



Κυπριακή Δημοκρατία
Republic of Cyprus



2019 ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ



CYPRUS GAMING + CASINO
SUPERVISION COMMISSION

ΑΡΧΗ ΠΑΙΓΝΙΩΝ + ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ
ΚΑΖΙΝΟΥ ΚΥΠΡΟΥ

www.cgc.org.cy

Φίλιου Ζαννέτου 2, 2ος Όροφος, Γραφείο Αρ.2, 3021 Λεμεσός, Κύπρος
Τηλ: +357 25573800, Φαξ: +357 25573801, Ηλ. Διεύθυνση: info@cgc.org.cy

2 Filiou Zannetou St., 2nd floor, Office No.2, 3021 Limassol, Cyprus
Tel: +357 25573800, Fax: +357 25573801, Email: info@cgc.org.cy



Περιεχόμενα

ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ.....	4
ΜΗΝΥΜΑ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	6
ΠΟΙΟΙ ΕΙΜΑΣΤΕ.....	8
ΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΤΥΠΟΥ ΚΑΖΙΝΟ ΘΕΡΕΤΡΟ.....	9
Ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Τύπου Καζίνο Θερέτρου	9
Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΜΑΣ	10
Ρύθμιση βασισμένη σε αρχές και εστιασμένη στους κινδύνους	10
Αξίες.....	12
ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	13
Η ΑΡΧΗ ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ	15
Διαφορετικές γενιές εργάζονται μαζί για έναν κοινό στόχο	15
Ένας ελκυστικός χώρος εργασίας για άνδρες και γυναίκες	16
Στην καρδιά της τοπικής κοινότητας, ρυθμίζοντας ένα διεθνές έργο	17
Η συνταγή της επιτυχίας: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη	17
ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗ	18
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ	20
Συμμόρφωση Δραστηριότητας Καζίνο	21
Οικονομική Συμμόρφωση	22
Τεχνική Συμμόρφωση και Ανάλυση Δεδομένων	23
Συμμόρφωση με τη Νομοθεσία κατά της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες (AML).....	23
ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	26
Επίλυση διαφορών πελατών καζίνο	26
ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΑΙΓΝΙΟ.....	27
Σχέδιο Υπεύθυνου Παιγνίου 2018 – 2021	27
Στατιστικά Στοιχεία Καζίνο.....	30
Είσοδος Ανηλίκων σε Καζίνο	32



Διατάγματα Αποκλεισμού	33
------------------------------	----

Διαγράμματα

Διάγραμμα 1: Οργανωτική Δομή της Αρχής (Δεκέμβριος 2019)	15
Διάγραμμα 2: Ο Διαχωρισμός των Γενεών στην Αρχή	16
Διάγραμμα 3: Ο Διαχωρισμός των Φύλων στην Αρχή	16
Διάγραμμα 4: Ο Διαχωρισμός των Φύλων στην Αρχή κατά Επίπεδο Θέσης	17
Διάγραμμα 5: Δραστηριότητες Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης σε Όρες	17
Διάγραμμα 6: Συνολικές επισκέψεις και εγγραφές καζίνου για το 2019	31
Διάγραμμα 7: Έλεγχοι Εξακρίβωσης Ηλικίας στην είσοδο του καζίνου που διενεργήθηκαν από τον Διαχειριστή το 2019	32
Διάγραμμα 8: Αυτοεξαιρούμενα άτομα το 2019	34
Διάγραμμα 9: Άτομα που υπέβαλαν αίτηση «Διαλείμματος από το Παίγνιο» (Time-Out) το 2019	35

Πίνακες

Πίνακας 1: Χορηγηθείσες Άδειες	19
Πίνακας 2: Τροποποιηθείσες Άδειες	19
Πίνακας 3: Ανακληθείσες Άδειες	20
Πίνακας 4: Απορριφθείσες Αιτήσεις	20
Πίνακας 5: Συνολικές Εγγραφές για το 2019 κατά Εθνικότητα	31
Πίνακας 6: Περιστατικά εισόδου ανηλίκων κατά καζίνο για το 2019	33

ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ

Το 2019 αποτέλεσε μια δραστήρια και παραγωγική χρονιά για την Αρχή όσον αφορά την ανάπτυξη, την καλλιέργεια δεξιοτήτων και την κατάρτιση των λειτουργών της, καθώς και την καθοδήγηση και επίβλεψη του αδειοδοτημένου διαχειριστή του καζίνου.

