

# **Interaktīvo azartspēļu nozares atbildības kodekss**

## Saturs

Ievads .....	3
1. Atbildības kodeksa nepieciešamība un mērķi .....	4
2. Kam atbildības kodekss ir saistošs.....	4
3. Atbildīgas spēles pamatprincipi .....	5
4. Valsts noteiktās prasības atbildīgas spēles veicināšanā.....	6
5. Atbildīgas spēles klientu aizsardzības mehānismi .....	7
6. Analītiskā monitoringa sistēma.....	9
7. Pašatteikušos spēlētāju reģistrs .....	10
8. Vecuma ierobežojums .....	10
9. Sporta pasākumu sponsorēšana.....	11
10. Anonimizētas informācijas apkopošana un tālāka apstrāde.....	11
11. Turpmākā rīcība un kodeksa pārskatīšana.....	12

## Ievads

Latvijas interaktīvo azartspēļu biedrības (LIAB) biedri apzinās, ka interaktīvo azartspēļu nozares ilgtspējīga pastāvēšana ir iespējama vienīgi tad, ja nozare un valsts kopīgi rūpējas par to, lai tās sniegtie pakalpojumi tiek piedāvāti atbildīgā veidā un vidē, kā arī maksimāli tiek mazināti riski, kas saistīti ar pārlieku lielu nelegālā azartspēļu tirgus rašanos.

Latvijā interaktīvo azartspēļu tirgu regulē valsts. Normatīvie akti nosaka licencēšanas kārtību, operatoru darbību, atbildību pret valsts pārvaldes institūcijām, tajā skaitā spēlētāju aizsardzības mehānismus. Interaktīvo azartspēļu organizatori jau šobrīd pilnā apmērā spēlētājiem nodrošina normatīvajos aktos paredzētās iespējas noteikt sev spēles likmes un apgrozījuma limitus (Ministru kabineta noteikumu Nr. 715, 10.1., 10.2. punkts). Azartspēļu organizatori nepieļauj piekļuvi spēlētājiem, kas ir pašatteikušies, kā arī iedzīvotājiem, kas ir jaunāki par normatīvajos aktos noteikto spēlētāju vecuma ierobežojumu.

Interaktīvo azartspēļu nozare strauji aug un attīstās, Latvijā licencēto azartspēļu operatoru apgrozījums 2022. gadā bija 123,88 milj. eiro. Savukārt saskaņā ar *H2 Gambling capital*<sup>1</sup> operatīvajiem datiem Latvijā nelicencēto interaktīvo azartspēļu īpatsvars ir 26 %. Nozares attīstības tempu ietekmē sabiedrības paradumu maiņa: biežāka interneta un viedierīču lietošana, paplašinās izklaides iespējas – spēļu zāļu un kazino klienti maina paradumus un izklaidei izmanto interneta azartspēļu platformas. Svarīgi, ka nozares apgrozījums aug, arī pateicoties normatīvu izmaiņām un Latvijas Republikas Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcijas (IAUI) darbam, apgrūtinot piekļuvi nelicencētajiem pakalpojumu sniedzējiem, jo aizvien vairāk Latvijas iedzīvotāju savai izklaidei izvēlas Latvijā licencētas interaktīvo azartspēļu platformas, ko apliecina tas, ka nelicencēto interaktīvo azartspēļu īpatsvars salīdzinājumā ar 2021. gadu ir samazinājies par 2 procentpunktiem. Līdz ar to palielinās arī interaktīvo azartspēļu operatoru klientu loks un ir iespējama nozares izaugsme. Nozares attīstības temps ir viens no faktoriem, kas operatoru pārstāvjiem īpaši liek domāt par klientu tiesību aizsardzību un iespējamo azartspēļu risku mazināšanu.

Interaktīvo azartspēļu nozares pārstāvji pozitīvi vērtē nozares politikas veidotāju līdz šim paveikto spēlētāju interešu aizsardzībā ar nolūku pasargāt tos no iespējamiem nozares radītiem riskiem. Interaktīvo azartspēļu nozares atbildības kodekss ir līgums, kas saistošs visiem LIAB biedriem. Kodekss ir nozari pašregulējošs dokuments, kas saskaņots ar uzraugošajām valsts pārvaldes iestādēm.

