του.

Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. παρέχει εκπαίδευση στο προσωπικό της σχετικά με τις αρχές και τους κανόνες του Υπεύθυνου Παιχνιδιού, προκειμένου οι εργαζόμενοι να είναι σε θέση να:

- κατανοούν τις βασικές αρχές και κανόνες του Υπεύθυνου Παιχνιδιού,
- παρέχουν πληροφορίες σε παίκτες αναφορικά με τους κανόνες του Υπεύθυνου Παιχνιδιού, καθώς και πληροφορίες αναφορικά με το πού μπορούν να αναζητήσουν βοήθεια αν παρουσιάζουν προβληματική συμπεριφορά υπό την έννοια της υπέρμετρης συμμετοχής σε παιχνίδια της,
- παρέχουν στους Πράκτορες και σε συνεργάτες της Εταιρείας πληροφορίες σχετικά με το Υπεύθυνο Παιχνίδι,
- μεριμνούν για τη συμμόρφωση με την απαγόρευση εισόδου στους χώρους διεξαγωγής των παιγνίων της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. και συμμετοχής σε αυτά των ανηλίκων, όσων συνοδεύουν ανηλίκους και όσων δεν έχουν συμπληρώσει το 18<sup>ο</sup> έτος της ηλικίας τους καθώς και για την προστασία ευάλωτων κοινωνικών ομάδων,
- είναι σε θέση να αναγνωρίζουν σημάδια προβληματικής συμπεριφοράς,
- χειρίζονται με διακριτικότητα και ευαισθησία τυχόν μη αποδεκτά περιστατικά προβληματικής συμπεριφοράς Παικτών, τα οποία μπορεί να υποπέσουν στην αντίληψή τους και να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για την εξάλειψη τέτοιας συμπεριφοράς.

Η εκπαίδευση ενισχύει τις προσδοκίες της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. και την κατανόηση των κύριων ενεργειών που σχετίζονται με την εκπαίδευση των Παικτών σχετικά με ζητήματα που αφορούν το Υπεύθυνο Παιχνίδι. Η εκπαίδευση αυτή σκοπό έχει να συμπληρώσει τη συνολική στρατηγική της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. για το Υπεύθυνο Παιχνίδι και να παρέχει στο προσωπικό της Εταιρείας τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε να είναι σε θέση να ανταποκριθεί σε πιθανά αιτήματα Παικτών για

πληροφορίες αναφορικά με το Υπεύθυνο Παιχνίδι και για παραπομπή σε φορείς υποστήριξης και θεραπείας.

## 5.7. Συμμόρφωση στις απαιτήσεις εκπαίδευσης

Η εκπαίδευση στο Υπεύθυνο Παιχνίδι είναι υποχρεωτική για όλο το προσωπικό της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. και η συμμετοχή στα εκπαιδευτικά προγράμματα παρακολουθείται από την Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Εταιρείας.

## 5.8. Αναφορά περιστατικών

Όλοι οι εργαζόμενοι θα πρέπει να αναφέρουν περιστατικά προβληματικής συμπεριφοράς Παικτών ή συμμετοχής ανηλίκων στα παίγνια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. τα οποία μπορεί να υποπέσουν στην αντίληψή τους. Η Γενική Διεύθυνση Νομικών, Ρυθμιστικών και Κανονιστικών Θεμάτων της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. είναι αρμόδια για την παραλαβή, καταγραφή και διαχείριση αναφορών τέτοιων περιστατικών.

## 6. Υπεύθυνο Παιχνίδι και Σημεία Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.

---

Το Δίκτυο Σημείων Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. αποτελεί το κύριο σημείο επαφής των Παικτών με τα διεξαγόμενα παιχνίδια της . Η εκπαίδευση και συμμόρφωση όλων όσοι συμμετέχουν στο Δίκτυο της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. με το ρυθμιστικό πλαίσιο και τους κανόνες της Εταιρείας για το Υπεύθυνο Παιχνίδι, αποτελεί κρίσιμο τμήμα της στρατηγικής της.

Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. διασφαλίζει ότι οι Συνεργάτες Λιανικής Πώλησης, οι Χονδρέμποροι, οι Πράκτορες της ΟΠΑΠ ΑΕ, και όλοι οι εργαζόμενοι στο Δίκτυο της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. γνωρίζουν, υιοθετούν και εφαρμόζουν τις αρχές του Υπεύθυνου Παιχνιδιού στην καθημερινή τους λειτουργία.

### 6.1. Σκοπός

Με την Πολιτική Δικτύου Σημείων Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. για το Υπεύθυνο Παιχνίδι προωθούνται οι σχετικοί κανόνες και αρχές που θα πρέπει να διέπουν τη συμπεριφορά και επαγγελματική πρακτική των Πρακτόρων, των Υπεύθυνων Πρακτορείων, των Πωλητών Λιανικής και Χονδρικής Πώλησης και όλων των εργαζομένων στο Δίκτυο της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.

## 6.2. Πεδίο εφαρμογής

Η Πολιτική Δικτύου Σημείων Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. για το Υπεύθυνο Παιχνίδι, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της στρατηγικής για το Υπεύθυνο Παιχνίδι. Στο πεδίο εφαρμογής της εμπίπτουν όλοι οι Πράκτορες του Δικτύου της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε., οι Υπεύθυνοι Πρακτορείων, οι Πωλητές Λιανικής και Χονδρικής Πώλησης και όλοι οι εργαζόμενοι στο Δίκτυο της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. οι οποίοι οφείλουν να συμμορφώνονται και να ακολουθούν τις αρχές και τους κανόνες που περιλαμβάνονται στην Πολιτική και να μεριμνούν για την ορθή εφαρμογή της.