Συνεχές καθήκον της Αρχής αποτελεί η διατήρηση συστημάτων αδειοδότησης, επίβλεψης και ελέγχου των παιγνίων καζίνου, ώστε να διασφαλίζεται ότι η διαχείριση και η λειτουργία των αδειοδοτημένων καζίνο διεξάγονται από κατάλληλα άτομα και παραμένουν προστατευόμενες από εγκληματικές δραστηριότητες, ότι το παίγνιο διεξάγεται έντιμα, και ότι ο Διαχειριστής συμμορφώνεται με τον Νόμο, τους όρους αδειοδότησης και τις Οδηγίες. Επιπρόσθετα, η Αρχή διασφαλίζει ότι οποιεσδήποτε ενδεχόμενες αρνητικές επιπτώσεις για την κοινωνία και ειδικότερα η απαγορευμένη συμμετοχή ανηλίκων στο παίγνιο και η συμμετοχή ευάλωτων ομάδων σε παίγνια καζίνου αποτρέπονται, ελαχιστοποιούνται και ελέγχονται αποτελεσματικά.

Το 2019, η Αρχή χορήγησε άδεια λειτουργίας εγκαταστάσεων για το δορυφορικό καζίνο στην Αγία Νάπα, πολλές άδειες υπαλλήλων και στελεχών του καζίνου, άδειες προμηθευτών ειδών

παιγνίου,
παιγνίου
καζίνο και
άλλου
εξοπλισμού
παιγνίων,



καθώς και την πρώτη της άδεια διαχειριστή διευθέτησης στις αρχές του 2020.

Για τους σκοπούς λειτουργίας της Αρχής, τα Μέλη της υιοθέτησαν ένα πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης βασισμένο στις βέλτιστες ρυθμιστικές πρακτικές. Επτά νέες ρυθμιστικές Οδηγίες αναπτύχθηκαν και εκδόθηκαν προς τον Διαχειριστή κατά το 2019, για τη διασφάλιση ενός ισχυρού ρυθμιστικού περιβάλλοντος.

Το 2019, η Αρχή επέκτεινε τα γραφεία της στη Λεμεσό, στη διεύθυνση Φίλιου Ζανέττου 2 και Δωδεκανήσου γωνία, στο ισόγειο του κτιρίου, ώστε να φιλοξενήσει διάφορα νέα γραφεία και να παρέχει εγκαταστάσεις για την ορθή άσκηση των υποχρεώσεων μας.

Το προσωρινό καζίνο στη Λεμεσό και τα δορυφορικά καζίνο στη Λευκωσία, τη Λάρνακα και την Αγία Νάπα έχουν σημειώσει σταδιακή αύξηση της επισκεψιμότητας και του ακαθάριστου εισοδήματος από παίγνια καζίνο το 2019. Κατά τη διάρκεια του έτους, το



προσωρινό καζίνο λειτούργησε σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, και προσέλκυσε πελάτες από αριθμό χωρών. Η ανάπτυξη και κατασκευή του ολοκληρωμένου τύπου καζίνου θερέτρου βρίσκεται σε εξέλιξη με σταθερούς ρυθμούς, στην επιλεγμένη τοποθεσία στη δυτική Λεμεσό.

Στο μεταξύ, η Αρχή έχει προσλάβει προσωπικό και έχει στελεχωθεί ώστε να ασκεί αποτελεσματικά τα καθήκοντα της και τον εποπτικό της ρόλο όσον αφορά την εφαρμογή και επιβολή της συμμόρφωσης με τον Νόμο και τους Κανονισμούς περί λειτουργίας και ελέγχου καζίνου στη χώρα μας.

Τα στελέχη της Αρχής παρευρέθηκαν και έκαναν παρουσιάσεις σε σημαντικές εκδηλώσεις τυχερών παιγνιδιών σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, περιλαμβανομένης της Διεθνούς Έκθεσης Καζίνο (ICE) στο Λονδίνο, του ετησίου συνεδρίου του Ευρωπαϊκού Φόρουμ Αρχών Παιγνίων (GREF) στη Λεμεσό, και του Cyprus Gaming Show στη Λευκωσία. Φιλοξενήσαμε συναντήσεις με ρυθμιστικά σώματα παιγνίων από τη Νιγηρία και τη Δανία και

πραγματοποιήσαμε συναντήσεις με την Αρχή Παιγνίων του Ηνωμένου Βασιλείου και την Αρχή Παιγνίων της Μάλτας, όπου ανταλλάξαμε ιδέες και βέλτιστες πρακτικές.