Interaktīvās azartspēles vairumam patērētāju ir izklaides un brīvā laika pavadīšanas veids. Jebkuram indivīdam ir tiesības izvēlēties konkrētu laika pavadīšanas veidu. Demokrātiskā tiesiskā valstī ir jārespektē personas izvēles brīvība un jāuzticas tās spējai novērtēt šādas brīvības izpausmes, savukārt personai ir jāuzņemas atbildība par savas brīvības īstenošanas sekām.<sup>2</sup> Diemžēl atkarību risku nav iespējams izslēgt, tāpēc interaktīvo azartspēļu nozarei ir pienākums noteikt ētiskas uzņēmējdarbības ietvaru. Šā kodeksa nolūks ir stiprināt patērētāju

---

<sup>1</sup> <https://h2gc.com/>

<sup>2</sup> Satversmes tiesas 11.12.2020. spriedums lietā Nr. 2020-26-0106, 21.1. punkts

aizsardzību un palīdzēt nodrošināt to, lai spēlētāju azartspēļu paradumi neattīstās no izklaides līdz atkarībai.

## **1. Atbildības kodeksa nepieciešamība un mērķi**

Atbildības kodeksa mērķis ir stiprināt azartspēļu nozares sociālo atbildību, nosakot sistēmu un klientu aizsardzības mehānismus, kas pārsniedz likumdevēja un nozari regulējošo iestāžu jau noteiktās prasības, lai palielinātu patērētāju aizsardzību un palīdzētu izmantot azartspēles kā izklaides veidu, nenonākot līdz atkarības riskiem. Kodekss ir uzskatāms par kritēriju un minimālo nozares prasību kopumu. Katrs konkrētais interaktīvo azartspēļu operators var izvēlēties, vai piedāvāt saviem klientiem vairāk atbildīgas spēles klientu aizsardzības mehānismu un aktivitāšu par kodeksā noteiktajām prasībām. Kodeksa mērķis ir papildināt spēkā esošos tiesību aktus.

## **2. Kam atbildības kodekss ir saistošs**

Līgumslēdzēju nolūks ir saņemt atbalstu kodeksā noteikto mērķu sasniegšanā, iesaistot pēc iespējas vairāk interaktīvo azartspēļu operatoru kodeksa piemērošanā. Kodeksu izstrādājuši LIAB biedri, biedriem šis kodekss ir saistošs, vienlaikus biedri aicina ikvienu operatoru, kas sniedz interaktīvo azartspēļu pakalpojumus, pievienoties kodeksam un kļūt par līgumslēdzējpusi. Spēļu nodrošinātājiem, kas ievēro kodeksu, ir tiesības uz to atsaukties savās tīmekļvietnēs.

Kodeksa pamatā ir interaktīvo azartspēļu spēlētājs, spēlētāja tiesību aizsardzība, nozares radīto risku mazināšana. Vienlaikus kodeksa saturs uzrunā plašāku sabiedrību – kodeksa autori uzskata, ka, mainoties sabiedrības priekšstatam par nozari, palielinoties zināšanām par spēlētāju aizsardzības mehānismiem, riska zonā nokļuvušiem spēlētājiem atbalstu var sniegt arī draugi, ģimene un citi līdzcilvēki.

Kodekss informatīvi ir saistošs nozares politikas veidotājiem, jo nozares ilgtspēja iespējama, tikai ievērojot atbildīgas spēles principus un attālinot spēlētājus no iespējamiem nozares izraisītiem riskiem.

Spēlētāji: atbildīga spēles vide, atbildīga operatoru rīcība ir priekšnosacījums tam, lai azartspēļu nozare funkcionētu kā spēlētājam drošs izklaides veids, kur klienta intereses ir pirmajā vietā. Kodeksa autori uzskata, ka šādas vides uzturēšana ir būtisks konkurētspēju veicinošs faktors salīdzinājumā ar tiem pakalpojumu sniedzējiem, kas atbildīgas spēles vides nodrošināšanai nepievērš uzmanību vai vēl ļaunāk – dara visu, lai nopelnītu uz atsevišķu spēlētāju problemātiskas spēles vai atkarības rašanās rēķina.

Sabiedrība: cilvēku skaits, kas Latvijā izvēlas vienu vai otru azartspēļu izklaides veidu, ir mērāms 300 000<sup>3</sup>. Tā ir būtiska sabiedrības daļa. Pētījumi rāda, ka azartspēļu atkarības rašanās gadījumā viens spēlētājs var negatīvi ietekmēt 7–10 līdzcilvēkus<sup>4</sup>. Liels problēmspēlētāju skaits var negatīvi ietekmēt nozīmīgu sabiedrības daļu. Šajā kontekstā īpaši nozīmīga ir sabiedrības informēšana par azartspēļu izklaides iespējamajiem riskiem un to novēršanai pieejamajiem spēlētāju aizsardzības mehānismiem. LIAB mērķis ir stiprināt sabiedrības uzticību nozarei, sniedzot patiesu un atklātu informāciju par nozares darbību un informējot par iespējam nodrošināt spēlētāju aizsardzību pret problemātiskas spēles un atkarības iestāšanās riskiem.