## 6.3. Κανόνες και Αρχές

### 6.3.1. Βασικοί Κανόνες

Κανονιστικές και Συμβατικές υποχρεώσεις

Βάσει των διατάξεων του Γενικού Κανονισμού Διεξαγωγής και Ελέγχου των Κρατικών Λαχείων. όπως ισχύει, απαγορεύεται η πώληση Κρατικών Λαχείων σε ανηλίκους, δηλαδή σε άτομα μικρότερα του 18ου έτους της ηλικίας τους.

Οι συνεργάτες, οι Πράκτορες, οι Υπεύθυνοι Πρακτορείων, οι Πωλητές Λιανικής Πώλησης και οι εργαζόμενοι στο Δίκτυο της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.:

- Παρέχουν στους παίκτες πληροφόρηση για τους κανόνες του Υπεύθυνου Παιχνιδιού.
- Δεν επιτρέπουν την είσοδο και παραμονή ανηλίκων στα Πρακτορεία.
- Δεν επιτρέπουν την είσοδο και παραμονή στα Πρακτορεία σε ενήλικες, όταν συνοδεύουν ανήλικους.
- Δεν επιτρέπουν τη συμμετοχή ανηλίκων στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ.
- Δεν επιτρέπουν τη συμμετοχή στα παίγνια ή και την πρόσβαση στο κατάστημα σε όσους παρουσιάζουν ενδείξεις ότι βρίσκονται υπό την επήρεια αλκοόλ ή άλλων εξαρτησιογόνων ουσιών ή εμφανίζουν συμπτώματα υπνηλίας και γενικά όταν είναι προφανές ότι η γενική τους κατάσταση δεν μπορεί να εγγυηθεί τη διεξαγωγή Υπεύθυνου Παιχνιδιού.
- Δεν αποδίδουν κέρδη σε ανήλικους.
- Δεν εγχειρίζουν σε ανήλικους λαχνούς των παιγνίων της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.
- Δεν δανείζουν χρήματα στους παίκτες.
- Δεν προσφέρουν εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής ή πίστωση.
- Διαθέτουν Σημείο Πληροφόρησης με ενημερωτικό υλικό για το Υπεύθυνο Παιχνίδι και ενημερωτικό υλικό για τα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε., καθώς και ειδική σήμανση που τους παρέχει η Εταιρεία.
- Δεν ενθαρρύνουν την αλόγιστη συμμετοχή στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ.

---

Έγκυρη και Ενημερωμένη θεωρείται μόνο η ηλεκτρονική έκδοση αυτού του Εγγράφου

- Δεν υποτιμούν το πρόβλημα και ενεργούν όταν εντοπίζουν σημάδια προβληματικής παικτικής συμπεριφοράς.
- Δεν δέχονται να παίξουν για λογαριασμό του παίκτη.
- Εξακριβώνουν την ηλικία του παίκτη σε περίπτωση που υπάρχουν αμφιβολίες.
- Χειρίζονται με διακριτικότητα και ευαισθησία τυχόν μη αποδεκτές συμπεριφορές Παικτών και λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα για την εξάλειψη τέτοιου είδους συμπεριφορών.
- Ενθαρρύνουν τους παίκτες να κάνουν διαλείμματα από τη συμμετοχή τους στα τυχερά παιχνίδια.
- Συνδράμουν παίκτες, συγγενείς και φίλους παικτών, προκειμένου να αντιμετωπίσουν προβλήματα που σχετίζονται με την υπέρμετρη συμμετοχή στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ, παραπέμποντάς τους στις αρμόδιες υπηρεσίες πρόληψης και θεραπείας.
- Ενθαρρύνουν τους παίκτες να θέτουν όρια ως προς το χρόνο και το ύψος του ποσού που προτίθενται να παίξουν.
- Αναφέρουν στην ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. περιστατικά μη αποδεκτής συμπεριφοράς Παικτών σχετικά με το Υπεύθυνο Παιχνίδι.

### **6.3.2. Προστασία των ατόμων που δεν διαθέτουν την απαιτούμενη από τον Νόμο ηλικία για τη συμμετοχή στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ**

Η πώληση Κρατικών Λαχείων σε ανηλίκους απαγορεύεται. Οι ιδιοκτήτες και οι εργαζόμενοι στα Σημεία Πώλησης είναι υποχρεωμένοι να επιβάλλουν την αυστηρή αυτή απαγόρευση.

Απαγορευτικές πινακίδες τις οποίες προμηθεύει η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. πρέπει να είναι κατά πάντα χρόνο εμφανώς και ευδιακρίτως, εσωτερικά και εξωτερικά τοποθετημένες στα σημεία πώλησης σχετικά με την Υπεύθυνη διεξαγωγή των παιχνιδιών, τα κατώτατα επιτρεπτά ηλικιακά όρια συμμετοχής στα τυχερά παιχνίδια, κ.λπ.