Σημαντικό μέρος του έργου της Αρχής επικεντρώνεται στην προστασία της κοινωνίας, και ειδικότερα την έκθεση των ανηλίκων στο παίγνιο και την προβληματική συμμετοχή των ευάλωτων ομάδων σε παίγνια, ενώ διασφαλίζει ότι ο Διαχειριστής ανταποκρίνεται στις υποχρεώσεις του σε σχέση με το υπεύθυνο παίγνιο. Κατά το 2019, αναλήφθηκε σημαντική σειρά πρωτοβουλιών και προγραμμάτων για το υπεύθυνο παίγνιο.

Γενικά, μπορεί να λεχθεί ότι το Συμβούλιο της Αρχής έχει εργαστεί ακούραστα και μεθοδικά καθόλη τη διάρκεια του 2019, επιβλέποντας και παρέχοντας στρατηγική καθοδήγηση στην Αρχή. Η Αρχή, επίσης, απασχολεί και καταρτίζει κατάλληλους και απαραίτητους λειτουργούς, ενώ συνεχίζει τις λειτουργικές της δραστηριότητες με αποτελεσματικό, διαφανή, δίκαιο και νόμιμο τρόπο.

Χρίστος Μαυρέλλης, Πρόεδρος

Αρχή Παιγνίων και Εποπτείας Καζίνο
Κύπρου



ΜΗΝΥΜΑ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ

Το τελευταίο
έτος
σημειώθηκε
σημαντική
πρόοδος
στην

ανάπτυξη του πλαισίου των πολιτικών, των διαδικασιών και των ικανοτήτων μας για την αποτελεσματική ρύθμιση των αδειοδοτημένων παιγνίων καζίνο, σε συμμόρφωση με το τριετές μας σχέδιο. Επενδύσαμε στην πρόσληψη ατόμων υψηλού δυναμικού και στην παροχή εκπαίδευσης και ευκαιριών ανάπτυξης. Αυτό θα αποτελέσει προτεραιότητα τα προσεχή έτη, καθώς προετοιμαζόμαστε για τη λειτουργία του καζίνο θερέτρου. Συνεργαζόμαστε με τους αδειούχους μας ώστε να στηρίξουμε τις προσπάθειες τους για τον εντοπισμό και διαχείριση των ρυθμιστικών κινδύνων που διατρέχουν, παρέχοντας πληροφόρηση και, όπου απαιτείται, βοήθεια στη διαδικασία λήψης αποφάσεων τους. Η Αρχή έχει, επίσης, τονίσει ότι αναμένει από τους αδειούχους να είναι σε θέση να εντοπίζουν και να διαχειρίζονται τους κινδύνους που ενέχουν οι επιχειρηματικές τους δραστηριότητες.

Η συμμόρφωση με τον Νόμο, η ευημερία των πελατών του καζίνο και η φήμη της Κύπρου βρίσκονται στο επίκεντρο του

έργου μας. Αναγνωρίζουμε ότι ο κόσμος ψυχαγωγείται με τα τυχερά παίγνια, αλλά έχουμε διαρκή επίγνωση των κινδύνων που ενδέχεται να ενέχουν, και του ενδεχομένου σε ορισμένες περιπτώσεις να πρέπει να επέμβει η Αρχή, ως κρίνεται αναγκαίο και με τρόπο ανάλογο των περιστάσεων. Αναπτύσσουμε την ικανότητα μας να αξιολογούμε τους κινδύνους, παρατηρώντας την αποτελεσματικότητα των αδειούχων στη διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με τις δραστηριότητες τους, τις εγκαταστάσεις παιγνίων και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και τη διαχείριση των καζίνο.