Politikas veidotāji: azartspēles ir Latvijas Republikā legāls uzņēmējdarbības veids ar būtisku finansiālu pienesumu ekonomikai un valsts budžetam. Taču nozares pārstāvji apzinās, ka, ņemot vērā problemātiskas spēles riskus, valstij ir jā rūpējas par savu pilsoņu aizsardzību no šo risku iestāšanās un jāsniedz palīdzība, ja tas noticis. Izmantojot savu kompetenci, zināšanas un tehnoloģiskās iespējas, nozare vēlas kļūt par partneri spēlētāju aizsardzības jautājumā.

### 3. Atbildīgas spēles pamatprincipi

Atbildīgas spēles vide, kuru, kā rāda pasaules prakse, var nodrošināt tikai licencēti un uzraudzīti operatori, nozīmē, ka tajā spēlētājam tiek nodrošināti klientu aizsardzības mehānismi, kas to pasargā no problemātisku spēles paradumu izveidošanās jau pirms spēles uzsākšanas un tās laikā, kā arī, rodoties bažām, ka spēles paradumi kļuvuši nekontrolējami vai izveidojusies atkarība, tiek piedāvāti mehānismi, kā situāciju risināt.

Interaktīvo azartspēļu operatoru rīcībai ir jābūt sociāli atbildīgai, un atkarību riska mazināšanai īpaša uzmanība jāpievērš bērnu, jauniešu un sociāli mazaizsargāto auditoriju aizsardzībai.

Būtiska atbildības daļa ir spēlētāju, sabiedrības un politikas veidotāju izglītošana par azartspēļu iespējamajiem riskiem<sup>5</sup>, par pašlimitējošiem klientu aizsardzības mehānismiem un citiem palīdzības rīkiem, kas var novērst iespējamus riskus.

Interaktīvo azartspēļu operatoru sniegtie pakalpojumi un komunikācija ar klientiem nedrīkst radīt maldīgu iespaidu, ka spēle var nodrošināt peļņu vai kādu citu mantisku labumu, spēles pamatā ir izklaide. Komunikācija ar klientiem, tajā skaitā operatoru tīmekļvietnēs esošā informācija, nedrīkst:

- veicināt azartspēļu patēriņu, kas potenciāli var klientiem radīt finansiālu, sociālu vai emocionālu kaitējumu;

---

<sup>3</sup> Putniņa A., Pokšāns A., Brants M. (2019) *Pētījums par procesu atkarību (azartspēļu, sociālo mediju, datorspēļu atkarība) izplatību Latvijas iedzīvotāju vidū un to ietekmējošiem riska faktoriem*: Pētījuma gala ziņojums. Veselības ministrija, Rīga, 157. lpp.

<sup>4</sup> Dowling N. A., (2014) *The impact of gambling problems on families*. Australian Gambling Research Centre: Australian Institute of Family Studies, p 12.

<sup>5</sup> *Remote Gambling research: Interim Report on Phase I*. (2016) PricewaterhouseCoopers LLP, p 15.

- radīt priekšstatu, ka spēle ir veids, kā bēgt no personīgām vai profesionālām problēmām, risināt personīgas, profesionālas vai finansiālas problēmas;
- radīt priekšstatu, ka dalība spēlēs var būt alternatīva nodarbinātībai, finanšu gūšanai vai finanšu investīcijām;
- saturēt nepatiesu informāciju par spēlētāja iespējām uzvarēt, laimēt;
- saturēt informāciju, kas korelē ar spēlētāja pašapziņu, – radīt priekšstatu, ka pašapziņa, kā arī apkārtējās sabiedrības vērtējums uzlabosies, piedaloties azartspēlēs;
- būt vērsti uz bērniem un jauniešiem, kas jaunāki par normatīvajos aktos noteikto spēlētāju vecuma ierobežojumu;
- nepamatoti izmantot populāras personības piemēru spēles veiksmes parādīšanai;
- radīt priekšstatu, ka dalība spēlēs nav saistīta ar finansiālu zaudējumu risku;
- radīt priekšstatu, ka spēlētāja prasmes varētu ietekmēt veiksmes spēles iznākumu;
- radīt priekšstatu, ka dalība spēlēs varētu būt iespējama anonīmi vai neuzturot spēles kontu pie spēļu operatora;
- demonstrēt, piekrist vai veicināt noziedzīgu vai antisociālu rīcību;
- norādīt, ka azartspēles ir svarīgākas par saistībām, kuras izriet no ģimenes, draugu vai profesionālajām attiecībām vai izglītības procesa;
- radīt priekšstatu, ka azartspēles varētu veicināt spēlētāja panākumus personīgo attiecību jomā vai lielāku pievilcību;
- saturēt vēstījumus, ar kuriem spēlētājam tiek uzspiestas vai spēlētājs tiek steidzināts veikt noteiktas darbības vai citādi tiek ietekmēta spēlētāja rīcība, piemēram, “Jums nav, ko zaudēt”, “Jūsu nākamā uzvara ir tepat aiz stūra” vai “Pasteidzieties un dariet tūlīt”.

