

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 29 жовтня 2025 р. № 1370

ВИМОГИ

щодо боротьби з вираженою ігровою залежністю (лудоманією)

1. Ці вимоги визначають заходи, що повинні здійснюватися організаторами азартних ігор під час провадження діяльності з організації та проведення азартних ігор, з метою боротьби з ігровою залежністю (лудоманією).

2. Терміни у цих вимогах вживаються у такому значенні:

виражена ігрова залежність (лудоманія) — патологічна або проблемна ігрова залежність гравця;

ігрова поведінка — це сукупність дій, рішень, реакцій та психологічних станів гравця, пов'язаних з його участю в азартних іграх, включаючи мотивацію до участі в грі, обрання видів ігор, прийняття рішень щодо участі у грі, її початку, тривалості, перерв у грі та її припинення, розміру ставок, реакції на виграш та програш, а також емоційне та когнітивне ставлення до процесу гри;

патологічна ігрова залежність — ігрова поведінка, що проявляється втратою контролю за часом (тривалістю) азартної гри та витратами на гру, надмірним захопленням азартною грою, що призводить до негативних фінансових наслідків (перевищення витрат на гру над особистими доходами гравця, наявність боргових зобов'язань), вираженими порушеннями настрою через програш у грі, порушенням вольової сфери та запереченням проблем, які виникають внаслідок неконтрольованої участі в азартних іграх, відсутністю критичного ставлення до свого стану та ігрової поведінки та можливості їх регулювати (контролювати);

персонал — працівники організатора азартних ігор, що безпосередньо взаємодіють з гравцями;

проблемна ігрова залежність — ігрова поведінка, що проявляється епізодичною втратою контролю за часом (тривалістю) азартної гри та витратами на неї, високим емоційним напруженням, помірним порушенням настрою та тимчасовими негативними емоціями, пов'язаними з програшем, із збереженням в цілому критичного ставлення до свого стану та ігрової поведінки та можливості їх регулювати.

Інші терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України “Про державне регулювання діяльності щодо організації та проведення азартних ігор” (далі — Закон), Законі України “Про рекламу” та інших нормативно-правових актах, що регулюють відносини у сфері організації та проведення азартних ігор.

3. Організатор азартних ігор під час провадження діяльності у сфері організації та проведення азартних ігор:

1) обмежує участь фізичної особи в азартних іграх у визначених Законом випадках;

2) дотримується принципів відповідальної гри, встановлених Мінцифри;

3) за зверненням гравця унеможливорює йому доступ до особистого кабінету, не допускає поповнення ним ігрового балансу та участі в азартних іграх;

4) забезпечує недопущення створення особистого кабінету та поповнення ігрового балансу фізичній особі без проведення її ідентифікації (верифікації, встановлення даних), а також у разі включення гравця до Реєстру осіб, яким обмежено доступ до гральних закладів та/або участь в азартних іграх, та особам, які не досягли 21-річного віку;

5) забезпечує встановлення лімітів витрат на азартну гру та часу участі гравця в азартній грі у разі невстановлення їх гравцем самостійно, що не можуть перевищувати лімітів, встановлених Мінцифри, та здійснення контролю за дотриманням таких лімітів;

6) дотримується вимог, встановлених частиною дванадцятотою статті 24 Закону, щодо розміщення в Інтернеті на веб-сайті інформації про реальний час на кожній сторінці веб-сайту, зокрема шляхом розміщення годинника, що відображає актуальний час;

7) забезпечує наявність в особистому кабінеті гравця інформаційних повідомлень щодо тривалості участі гравця в азартній грі та витрат на азартну гру через регулярні проміжки часу з підтвердженням гравцем ознайомлення з такими інформаційними повідомленнями та з можливістю прийняття гравцем рішення зупинити або продовжити гру;

8) надає гравцю інформацію про його ігрову поведінку (витрачений час на гру, витрати на гру тощо) за певний період (день, тиждень, місяць) та забезпечує зберігання такої інформації та доступ до неї гравця протягом всього періоду користування особистим кабінетом гравця;

9) здійснює відстеження ігрової поведінки гравця та у разі виявлення ознак вираженої ігрової залежності (лудоманії) припиняє участь такого гравця в азартній грі, що не звільняє організатора азартних ігор від обов'язку здійснення виплати (видачі) виграшу (призу) відповідно до правил проведення азартних ігор, право на отримання якого виникло в гравця до моменту такого припинення;

10) інформує гравця про ознаки патологічної та проблемної ігрової залежності та надає такому гравцю інформацію (контактні дані, номер телефону служби підтримки) про діяльність організацій, закладів охорони здоров'я та/або медичних працівників, які лікують ігрову залежність,

надавачів соціальної послуги соціально-психологічної реабілітації осіб із ігровою залежністю, що повинна бути доступною в друкованому вигляді в місцях провадження діяльності з організації азартних ігор або повинна бути доступною на веб-сайтах у разі провадження діяльності у сфері організації та проведення азартних ігор в Інтернеті;

11) здійснює консультаційну підтримку гравців з питань ігрової залежності за допомогою онлайн-форм та/або телефону служби підтримки;

12) у місцях провадження діяльності у сфері організації та проведення азартних ігор у вільному доступі для гравців та відвідувачів розміщує інформаційні матеріали щодо ігрової залежності та відповідальної гри, зокрема про обмеження віку гравця, шанси на виграш, принципи відповідальної гри, ознаки патологічної та проблемної ігрової залежності та про місця, де можна отримати допомогу у разі ігрової залежності, викладені державною мовою та перекладені на англійську мову;

13) забезпечує періодичне проведення інструктажів із персоналом щодо принципів відповідального ставлення до азартних ігор та заходів, спрямованих на запобігання (попередження) виникненню ігрової залежності;

14) забезпечує інформування гравців про правила організатора азартних ігор, правила відвідування грального закладу, правила проведення азартних ігор, а також щодо можливого програшу та втрати коштів;

15) забезпечує дотримання вимог законодавства про рекламу з метою недопущення завдання шкоди споживачам реклами;

16) дотримується інших обов'язків, визначених частиною другою статті 16 Закону.