Το τριετές μας σχέδιο, το οποίο συμφωνήθηκε αρχικά το 2018 και αναθεωρείται ετησίως, έχει στόχο τη δραστηριοποίηση της Αρχής ως αποτελεσματικό και αποδοτικό ρυθμιστικό σώμα των παιγνίων καζίνο. Επιδιώξαμε δυναμικά τις προτεραιότητες μας το 2019, αξιοποιώντας τους πόρους μας με τον αποτελεσματικότερο τρόπο, επιδιώκοντας συνεχώς το καλύτερο οικονομικό συμφέρον, και επιδεικνύοντας προσαρμοστικότητα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες. Κατά τον χρόνο σύνταξης της παρούσας έκθεσης, διαχειριστήκαμε τον αντίκτυπο των μέτρων που λήφθηκαν για τον έλεγχο της πανδημίας του COVID-19



και αναθεωρούμε την προσέγγιση μας ώστε να είμαστε σε θέση να ανταποκριθούμε σε περαιτέρω διαταραχές, εάν κριθεί απαραίτητο.

Ως προσέγγιση μας για τα προσεχή έτη παραμένει ο εντοπισμός και η διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με τη ρυθμιστική συμμόρφωση των αδειούχων, αναζητώντας, παράλληλα, τρόπους συνεχούς βελτίωσης των προτύπων μας. Για να το επιτύχουμε, πρέπει να κατανοήσουμε πως θα μπορέσουν να καινοτομήσουν και να βελτιωθούν οι αδειούχοι μας μέσω της τεχνολογίας ή της αναδιοργάνωσης των πόρων τους.

Αναγνωρίζω ότι, το 2019, οι λειτουργοί της Αρχής έχουν αποδείξει την αφοσίωση

τους στις αξίες και τις προτεραιότητες της Αρχής και έχουν ανταποκριθεί στις επαγγελματικές προκλήσεις και τον μεγάλο φόρτο εργασίας.

Το προσεχές έτος, θα βελτιώσουμε την αποτελεσματικότητα των συστημάτων και των διαδικασιών μας, μέσω της αξιοποίησης της τεχνολογίας, για μείωση της γραφειοκρατίας, ενώ θα επιδιώξουμε να ασχοληθούμε με τα συστήματα πληροφορικής καζίνο ώστε να προετοιμαστούμε για τη λειτουργία του νέου και πολύ μεγαλύτερης κλίμακας καζίνο θερέτρου.



ΠΟΙΟΙ ΕΙΜΑΣΤΕ

Η Αρχή ρυθμίζει τα επίγεια τυχερά παίγνια καζίνο στην Κυπριακή Δημοκρατία. Οι λειτουργίες της Αρχής καθορίζονται στον Νόμο και τους Κανονισμούς¹. Η Αρχή αποτελεί ημικρατικό οργανισμό ο οποίος υπάγεται στο Υφυπουργείο Τουρισμού, ενώ προηγουμένως υπαγόταν στο Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού. Ο Νόμος τέθηκε σε ισχύ στις 21 Ιουλίου 2015, η Αρχή ιδρύθηκε το 2017, ο Εκτελεστικός Διευθυντής διορίστηκε το 2017, ενώ από τον Ιανουάριο του 2018 άρχισε να δραστηριοποιείται.

Η Αρχή αποτελεί, επίσης, την Εποπτική Αρχή για παίγνια καζίνο δυνάμει του περί της Παρεμπόδισης και Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες Νόμου του 2007 έως 2019 (Ν.188 (Ι)/2007) (Νόμος AML). Ο Διαχειριστής ως αδειούχα νομική οντότητα αποτελεί επίσης την «υπόχρεη οντότητα» δυνάμει του Νόμου AML. Ο Νόμος AML απαιτεί όπως η Αρχή αναλαμβάνει την παρακολούθηση, αξιολόγηση και εποπτεία του Διαχειριστή μέσω επιτόπιων και εξ αποστάσεως μεθόδων εποπτείας.

Ενώ η Αρχή φέρει ρυθμιστικές ευθύνες για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τον Νόμο και τους Κανονισμούς, ο Διαχειριστής [Integrated Casino Resorts (Cyprus) Ltd] φέρει τη βασική ευθύνη να διασφαλίζει ότι οι δραστηριότητες του συμμορφώνονται με τη νομοθεσία και ότι δεν απειλούν τους σκοπούς της αδειοδότησης. Η Αρχή δεν φέρει ευθύνη για τη λειτουργία των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του Διαχειριστή και αναμένεται ότι η προστασία των σκοπών της αδειοδότησης θα αποτελεί το κεντρικό σημείο των δραστηριοτήτων και της κουλτούρας του Διαχειριστή, σε κάθε επίπεδο.