Τα ειδικά σήματα που παρέχονται από την ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ για την απαγόρευση της εισόδου των ανηλίκων στα πρακτορεία και τη συμμετοχή τους στα τυχερά παιχνίδια θα πρέπει τοποθετούνται καθαρώς και ευκρινώς πάντα στην είσοδο. Αντίστοιχη υποχρέωση εφαρμόζεται και για τους Λιανέμπορους και Χονδρέμπορους, τους οποίους η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. προμηθεύει με κονκάρδες ή αυτοκόλλητα αντίστοιχου περιεχομένου, τα οποία υποχρεούνται να φέρουν πάνω τους ή να τοποθετήσουν σε εμφανή μέρη του σημείου πώλησής τους (π.χ. στο εμπρόσθιο γυάλινο μέρος του περιπτέρου κ.λπ.). Όλοι οι εργαζόμενοι στα πρακτορεία είναι υποχρεωμένοι να συμμορφώνονται πλήρως με αυτήν την υποχρέωση και να ακολουθούν τη διαδικασία αναγνώρισης της ηλικίας των πελατών, σε περίπτωση που έχουν αμφιβολία.



### 6.3.3. Ταυτοποίηση ηλικίας - διαδικασία

Όποτε οι Πράκτορες και οι απασχολούμενοι στο Δίκτυο Σημείων Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. δεν είναι βέβαιοι για την ηλικία ενός ατόμου, είναι υποχρεωμένοι **να ζητήσουν την επίδειξη του Δελτίου της Αστυνομικής Ταυτότητας ή του Διαβατηρίου του.**

Εν συνεχεία και εφόσον συντρέχει οποιαδήποτε από τις εξής περιπτώσεις, δηλαδή: α) ο υποψήφιος παίκτης δε φέρει επάνω του Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας ή Διαβατήριο, β) ο παίκτης είναι κάτω των 18, γ) ο παίκτης παρουσιάζει ενδείξεις ότι βρίσκεται υπό την επήρεια αλκοόλ ή άλλων εξαρτησιογόνων ουσιών ή εμφανίζει συμπτώματα υπνηλίας και γενικά όταν είναι προφανές ότι η γενική του κατάσταση δεν μπορεί να εγυηθεί τη διεξαγωγή Υπεύθυνου Παιχνιδιού, τότε οι συνεργάτες, οι Πράκτορες, οι Υπεύθυνοι Πρακτορείου και εργαζόμενοι στο Δίκτυο Σημείων Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.

**ΥΠΟΧΡΕΟΥΝΤΑΙ:**

- Να απαγορεύσουν ρητά την είσοδο και παραμονή των ανηλίκων στο Σημείο Πώλησης και τη συμμετοχή τους στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.
- Να ενημερώσουν άμεσα την ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. αναφορικά με το εν λόγω περιστατικό.

Σε περίπτωση αλλοδαπών νεαρών ατόμων ζητείται η επίδειξη αντιστοίχου εγγράφου ταυτοποίησης εκδοθέν από Δημόσια Αρχή το οποίο πρέπει να βρίσκεται σε ισχύ, όπως άδεια παραμονής, Διαβατήριο, ειδικό δελτίο ταυτότητας ομογενούς/δελτίο ταυτότητας αλλοδαπού, από το οποίο πρέπει να προκύπτει η ημεροχρονολογία γεννήσεώς του.

Οι Πωλητές και οι εργαζόμενοι στα Σημεία Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι, στην περίπτωση που ανήλικος συνοδεύεται από γονέα ή ενήλικο άτομο, η είσοδος στο Πρακτορείο και η συμμετοχή στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. πραγματοποιείται μόνο από το ενήλικο άτομο. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να απευθύνουν σύσταση προς το ενήλικο αυτό άτομο ότι απαγορεύεται η είσοδος και η παραμονή ανηλίκων στο Πρακτορείο, καθώς και η συμμετοχή τους στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ.

Επίσης, τα Σημεία Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ και οι υπάλληλοί τους, συμπεριλαμβανομένων και των Πρακτόρων ΟΠΑΠ, δεν θα πρέπει να αποδίδουν κέρδη σε ανηλικούς και να εγχειρίζουν σε ανηλικούς λαχνούς.

### 6.3.4. Αναγνώριση προβληματικής συμπεριφοράς Παικτών

Οι Πράκτορες και οι απασχολούμενοι στα Πρακτορεία της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. θα πρέπει να γνωρίζουν ότι τα παρακάτω αποτελούν σημάδια προβληματικής συμπεριφοράς παίκτη:

- Η συμμετοχή στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ γίνεται το πιο σημαντικό και το πιο ενδιαφέρον πράγμα στη ζωή του.
- Το ποσό και ο χρόνος που διαθέτει για τα παιχνίδια αυξάνεται.
- Δεν ξέρει πότε να σταματήσει να παίζει.

---

Έγκυρη και Ενημερωμένη θεωρείται μόνο η ηλεκτρονική έκδοση αυτού του Εγγράφου

- Προσπαθεί να σταματήσει να παίζει ή να μειώσει τη συχνότητα, χωρίς επιτυχία.
- Όταν προσπαθεί να σταματήσει να παίζει ή να παίζει λιγότερο γίνεται ευερέθιστος.
- Λέει ψέματα αναφορικά με το πόσο παίζει.
- Κλέβει ή διαπράττει άλλες παράνομες πράξεις για να παίζει παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ.
- Προκειμένου να παίζει παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ διακινδυνεύει τις σχέσεις, τη δουλειά του, την οικογενειακή ζωή του ή μια καλή ευκαιρία.
- Ξοδεύει στα παιχνίδια περισσότερα χρήματα από όσα μπορεί πραγματικά να διαθέσει.
- Νιώθει ενοχές όταν παίζει.
- Οικεία του πρόσωπα παραπονιούνται για τη συμμετοχή του στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ .
- Δανείζεται χρήματα για να παίζει.