Komunikācijā ar klientiem interaktīvo azartspēļu operatoram ir jāinformē spēlētāji par riskiem, kuri saistīti ar azartspēlēm, un jāveicina atbilstoša spēlētāju uzvedība. Spēlētājam ir jānodrošina informācija par to, kur un kādā veidā spēlētājam un ar viņu saistītajām personām ir iespējams saņemt palīdzību ar azartspēlēm saistītu problēmu gadījumos.

#### **4. Valsts noteiktās prasības atbildīgas spēles veicināšanā**

Jau šobrīd Azartspēļu un izložu likumā (AIL) un Ministru kabineta noteikumos ir noteikta virkne prasību, ar mērķi nodrošināt sabiedrības interešu un spēlētāju tiesību aizsardzību, azartspēļu iespējamo risku mazināšanu:

- aizliegums piedalīties spēlē personām, kuras nav sasniegušas AIL noteikto spēlētāju vecuma sliekšni<sup>6</sup>;
- aizliegums azartspēļu organizētājam izsniegt spēlētājiem jebkāda veida aizdevumus vai kredītus<sup>7</sup>;
- azartspēļu reklāmas aizliegums<sup>8</sup>;

<sup>6</sup> Azartspēļu un izložu likuma (AIL) 41. panta pirmās daļas 6. punkts

<sup>7</sup> AIL 41. panta trešā daļa

<sup>8</sup> AIL 41. panta piektā daļa

- aizliegums piedāvāt piedalīšanos azartspēlēs bez maksas kā dāvanu vai balvu, vai kā kompensāciju par preces iegādi vai pakalpojumu saņemšanu<sup>9</sup>;
- spēlētāju reģistrācijas un identitātes pārbaudes kārtība, kā arī minimālās prasības, kas jāievēro, lai novērstu no interaktīvajām azartspēlēm vai interaktīvajām izlozēm atkarīgo spēlētāju tālāku dalību azartspēlēs un izlozēs<sup>10</sup>;
- pienākums katram interaktīvās azartspēles, t. sk. derību un totalizatora, vai interaktīvās izlozes organizētājam izveidot interaktīvo azartspēļu vai interaktīvo izložu spēlētāju reģistru ar mērķi noteikt spēlētāju identitāti, nepieļaut nepilngadīgu personu dalību un novērst atkarīgo spēlētāju tālāku dalību interaktīvajās azartspēlēs vai interaktīvajās izlozēs<sup>11</sup>;
- minimālās prasības, kas jāievēro, lai novērstu no interaktīvajām izlozēm un interaktīvajām azartspēlēm atkarīgo personu turpmāku dalību spēlēs, un personu tiesības pieprasīt, lai tām tiktu liegta pieeja azartspēļu vai izložu vietnei<sup>12</sup>;
- ierobežojums, ka spēlētājs nevar tikt reģistrēts spēlei un uzsākt spēli pirms viņš nav izvēlējis un noteicis maksimālās likmes apmēru vienai spēlei vai likmju summu 24 stundu periodam. Ja spēlētājs vēlas savu noteikto maksimālo dienas likmi palielināt, to organizētājs nodrošina tikai septītajā dienā pēc šāda pieteikuma saņemšanas. Šie pasākumi nodrošina pēc iespējas bremzējošu un pārdomātu spēlētāju rīcību<sup>13</sup>;
- atbildīgas spēles paziņojumi un atgādinājumi par pašatteikušos spēlētāju reģistra izmantošanas iespēju<sup>14</sup>.

Norādītais normatīvajos aktos noteikto prasību uzskaitījums nav izsmeļošs un nekādā veidā neatbrīvo interaktīvo azartspēļu un izložu organizētājus no normatīvajos aktos tiem noteikto pārējo pienākumu un prasību ievērošanas.