Η Αρχή αδειοδοτεί και εποπτεύει τον Διαχειριστή, υπαλλήλους του Διαχειριστή που επιλαμβάνονται καθηκόντων που σχετίζονται με τα παίγνια καζίνο, τους προμηθευτές μηχανημάτων και εξοπλισμού παιγνίων, τους διαχειριστές διευθέτησης και εκείνους που παρέχουν υπηρεσίες δοκιμών. Η Αρχή θα επιτρέπει αδειοδοτημένα παίγνια καζίνο στο βαθμό που θεωρεί ότι συνάδουν με τους σκοπούς της αδειοδότησης.

Επιπρόσθετα στην αδειοδότηση του Διαχειριστή και των εργαζομένων σε αδειοδοτημένα καζίνο, οι υποχρεώσεις μας περιλαμβάνουν τη διασφάλιση ότι ο Διαχειριστής συμμορφώνεται με τον Νόμο, ότι τα παίγνια παραμένουν δίκαια και προστατευμένα από εγκληματικές δραστηριότητες και ότι αξιολογείται και εισπράττεται ο φόρος καζίνο. Τόσο ο Διαχειριστής όσο και η Αρχή φέρουν την υποχρέωση να ελαχιστοποιούν τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις, ιδιαίτερα επί ευάλωτων ομάδων και νεαρών ατόμων, από τη συμμετοχή σε παίγνια καζίνο και να εφαρμόζουν κατάλληλα προστατευτικά μέτρα.

Στο πλαίσιο του σχεδίου Υπεύθυνου Παιγνίου μας, επιβλέπουμε και συνεργαζόμαστε με τον Διαχειριστή για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των προστατευτικών μέτρων. Η

¹ Ο περί της Λειτουργίας και του Ελέγχου Καζίνο Νόμος του 2015 και οι περί της Λειτουργίας και του Ελέγχου Καζίνο (Γενικοί) Κανονισμοί του 2016



Αρχή αναμένει από τον Διαχειριστή να λαμβάνει σοβαρά τις ανησυχίες των πελατών του και του ευρύτερου κοινού, αναπτύσσοντας μια ειλικρινή σχέση μαζί τους ώστε να έχουν τη δυνατότητα να επιλέγουν συνειδητά τη συμμετοχή τους σε παίγνια και να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους, και, επομένως, να απολαμβάνουν το παίγνιο με επίγνωση των κινδύνων.

ΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΤΥΠΟΥ ΚΑΖΙΝΟ ΘΕΡΕΤΡΟ

Ο όρος Ολοκληρωμένου Τύπου Καζίνο Θέρετρο χρησιμοποιείται για να περιγράψει ένα μεγάλο θέρετρο που περιλαμβάνει μεγάλο ξενοδοχείο ή ξενοδοχεία με καζίνο ευρείας κλίμακας, και που πιθανόν να περιλαμβάνει επίσης ψυχαγωγία, συνεδριακές εγκαταστάσεις, καταστήματα πολυτελείας, εκλεκτά εστιατόρια (fine dining) και ενδεχομένως και θεματικά πάρκα. Παρόλο που υπάρχουν πολυάριθμα ολοκληρωμένου τύπου καζίνο θέρετρα στην Ασία, τη Βόρεια Αμερική και την Καραϊβική, η Κύπρος θα αποτελέσει την πρώτη ευρωπαϊκή χώρα που θα εγείρει και θα λειτουργήσει ένα ολοκληρωμένου τύπου καζίνο θέρετρο.

Ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Τύπου Καζίνο Θερέτρου

Στις 26 Ιουνίου 2017, συνάφθηκε και τέθηκε σε ισχύ Συμφωνία Παραχώρησης Άδειας Ανάπτυξης και Λειτουργίας για την ανάπτυξη και λειτουργία ενός ενιαίου, ολοκληρωμένου τύπου καζίνο θερέτρου, ενός προσωρινού καζίνο (μέχρι τη λειτουργία του καζίνο θερέτρου), και έως και τεσσάρων δορυφορικών καζίνο σε διάφορες επαρχίες της Κυπριακής Δημοκρατίας. Τα μέρη στη συμφωνία ήταν η Αρχή Παιγνίων και Εποπτείας Καζίνο Κύπρου και η Integrated Casino Resorts (Cyprus) Limited (Διαχειριστής), μια κοινοπραξία της Melco International Development Company και της The Cyprus Phassouri (Zakaki) Limited (θυγατρικής του ομίλου CNS Group).