### **6.3.5. Υποστήριξη και παραπομπή σε φορείς υποστήριξης και θεραπείας**

Όλοι οι Πράκτορες, οι Υπεύθυνοι Πρακτορειών, και όλοι οι εργαζόμενοι στο Δίκτυο Σημείων Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. θα πρέπει να είναι σε θέση να βοηθήσουν τους παίκτες που παρουσιάζουν προβληματική παικτική συμπεριφορά.

Στο πλαίσιο αυτό, οι Πράκτορες και οι Λιανέμποροι θα πρέπει να επικοινωνούν στον παίκτη που παρουσιάζει σημάδια προβληματικής συμπεριφοράς ότι:

- Δεν πρέπει να ξοδεύει για παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ τα λεφτά που προόριζε για άλλους σκοπούς.
- Όταν χάνει δεν παίζει για να «ρεφάρει».
- Δεν πρέπει να θεωρεί το παιχνίδι ως λύση των καθημερινών προβλημάτων του.
- Δεν πρέπει να δανείζεται χρήματα για να παίζει.
- Δεν πρέπει να θεωρεί ότι τα χρήματα που δαπάνησε για να παίζει είναι μια μορφή επένδυσης.
- Δεν πρέπει να ψεύδεται στα αγαπημένα του πρόσωπα για τα χρήματα που ξόδεψε ή το χρόνο που αφιέρωσε παίζοντας.
- Κάνει διαλείμματα από τη συμμετοχή του στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ, έτσι ώστε να έχει αίσθηση της διάρκειας συμμετοχής του.
- Ζητάει βοήθεια όταν αντιλαμβάνεται ότι η ενασχόληση του με τα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ έχει χάσει το χαρακτήρα της διασκέδασης.

Επιπροσθέτως, είναι σημαντικό οι Πράκτορες να παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες στους παίκτες καθώς και στους συγγενείς ή φίλους τους παραπέμποντάς τους στους αρμόδιους φορείς συμβουλευτικής και θεραπείας.

---

Έγκυρη και Ενημερωμένη θεωρείται μόνο η ηλεκτρονική έκδοση αυτού του Εγγράφου



Είναι σημαντικό οι Πράκτορες να συμβουλεύουν τους παίκτες με σημάδια προβληματικής συμπεριφοράς, καθώς και τους συγγενείς και φίλους τους, να **απευθύνονται στο 1114, τη γραμμή βοήθειας του φορέα ΚΕΘΕΑ-ΑΛΦΑ για την αντιμετώπιση προβλημάτων που σχετίζονται με την υπέρμετρη συμμετοχή στα τυχερά παιχνίδια**, η οποία δημιουργήθηκε και λειτουργεί με τη στήριξη του Ομίλου ΟΠΑΠ.

### **6.3.6. Εκπαίδευση του Δικτύου Σημείων Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.**

Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για το Υπεύθυνο Παιχνίδι, το οποίο υπόκειται σε ανασκόπηση σε τακτά χρονικά διαστήματα. Η συμμετοχή των Πρακτόρων, των Υπεύθυνων Πρακτορειών, Χονδρεμπόρων, Διανομένων και του προσωπικού του Δικτύου Σημείων Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. είναι υποχρεωτική για όλα τα προγράμματα εκπαίδευσης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. για το Υπεύθυνο Παιχνίδι και η συμμετοχή παρακολουθείται από την αρμόδια Διεύθυνση της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. Οι εκπαιδεύσεις πραγματοποιούνται:

- Στα εκπαιδευτικά κέντρα της ΟΠΑΠ Α.Ε.. σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.
- Τοπικά ανά νομό ή περιφέρεια, σε πόλη και χώρο που πληροί τις προϋποθέσεις υλοποίησης της εκάστοτε εκπαίδευσης.
- Μέσω διαδικτύου σε ηλεκτρονική εκπαιδευτική πλατφόρμα (e-learning) εφόσον το αντικείμενο της εκπαίδευσης το επιτρέπει, με στόχο την άμεση πρόσβαση στη γνώση από τον τόπο εργασίας ή κατοικίας του εκπαιδευόμενου.
- Εντός του Πρακτορείου στο ωράριο λειτουργίας του (on the job training).

#### **6.3.6.1. Στόχοι εκπαίδευσης**

Η εκπαίδευση του Δικτύου Σημείων Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. στις αρχές και στους κανόνες του Υπεύθυνου Παιχνιδιού, αποτελεί βασική προτεραιότητα της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. και συμπληρώνει τη στρατηγική του Ομίλου ΟΠΑΠ, δεδομένου ότι το εν λόγω Δίκτυο αποτελεί το βασικό σημείο επαφής με τους πελάτες. Παράλληλα, μέσω της παρεχόμενης εκπαίδευσης η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. προάγει τη γνώση αναφορικά με τις προτεραιότητες της Εταιρείας για το Υπεύθυνο Παιχνίδι και την ενσωμάτωση των αρχών του Υπεύθυνου Παιχνιδιού στην καθημερινή επιχειρηματική λειτουργία της.

Με την ολοκλήρωση της αρχικής εκπαίδευσης από την ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε., οι Πωλητές της θα πρέπει να υπογράψουν μια ειδική δήλωση ότι έλαβαν γνώση των αρχών και κανόνων του Υπεύθυνου Παιχνιδιού.