## 5. Atbildīgas spēles klientu aizsardzības mehānismi

Zinātniskie pētījumi<sup>15</sup> par problemātiskas spēles rašanās iemesliem rāda, ka dažādiem cilvēkiem tie var būt atšķirīgi. Riskus var būtiski ietekmēt tādi faktori kā spēlētāja vecums, dzimums, izglītība, ienākumu līmenis, spēļu pieejamība, konkrētā spēles veida uzbūve, noteikumi un

<sup>9</sup> AIL 41. panta sestā daļa

<sup>10</sup> AIL 54. pants un AIL 80. panta pirmās daļas 1. punkts

<sup>11</sup> AIL 54.<sup>1</sup> panta pirmā daļa un 79.<sup>1</sup> panta pirmā daļa

<sup>12</sup> Ministru kabineta 2017. gada 12. maija noteikumu Nr. 715 “Interaktīvo azartspēļu un interaktīvo izložu spēlētāju reģistrācijas un identitātes pārbaudes kārtība” 5., 6. punkts

<sup>13</sup> Ministru kabineta noteikumu Nr. 715 10., 11. un 13. punkts

<sup>14</sup> Ministru kabineta 2019. gada 16. jūlija noteikumu Nr. 333 “No azartspēlēm un interaktīvajām izlozēm pašatteikušos personu reģistra noteikumi” 25. punkts

<sup>15</sup> Dowling N. A., Merkouris S. S., Greenwooda C. J., Oldenhofa E., Toumbouroua J. W., Youssefa G. J. (2017)

*Early risk and protective factors for problem gambling: A systematic review and meta-analysis of longitudinal studies. Elsevier Ltd, p 109–124*

ritējums, kā arī citi sociālie, ekonomiskie un personīgie faktori. Tas nozīmē, ka iespējami dažādiem ir jābūt arī klientu aizsardzības mehānismiem, kas palīdz izvairīties no negatīvo seku iestāšanās, jo tāpat kā katram spēlētājam ir savs problemātiskas spēles izveidošanās risku profils, tā arī katram spēlētājam jābūt iespējai izvēlēties savas aizsardzības mehānismus<sup>16</sup>. Apzinoties šo risku dažādību un rūpējoties par savu spēlētāju aizsardzību, LIAB biedri jau šobrīd piedāvā plašāku klientu aizsardzības mehānismu klāstu, nekā to prasa likums, un turpina strādāt pie jauniem tehnoloģiskiem risinājumiem spēlētāju aizsardzības nodrošināšanai.

Iespēju ievērot kodeksa principus sniedz tehnoloģijas un to pieejamība. Klientu aizsardzības mehānismiem ir jābūt spēlētājiem viegli pieejamiem, viegli atrodamiem operatoru tīmekļvietnēs, tiem arī jābūt saprotamiem un ērti lietojamiem, tādējādi iedrošinot spēlētājus tos izmantot.

Visi operatori, kuru pārstāvji parakstījuši šo kodeksu, saviem klientiem nodrošina šādus klientu aizsardzības mehānismus jeb instrumentus:

- pašnovērtējuma anketa;
- iespēja uzstādīt iemaksu vai zaudējumu limitu dienai/nedēļai/mēnesim;
- iespēja neatgriezeniski slēgt kontu;
- spēlētājiem ir pieejama informācija, kur vērsties pēc palīdzības;
- spēlētājiem ir pieejama viņu spēles laika un naudas pārskaitījumu vēsture, kas ļauj izvērtēt iespējamus spēles riskus;
- klientu serviss: spēlētājam iespējams sazināties ar operatoru, zvanot vai rakstot operatora izveidotā sarakstes vietnē (čats);
- pēc reģistrācijas jaunajiem klientiem tiek nosūtīta informācija par iespējām, kas minētas augstāk;
- darbinieku apmācība – ja klientu atbalsta dienestam komunikācijā ar klientu rodas aizdomas par problemātiskiem spēles paradumiem, situācija tiek analizēta un tiek lemts par nepieciešamību klienta kontu slēgt pēc spēles organizētāja, nevis klienta iniciatīvas;
- proaktīva spēlētāju informēšana.

Klientu aizsardzības mehānismi, kuri nav obligāti kodeksa ietvaros, bet kurus jau šobrīd piedāvā daži no LIAB biedriem:

- iespēja “iesaldēt” kontu;
- iespēja slēgt pieejas konkrētām spēļu grupām (totalizatoram, kazino, pokeram u. c.);
- iespēja uzstādīt atgādinājumu par spēlē pavadīto laiku attiecībā uz tām spēlēm, kuru tehniskie uzstādījumi pieļauj šādu atgādinājumu uzstādīšanu un uzrādīšanu spēles gaitā operatoru kontrolēto tīmekļvietņu saturā;
- satura monitorings: operatori veic klientu čata satura uzraudzību, reaģējot uz atslēgas vārdiem, piemēram, “problēmas”, “atkarība” u. c.;
- programmatūra “Radars”, kas uzrauga spēlētāju vidējo iemaksu/izmaksu izmaiņas un spēles paradumus, signalizējot par paaugstinātu atkarību risku, tādējādi īstenojot individuālu pieeju klientam.

---

<sup>16</sup> *Can behavioural insights be used to reduce risky play in online environments.* (2018) *Gamble Aware*, London, p 5



## 6. Analītiskā monitoringa sistēma

Lai azartspēles klientiem būtu tikai izklaide un klienti tiktu pasargāti no problemātisku spēles paradumu veidošanās, operatori, apzinoties problēmu identificēšanas nozīmību to agrīnā stadijā, veic nepārtrauktu klientu uzvedības monitoringu un analīzi. Katrs operators pielieto konkrētajai platformai atbilstošus klientu uzvedības monitoringa un risku līmeņa noteikšanas analītiskos rīkus. Taču, balstoties uz zinātniskiem pētījumiem un līdzšinējo pieredzi, operatori ir vienojušies savu klientu uzvedības monitoringā izmantot arī visiem operatoriem vienotus kritērijus, kas var liecināt par problemātiskas spēles pazīmēm.

Ar mērķi savlaicīgi identificēt un novērst azartspēļu spēlēšanas riskus visi LIAB biedri ir ieviesuši un pielieto noteiktus **uzvedības uzraudzības kritērijus**:

- spēlē pavadītais laiks jeb spēles ilgums;
- klienta veikto iemaksu summas;
- klienta veikto iemaksu biežums;
- nesekmīgas klienta iemaksas;
- klienta zaudējumu apmērs;
- klienta komunikācijas ar operatoru maniere.

Operatora fiksētas minēto kritēriju izmaiņas attiecībā pret klienta parasto spēli un nobīde attiecībā pret vidējiem rādītājiem operatora platformā attiecīgos gadījumos uzskatāmas par riskantas spēles pazīmi. Piemēram: spēles ilguma pieaugums var liecināt par klienta pārmērīgu aizraušanos un spēles procesa atkarības risku; veikto iemaksu summas pieaugums var norādīt uz izklaidei neraksturīgu vai neadekvātu kopējo naudas patēriņu; veikto iemaksu biežums var liecināt par impulsīvu rīcību un mēģinājumiem atspēlēties pēc zaudējuma; nesekmīgas iemaksas, kuru iemesls var būt nepietiekams naudas līdzekļu apjoms kontā vai centieni izmantot citas personas maksāšanas līdzekli, kā arī maksājumu metožu maiņa var norādīt uz klienta paškontroles zudumu; zaudējumu apmēra pieaugums var liecināt par vairākām iepriekš minētajām pazīmēm; agresīva, rupja vai citādi neadekvāta klienta komunikācijas maniere, kā arī bonusu pieprasīšana operatoram var norādīt uz pārmērīgu aizraušanos, impulsivitāti un paškontroles zudumu. Līdztekus uzskaitītajiem vienotajiem kritērijiem operatori turpina individuāli izmantot arī citus klientu uzraudzības kritērijus.

Minētās pazīmes var liecināt par problemātisku spēli un var kalpot kā brīdinājums operatoriem. Pēc pazīmju konstatācijas seko to analīze un riska līmeņa novērtēšana. Balstoties uz noteikto riska līmeni, seko tam **atbilstoša interaktīvo azartspēļu operatora rīcība**:

- paziņojums vai brīdinājums klientam spēles konta vidē uznirstošā loga veidā vai nosūtītas vēstules veidā;
- paziņojums vai brīdinājums klientam elektroniskā pasta vēstulē;
- klientu servisa pārstāvju sazināšanās ar klientu pa tālruni vai klientu čatā;
- augstu risku gadījumos spēles konta iesaldēšana vai slēgšana.

Ar riskantas un/vai nekontrolētas spēles pazīmēm identificētie klienti tiek novirzīti reģistrācijai Pašatteikušos personu reģistrā.

## **7. Pašatteikušos spēlētāju reģistrs**

Viens no klientu aizsardzības mehānismiem, ar kura palīdzību valstis un operatori veicina spēlētāju aizsardzību no iespējamajiem riskiem, ir pašatteikšanās iespēja. Pašatteikšanās funkcija ir pieejama gan interaktīvo azartspēļu operatoru platformās (konta iesaldēšana, konta dzēšana), gan kā valstu veidoti un uzturēti pašatteikušos spēlētāju reģistri. Eiropas Savienības dalībvalstīs darbojas reģistri, kuri spēlētājiem piedāvā izslēgties no dalības azartspēlēs, sākot no 24 stundu ilga perioda līdz pat nelimitētam laikam<sup>17</sup>. Arī spēlētājiem Latvijā ir iespēja sevi pasargāt, brīvprātīgi pieprasot IAUI noteikt liegumu pielaist sevi azartspēļu spēlēšanai pie Latvijā licencētiem operatoriem.