Οι συνεργάτες που έχουν υπογράψει σύμβαση Χονδρικής Πώλησης με την ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. είναι υποχρεωμένοι να διασφαλίζουν ότι όλοι οι Πωλητές Λιανικής του Δικτύου τους, λαμβάνουν πληροφόρηση και εκπαίδευση στις αρχές και τους κανόνες του Υπεύθυνου Παιχνιδιού, σύμφωνα με τις οδηγίες που τους παρέχονται από την ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.

---

Έγκυρη και Ενημερωμένη θεωρείται μόνο η ηλεκτρονική έκδοση αυτού του Εγγράφου

### **6.3.6.2. Εργαζόμενοι στα Σημεία Πώλησης**

Οι Πωλητές του Δικτύου της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. υποχρεούνται να παρέχουν στους εργαζόμενούς τους την κατάλληλη εκπαίδευση και πληροφόρηση αναφορικά με τις αρχές, τους κανόνες και τις αποφάσεις της ΕΕΕΠ που διέπουν το Υπεύθυνο Παιχνίδι.

Το Δίκτυο Σημείων Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ υποχρεούται να διασφαλίζει ότι όλοι οι υπάλληλοί τους συμμορφώνονται με τους κανόνες του Υπεύθυνου Παιχνιδιού, καθώς και ότι διαθέτουν επαρκή κατάρτιση ώστε να ενημερώνουν τους Παίκτες σχετικά με τις αρχές του Υπεύθυνου Παιχνιδιού. Τα Σημεία Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ είναι υπεύθυνα για όποιες ενέργειες ή παραλείψεις εκ μέρους του προσωπικού τους που παραβιάζουν τις κανονιστικές και συμβατικές τους υποχρεώσεις, συμπεριλαμβανομένων και των όσων ορίζονται στην παρούσα Πολιτική.

### **6.3.7. Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση**

Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. εφαρμόζει μια ολοκληρωμένη ενημερωτική εκστρατεία, η οποία περιλαμβάνει τη διανομή ενημερωτικού υλικού για το Υπεύθυνο Παιχνίδι σε όλα τα Πρακτορεία και στα υπόλοιπα σημεία Πώλησης της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ , καθώς και άλλες σχετικές ενέργειες (π.χ. αποστολή ενημερωτικών μηνυμάτων για το Υπεύθυνο Παιχνίδι στις τερματικές μηχανές των Πρακτόρων, προβολή στις οθόνες των Πρακτορείων). Μέσω του κεντρικού μηνύματος της ενημερωτικής καμπάνιας επικοινωνούνται οι βασικοί κανόνες του Υπεύθυνου Παιχνιδιού:

- Παίζεις για τη χαρά του παιχνιδιού.
- Κάνεις συχνά διάλειμμα.
- Βάζεις όριο χρόνου & χρημάτων.
- Δεν παίζεις αν είσαι κάτω από 18 ετών.

Όλοι οι Πωλητές και εργαζόμενοι στα Σημεία Πώλησης του Δικτύου της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. αναμένεται να είναι ικανοί να αναγνωρίζουν το κεντρικό μήνυμα της καμπάνιας και τους παραπάνω βασικούς κανόνες του Υπεύθυνου Παιχνιδιού

### **6.3.8. Αναφορά περιστατικών**

Οι Πράκτορες και οι συνεργάτες του δικτύου της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. θα πρέπει να αναφέρουν στην Εταιρεία περιστατικά που σχετίζονται με το Υπεύθυνο Παιχνίδι, ακολουθώντας τη διαδικασία που έχει αναρτηθεί στο [opapnetlaxeia](#) , τον επίσημο διαδικτυακό κόμβο επικοινωνίας της Εταιρείας με τους συνεργάτες. Αρμόδια για την παραλαβή, καταγραφή και διαχείριση αναφορών τέτοιων περιστατικών είναι η Γενική Διεύθυνση Νομικών, Ρυθμιστικών και Κανονιστικών Θεμάτων.

### **6.3.9. Συμβατική δέσμευση**

Σύμφωνα με τους όρους των Συμβάσεων που διέπουν τη σχέση μεταξύ της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. και των συνεργατών της, οι Πολιτικές που εκδίδει η Εταιρεία είναι δεσμευτικές για αυτούς και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της Σύμβασής τους. Ο Πράκτορας, ο Υπεύθυνος Πρακτορείου και το εν γένει απασχολούμενο προσωπικό καθώς και οι Συνεργάτες Λιανικής και Χονδρικής Πώλησης Κρατικών Λαχείων υποχρεούνται να συμμορφώνονται με την εκάστοτε ισχύουσα Εμπορική Πολιτική και τις λοιπές Πολιτικές της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε., συμπεριλαμβανομένης και της Πολιτικής για το Υπεύθυνο Παιχνίδι.

### **6.3.10. Έλεγχος της συμμόρφωσης με τους κανόνες του Υπεύθυνου Παιχνιδιού**

Τόσο η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. όσο και η Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων (Ε.Ε.Ε.Π.) διατηρούν το δικαίωμα να παρακολουθούν τη συμμόρφωση του δικτύου με τους κανόνες και τις αρχές του Υπεύθυνου Παιχνιδιού και για το λόγο αυτό πραγματοποιούν ελέγχους στα Πρακτορεία ή σε άλλα σημεία.