Kopš 2020. gada 1. janvāra Latvijā darbojas vienots pašatteikušos spēlētāju reģistrs, ko uztur IAUI, un tas ir saistošs visiem Latvijā licencētajiem azartspēļu operatoriem. Reģistra izmantošana tiek veikta automatizētā veidā, kas izslēdz jebkādu cilvēka faktoru pašatteikušos personu pārbaudes procesā. Katrā personas pieslēguma reizē interaktīvo azartspēļu un interaktīvo izložu operatora spēles tīmekļvietnei, izmantojot īpaši izveidotu automatizētu datu piekļuves funkcionalitāti, tiek veikta pārbaude par to, vai konkrētajai personai nav noteikts liegums. Reģistra izmantošanas tehniskais risinājums un normatīvais regulējums ir veidots tā, ka neviena persona nevar piekļūt spēles tīmekļvietnei bez iepriekšējas iespējamā lieguma pārbaudes, kā arī spēles tīmekļvietnei nevar piekļūt neviena persona ar spēkā esošu liegumu.

Jebkurai personai tiek nodrošināta iespēja ātrā un vienkāršā veidā pieteikt sevis iekļaušanu Pašatteikušos personu reģistrā, izmantojot sev ērtāko pieteikuma iesniegšanas veidu: attālināti elektroniskā veidā, personīgi IAUI vai personīgi jebkurā azartspēļu organizēšanas vietā. Pašatteikušos spēlētāju reģistrā iekļauto personu skaits apliecina šī reģistra efektivitāti, proti, kopš reģistra darbības uzsākšanas kopējais reģistrēto pašizslēgto personu skaits ir 45 020, no kurām 28 050 joprojām, 2023. gada pirmajā ceturksnī, ir aktīvs liegums.

## **8. Vecuma ierobežojums**

Visi LIAB biedri ievēro likumā noteikto vecuma ierobežojumu, nodrošinot, ka bērniem un

---

<sup>17</sup> Blake M., Pue J., Mollidor C. (2019) *Measuring gambling-related harms among children and young people: A Framework for Action*. Ipsos MORI Social Research Institute, London, p. 36

jauniešiem ir liegta piekļuve interaktīvajām azartspēlēm. Pētījumi apliecina<sup>18</sup>, ka vecuma aspekts, azartspēļu un loteriju liegums bērniem un jauniešiem ir ļoti nozīmīgs, lai mazinātu iedzīvotāju iespējamās azartspēļu atkarības riskus pieaugušā vecumā. Riski, kuriem tiek pakļauti bērni un jaunieši, ļaujot tiem iegūt azartspēļu un loteriju pieredzi, tiek iedalīti šādās kategorijās:

- finansiālie: izpratne par ģimenes komforta līmeni, finansiālo labklājību; attieksme un izpratne par naudu, naudas pelnīšanu;
- bērna un jaunieša attīstības riski: izglītība, sociālā un emocionālā attīstība;
- attiecību riski: izpratne par attiecībām ar draugiem, ģimenes locekļiem, uzvedība šo attiecību ietvarā;
- veselības riski: fiziskā, mentālā, psiholoģiskā un emocionālā labsajūta<sup>19</sup>.

## 9. Sporta pasākumu sponsorēšana

Atbildīgas spēles principi un informācija par atbildības kodeksu ir būtiska interaktīvo azartspēļu spēlētājiem, sabiedrībai un politikas veidotājiem. Ir svarīgi, lai kodeksā iekļautos principus ievērotu un izmantotu pēc iespējas plašāks organizāciju loks. LIAB biedru pienākums, uzsākot sadarbību ar sporta organizācijām, ir informēt par atbildības kodeksu un aicināt organizācijas iepazīties ar kodeksa saturu.

## 10. Anonimizētas informācijas apkopošana un tālāka apstrāde

Analītiskās monitoringa sistēmas ietvaros iegūtās anonimizētās informācijas apkopošana un analīze ir vērtīgs līdzeklis tam, lai pārliecinātos par sistēmas darbības efektivitāti, kā arī lai konstatētu un savlaicīgi novērstu tās nepilnības. Tādējādi tiek nodrošināts, ka tiek nepārtraukti uzlabota LIAB biedru ieviesto klientu aizsardzības mehānismu efektivitāte.