Η παρακολούθηση της συμμόρφωσης των Δικτύου Σημείων Πώλησης με τους κανόνες του Υπεύθυνου Παιχνιδιού πραγματοποιείται με κάθε διαθέσιμο μέσο, μεταξύ άλλων και μέσω προσώπων που εμφανίζονται με τεχνικές μυστικού πελάτη (Mystery Shopper) ή/και με τη διενέργεια ελέγχων με Επιθεωρητές.

### **6.3.11. Κυρώσεις**

Η μη συμμόρφωση των Πρακτόρων, των Υπεύθυνων Πρακτορείων, των εργαζομένων στα Πρακτορεία και των Συνεργατών Λιανικής και Χονδρικής Πώλησης Κρατικών Λαχείων με τους βασικούς κανόνες του Υπεύθυνου Παιχνιδιού συνιστά επιβολή κυρώσεων σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία και σε περίπτωση υποτροπής συνιστά ακόμα και σπουδαίο λόγο καταγγελίας της Σύμβασης ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. - Συνεργάτη.

## **7. Πολιτική Εμπορικής Επικοινωνίας της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. για το Υπεύθυνο Παιχνίδι**

Σύμφωνα με τη με αρ. 79292 ΕΞ 2020 απόφαση του Υπουργού Οικονομικών «Θέσπιση Κανονισμού Παιγνίων περί Εμπορικής Επικοινωνίας Τυχερών Παιγνίων» (ΦΕΚ 3260 Β/5.8.2020), ως ισχύει, η Εμπορική Επικοινωνία στον τομέα της παροχής υπηρεσιών τυχερών παιγνίων πρέπει να υλοποιείται εντός ενός αυστηρού πλαισίου προστασίας των καταναλωτών και των Παικτών.

Ως Εμπορική Επικοινωνία νοείται κάθε ενέργεια διαφήμισης, προώθησης και επικοινωνίας, άμεσης ή έμμεσης, των τυχερών παιγνίων εντός και εκτός των Δικτύου Σημείων Πώλησης του δικτύου ΟΠΑΠ συμπεριλαμβανομένων όλων των μέσων επικοινωνίας όπως τηλεόραση, ραδιόφωνο, διαδίκτυο, μέσα

κοινωνικής δικτύωσης, καταχωρίσεις σε έντυπα ή εξωτερικούς χώρους, προσωποποιημένη επικοινωνία-δηλαδή επικοινωνία μέσω μηνυμάτων (sms) ή άλλων μέσων της σύγχρονης τεχνολογίας που πραγματοποιείται αποκλειστικά και μόνο εφόσον έχει προηγουμένως ληφθεί ρητή περί αυτού συναίνεση των Παικτών.

Η Εμπορική Επικοινωνία επιβάλλεται να είναι λελογισμένη και να περιορίζεται αυστηρά σε όποιες ενέργειες απαιτούνται προκειμένου οι καταναλωτές να κατευθύνονται στα Παιγνία που διεξάγονται από Κατόχους Αδείας, προάγοντας με σαφήνεια τις αρχές του Υπεύθυνου Παιχνιδιού. Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. διασφαλίζει ότι οι αρχές του Υπεύθυνου Παιχνιδιού ενσωματώνονται σε όλες τις ενέργειες εμπορικής επικοινωνίας της Εταιρείας. Κάθε σχέδιο Εμπορικής Επικοινωνίας εκπονείται τηρουμένων των αρχών του Υπεύθυνου Παιχνιδιού.

## 7.1. Σκοπός

Σκοπός της Πολιτικής Εμπορικής Επικοινωνίας της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. για το Υπεύθυνο Παιχνίδι είναι να κατευθύνει τόσο τους εργαζόμενους της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. όσο και τους εξωτερικούς συνεργάτες της που εμπλέκονται με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα, στις ενέργειες εμπορικής επικοινωνίας, των τυχερών παιγνίων τηρουμένων των αρχών και των κανόνων του Υπεύθυνου Παιχνιδιού.

## 7.2. Πεδίο εφαρμογής

Η Πολιτική Εμπορικής Επικοινωνίας της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. για το Υπεύθυνο Παιχνίδι, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της συνολικής Πολιτικής της Εταιρείας για το Υπεύθυνο Παιχνίδι. Εφαρμόζεται σε όλες τις ενέργειες εμπορικής επικοινωνίας, προώθησης και διαφήμισης που πραγματοποιούνται τόσο από τους εργαζόμενους της Εταιρείας, όσο και τους εξωτερικούς συνεργάτες της, οι οποίοι είναι υποχρεωμένοι να συμμορφώνονται πλήρως με τις αρχές και τις κατευθυντήριες οδηγίες που περιλαμβάνονται στην παρούσα Πολιτική συμπεριλαμβανομένης της Πολιτικής Εμπορικής Επικοινωνίας της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.

Οι πράκτορες, οι εργαζόμενοι στα πρακτορεία του δικτύου ΟΠΑΠ και οι Συνεργάτες Λιανικής και Χονδρικής Πώλησης Κρατικών Λαχείων οφείλουν να συμμορφώνονται απαρεγκλίτως προς το περιεχόμενο της παρούσας Πολιτικής καθώς και να μεριμνούν για την χρήση αποκλειστικά και μόνο των εγκεκριμένων από τις αρμόδιες ρυθμιστικές αρχές υλικών επικοινωνίας για το Υπεύθυνο Παιχνίδι, σύμφωνα με τις υποδείξεις/οδηγίες/ανακοινώσεις της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε.. Όλα τα υλικά εμπορικής επικοινωνίας φέρουν ρητή αναγραφή του ηλικιακού ορίου συμμετοχής στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ, τους κινδύνους εθισμού και απώλειας περιουσίας που τυχόν συνεπάγεται η υπέρμετρη ενασχόληση με τα παιχνίδια της καθώς και τον τηλεφωνικό αριθμό 1114 της γραμμής στήριξης που έχει σχεδιάσει και υλοποιήσει η ΟΠΑΠ ΑΕ σε συνεργασία με το ΚΕΘΕΑ για την ψυχολογική υποστήριξη των παικτών και των συγγενών τους.