Šāda informācija ir nozīmīga ne tikai interaktīvo azartspēļu operatoriem, bet arī nozares uzraudzības institūcijai IAUI un politikas veidotājam – Finanšu ministrijai (FM), kuriem analītiskās monitoringa sistēmas ietvaros iegūtā informācija var palīdzēt konstatēt aktuālākās problēmas saistībā ar azartspēļu spēlēšanu un savlaicīgi lemt par atbilstošākajiem risinājumiem šādu problēmu novēršanai. Tādēļ katrs LIAB biedrs apņemas apkopot un reizi gadā līdz attiecīgā kalendārā gada 31. jūlijam IAUI un FM nodot anonimizētu informāciju par:

---

<sup>18</sup> Dowling N. A., Merkouris S. S., Greenwooda C. J., Oldenhofa E., Toumbouroua J. W., Youssefa G. J. (2017) *Early risk and protective factors for problem gambling: A systematic review and meta-analysis of longitudinal studies*. Elsevier Ltd, pp 109–124

<sup>19</sup> Blake M., Pue J., Mollidor C. (2019) *Measuring gambling-related harms among children and young people: A Framework for Action*. Ipsos MORI Social Research Institute, London, p. 13

- kopējo spēlētāju skaitu interaktīvo azartspēļu operatora uzturētajā reģistrā, kā arī aktīvo spēlētāju skaitu, kas pārskata periodā no sava spēles konta ir izdarījuši vismaz vienu likmi;
- spēlētāju skaitu, kuri ir nonākuši augsta riska līmenī, bet pēc saziņas ar azartspēļu operatora atbildīgajiem darbiniekiem un citām interaktīvo azartspēļu operatora darbībām, kas minētas šā Kodeksa 6. nodaļā, ir mainījuši savus spēles paradumus un atgriezušies zema vai vidēji augsta riska līmenī;
- spēlētāju skaitu, kuri pēc augsta riska līmeņa sasniegšanas un saziņas ar interaktīvo azartspēļu operatora atbildīgajiem darbiniekiem sevi ir iekļāvuši Pašatteikušos personu reģistrā.

Iepriekš minētās anonimizētās informācijas apkopošana un tālāka nodošana IAUI un FM ir darbības, ko LIAB biedri ir apņēmušies veikt papildus tiem pienākumiem par informācijas apkopošanu un sniegšanu, kas ir paredzēti normatīvajos tiesību aktos. LIAB biedri, ņemot vērā tehnoloģiju straujo attīstību, arī apņemas regulāri pārskatīt apkopojamo informāciju, lai nodrošinātu pēc iespējas augstāku aizsardzību spēlētājiem un lietderīgāku sadarbību ar IAUI un FM.

## **11. Turpmākā rīcība un kodeksa pārskatīšana**

Kā nākotnes virzienus, turpinot darbu pie nākamajām kodeksa redakcijām atbildīgas spēles kultūras veicināšanā un atkarību mazināšanā, LIAB redz:

- klientu rīcības un tās monitoringā laikā iegūto anonimizēto datu analīzi nolūkā identificēt biežākos paaugstināta riska klientu uzvedības paradumus spēles laikā; IAUI un FM informēšanu par iegūtajiem datiem un secinājumiem;
- 2022. un 2023. gadā uzsākto kampaņu turpināšanu, kuru nolūks ir veicināt sabiedrības informētību par atbildīgas spēles kultūras principiem; sabiedrības informēšanu par IAUI ieviesto un uzturēto pašatteikušos personu reģistru;
- Veselības ministrijas veiktā pētījuma turpinājumu par azartspēļu, sociālo mediju, datorspēļu un citu procesu atkarību izplatību Latvijā.

Kodekss tiks pārskatīts un atjaunots vismaz reizi gadā. Kodeksa prasību ievērošanas novērtēšanu un kodeksa atjaunoto redakciju saskaņošanu līgumslēdzēji veic dialogā ar likumdevēju un valsts pārvaldes nozari uzraugošajām institūcijām. Katrs līgumslēdzējs var brīvi noteikt papildu vai alternatīvas prasības saviem spēļu piedāvājumiem un attiecīgi informēt pārējos līgumslēdzējus.

Atbildības kodekss atjaunotā redakcijā stājas spēkā 2023. gada 2. jūnijā.

Kodeksu paraksta:

---

Streiķis Rihards, *PAF Latvija* valdes loceklis

---

Ukass Armands, *Latsson Licensing* valdes priekšsēdētājs

---

Ustinovs Georgijs, *OPTIBET* valdes loceklis

---

Ustinovs Georgijs, *LAIMZ* valdes loceklis

---

Ustinovs Georgijs, *KLONDAIKA* valdes loceklis

---

Trēgers Jānis, *William Hill Latvia* valdes priekšsēdētājs

---

Opmanis Mārtiņš, *ALFOR* Interaktīvo pakalpojumu vadītājs

---

Kindzulis Alvis, *Olybet Latvia* operāciju vadītājs

---

Rozmanis Valters, *Tonybet* valdes loceklis