### 7.3. Κανόνες και Αρχές

Η Εμπορική Επικοινωνία των Τυχερών Παιγνίων διέπεται από τις εξής βασικές αρχές:

- Η συμμετοχή στα Παίγνια είναι αποτέλεσμα ελεύθερης και ανεξάρτητης προσωπικής επιλογής των Παικτών που πραγματοποιείται χωρίς παραπλάνηση, πιεστική πρόκληση ή παρακίνηση.
- Η Εμπορική Επικοινωνία πρέπει να υλοποιείται εντός ενός αυστηρού πλαισίου προστασίας των καταναλωτών και των Παικτών στον τομέα της παροχής υπηρεσιών. Επιπλέον η εμπορική επικοινωνία επιβάλλεται να είναι λελογισμένη και να περιορίζεται αυστηρά σε όποιες ενέργειες απαιτούνται προκειμένου οι καταναλωτές να κατευθύνονται στα Παίγνια που διεξάγονται από Κατόχους Αδείας, προάγοντας με σαφήνεια το Υπεύθυνο Παιχνίδι.
- Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. μεριμνά ώστε κατά τον σχεδιασμό κάθε ενέργειας Εμπορικής Επικοινωνίας να μην καθιστά κοινότυπα τα Παίγνια και να μην προβάλλει θετική εικόνα για αυτά σε σχέση με το γεγονός ότι μέρος των εσόδων από την διεξαγωγή τους μπορεί να προορίζεται ή να διατίθεται για κοινωφελείς δραστηριότητες.
- Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. εκπονεί προς τούτο σχέδια Εμπορικής Επικοινωνίας σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Παιγνίων περί Εμπορικής Επικοινωνίας Τυχερών Παιγνίων τα οποία υποβάλλονται προς έγκριση στην Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον ως άνω Κανονισμό. Οι ενέργειες που υλοποιούνται μέσω του εκάστοτε εγκεκριμένου κατά τα ανωτέρω σχεδίου Εμπορικής Επικοινωνίας, υλοποιούνται πάντοτε τηρώντας αυστηρά τις αρχές του Υπεύθυνου Παιχνιδιού καθώς και εφαρμόζοντας τις σχετικές αποφάσεις/οδηγίες της Επιτροπής Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων. Καμία ενέργεια εμπορικής επικοινωνίας δεν επικοινωνείται αν προηγουμένως δεν έχει εγκριθεί από τις αρμόδιες Ρυθμιστικές Αρχές.
- Κάθε εμπορική ανακοίνωση είτε προς τους εργαζομένους ή τους συνεργάτες της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ είτε προς το ευρύ κοινό μέσω των ραδιοτηλεοπτικών και διαδικτυακών μέσων καθώς και των καταχωρίσεων στα έντυπα μέσα μαζικής ενημέρωσης ή των υπαίθριων καταχωρίσεων τελεί πάντοτε σε πλήρη συμμόρφωση με τις διατάξεις του υφιστάμενου ρυθμιστικού και κανονιστικού πλαισίου, καθώς και του Κανονισμού τόσο κατά τον σχεδιασμό και την παραγωγή, όσο και κατά την υλοποίηση των εν λόγω ενεργειών.
- Οι εμπορικές ανακοινώσεις, μέσω τηλεοπτικών μεταδόσεων συμμορφώνονται με τα προβλεπόμενα στο π.δ 109/2010 (Α'190). Οι εμπορικές ανακοινώσεις μέσω ραδιοτηλεοπτικών μέσων προβάλλονται σε διαφημιστικό χρόνο σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις. Δεν πραγματοποιούνται συγκεκριμένες διαφημίσεις. Κάθε Εμπορική Ανακοίνωση αναγνωρίζεται ευθέως ως ανακοίνωση εμπορικής προώθησης, διαφήμισης των υπηρεσιών τυχερών παιγνίων του Ομίλου ΟΠΑΠ, οποιαδήποτε μορφή και αν έχουν και οποιοδήποτε μέσο και αν χρησιμοποιείται για την προβολή τους.
- Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. μεριμνά ώστε:

---

Έγκυρη και Ενημερωμένη θεωρείται μόνο η ηλεκτρονική έκδοση αυτού του Εγγράφου

- Οι παραπάνω κανόνες και αρχές τηρούνται απαρεγκλίτως από όλους τους πράκτορες και τους εργαζομένους στα πρακτορεία του Δικτύου ΟΠΑΠ, τους συνεργάτες της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε., τους εργαζόμενους στα σημεία λιανικής πώλησης, καθώς και τους εξωτερικούς της συνεργάτες/προμηθευτές (συμπεριλαμβανομένων των διαφημιστικών εταιριών) στον τομέα της Εμπορικής Επικοινωνίας λαμβάνοντας κάθε πρόσφορο προς τούτο μέσο (όπως ενδεικτικά: αποστολή ανακοινώσεων/οδηγιών, διενέργεια εκπαιδευτικών σεμιναρίων κ.ά).
- Η Εμπορική Επικοινωνία συμμορφώνεται πλήρως προς το εκάστοτε ισχύον σχετικό ρυθμιστικό και κανονιστικό πλαίσιο.

## 8. Συμμετοχή Εμπλεκόμενων Μερών

---

Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στην ανάπτυξη δυνατών δεσμών συνεργασίας με όλα τα εμπλεκόμενα μέρη (stakeholder engagement), με στόχο την ανταλλαγή πληροφοριών και τη βελτίωση όλων των πυλώνων της στρατηγικής για το Υπεύθυνο Παιχνίδι. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. ως μέλος του Ομίλου ΟΠΑΠ:

- Προάγει τη διαρκή συμμετοχή των εμπλεκόμενων μερών και την κινητοποίηση της ακαδημαϊκής κοινότητας, της θεραπευτικής κοινότητας, των Πανεπιστημίων, των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης και ΜΚΟ, μέσω πραγματοποίησης προσωπικών συναντήσεων, ανάπτυξης στρατηγικών συμμαχιών και συνεργασιών, πραγματοποίησης χορηγιών κλπ.
- Διερευνά τις δυνατότητες ομιλίας σε συνέδρια και εκδηλώσεις για τα παιχνίδια της.
- Υποστηρίζει παρόχους θεραπείας σχετικά με την υποστήριξη Παικτών που αντιμετωπίζουν προβλήματα που σχετίζονται με την υπέρμετρη συμμετοχή στα παιχνίδια της ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ.
- Συνεργάζεται με ανεξάρτητα ακαδημαϊκά ιδρύματα για τη διεξαγωγή ερευνών σε θέματα που αφορούν στα παιχνίδια της.
- Προάγει το διάλογο και τη συνεργασία με τις ρυθμιστικές αρχές και διεθνείς οργανισμούς.
- Υποστηρίζει τη διαρκή ανταλλαγή γνώσης, το διάλογο, και την επικοινωνία με όλες τις ομάδες των εμπλεκόμενων μερών (stakeholders), λαμβάνοντας υπόψη την άποψή τους.

## 9. Αναφορά, Μέτρηση και Πιστοποίηση

---

Η ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΧΕΙΑ Α.Ε. παρακολουθεί και συγκεντρώνει δεδομένα αναφορικά με όλους τους τομείς που άπτονται του Υπεύθυνου Παιχνιδιού, καθώς και αναφορικά με την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των ενεργειών που εφαρμόζει για το Υπεύθυνο Παιχνίδι. Η ανασκόπηση των σχετικών μηχανισμών παρακολούθησης και δεικτών απόδοσης είναι διαρκής, προκειμένου να παραμένουν σύμφωνοι με τη στρατηγική και τις δεσμεύσεις της Εταιρείας για το Υπεύθυνο Παιχνίδι. Τα δεδομένα αναλύονται και αξιολογούνται βάσει διαφανών διαδικασιών και παρέχεται σχετική πληροφόρηση προς

---

Έγκυρη και Ενημερωμένη θεωρείται μόνο η ηλεκτρονική έκδοση αυτού του Εγγράφου



τα εμπλεκόμενα μέρη, μέσω της Ετήσιας Έκθεσης Αποτελεσμάτων και τον Ετήσιο Απολογισμό του Ομίλου ΟΠΑΠ (Integrated Report), καθώς και μέσω άλλων μηχανισμών αναφοράς. Για την ενίσχυση δε της λογοδοσίας της αναφορικά με το Υπεύθυνο Παιχνίδι, η Εταιρεία δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην πιστοποίηση από διεθνείς οργανισμούς.

## 10. Ετήσια Επισκόπηση της Πολιτικής για το Υπεύθυνο Παιχνίδι

Η παρούσα Πολιτική για το Υπεύθυνο Παιχνίδι υπόκειται σε ετήσια επισκόπηση ή/και αναθεώρηση (καθώς και σε κατά περίπτωση αναθεώρηση και σε μικρότερα του έτους χρονικά διαστήματα εφόσον αυτό επιβάλλεται εκ των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας ή των συνθηκών), προκειμένου να διασφαλίζεται ότι τελεί σε πλήρη συμμόρφωση με τις υπαγορεύσεις της ελληνικής και κοινοτικής νομοθεσίας περί τυχερών παιγνίων, καθώς και με το πλαίσιο και τις αρχές για το Υπεύθυνο Παιχνίδι που θέτει ο Οργανισμός World Lotteries Association.

## 11. Ιστορικό Αλλαγών

Έκδοση	Ημερομηνία	Υπεύθυνος	Σχόλια/ Κύριες Αλλαγές
1	20/07/2022	Savvas Iliopoulos	Αρχική Έκδοση από το 2015 αντικαθίσταται με την παρούσα

## 12. Εγκρίσεις Εγγράφου

	Όνοματεπώνυμο	Τίτλος
Owner	Savvas Iliopoulos	Responsible Gaming Expert
Reviewed & approved	Katerina Giannakakou-Razelou	Legal Manager- RG & Corporate Compliance
Approved	Nancy Verra	Legal Counsel Chief Legal, Regulatory & Compliance Officer
Approved	BoD Meeting 06 / 29.06.2022	

Έγκυρη και Ενημερωμένη θεωρείται μόνο η ηλεκτρονική έκδοση αυτού του Εγγράφου