Στις 26 Ιουνίου 2018, χορηγήθηκε άδεια λειτουργίας εγκαταστάσεων για το προσωρινό καζίνο στη Λεμεσό, ενώ, στις 10 Δεκεμβρίου 2018, χορηγήθηκαν άδειες για τα δορυφορικά καζίνο στη Λευκωσία και τη Λάρνακα.

Στις 11 Ιουλίου 2019, η Αρχή χορήγησε άδεια λειτουργίας εγκαταστάσεων για ένα επιπλέον δορυφορικό καζίνο στην Αγία Νάπα.

Η ανάπτυξη και κατασκευή του ολοκληρωμένου τύπου καζίνο θερέτρου προχώρησε σημαντικά κατά το 2019 και, αφού έχουν τοποθετηθεί οι πάσσαλοι και τα θεμέλια, το επίγειο οικοδόμημα βρίσκεται τώρα υπό κατασκευή. Το έργο αναμενόταν αρχικά να ολοκληρωθεί έως το τέλος Δεκεμβρίου του 2021. Με τη διακοπή των κατασκευαστικών έργων που προκλήθηκε λόγω της πανδημίας του κορωνοϊού, αυτή η ημερομηνία πιθανόν να παραταθεί μέχρι μια συμφωνημένη ημερομηνία του 2022.

Η Συντονιστική Επιτροπή για την αδειοδότηση του ενιαίου ολοκληρωμένου τύπου καζίνο θερέτρου στην Κύπρο είναι υπεύθυνη για την επίβλεψη της προόδου της ανάπτυξης και της



επίτευξης των οροσλήμων, ενώ, παράλληλα, είναι συνυπεύθυνη με την Αρχή για την έγκριση οποιωνδήποτε αλλαγών αιτείται ο Διαχειριστής.

Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΜΑΣ

Συνεχής στόχος μας είναι να διασφαλίζουμε ότι το παίγνιο στα αδειοδοτημένα καζίνο διεξάγεται με τρόπο ασφαλή, δίκαιο και διαφανή, και ότι οι πιθανές αρνητικές επιπτώσεις στην κοινωνία, τους ανηλίκους και τις ευάλωτες ομάδες είναι κατανοητές και διαχειρίσιμες.

Για την επίτευξη των στόχων μας, εργαζόμαστε επί ενός σχεδίου που στηρίζεται σε τέσσερις προτεραιότητες:

1. Τη θέσπιση αποτελεσματικών ρυθμίσεων διακυβέρνησης και διαχείρισης. Επί της παρούσης, η Αρχή βρίσκεται σε διαδικασία οριστικοποίησης του πλαισίου διακυβέρνησης και του ρυθμιστικού της πλαισίου, των πολιτικών προσωπικού της και των σχεδίων ανάπτυξης της.
2. Τη διασφάλιση ότι το προσωρινό καζίνο, τα δορυφορικά καζίνο και το Ολοκληρωμένου Τύπου Καζίνο Θέρετρο έχουν αδειοδοτηθεί και λειτουργούν νόμιμα. Με την πρόσληψη Ανώτερων Λειτουργών Συμμόρφωσης το τρίτο τρίμηνο του 2018, αυτή τη στιγμή αυξάνουμε τις δυνατότητες λειτουργικής συμμόρφωσης.
3. Την ενίσχυση των γνώσεων μας και της πρόσβασης σε πληροφορίες που θα καθοδηγούν τις αποφάσεις μας. Στα τέλη του 2018, εργαστήκαμε για να διασφαλίσουμε ότι έχουμε πρόσβαση στις πληροφορίες που χρειαζόμαστε από τον αδειοδοτημένο διαχειριστή καζίνο και ότι οι ικανότητες επιθεώρησης και ανάλυσης μας βελτιώνονται συνεχώς.
4. Την ανάπτυξη πολιτικών και δραστηριοτήτων βασισμένων σε στοιχεία, για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου των αρνητικών επιπτώσεων που σχετίζονται με το παίγνιο καζίνο. Έχουμε αναπτύξει το Σχέδιο Υπεύθυνου Παιγνίου μας και συνεργαζόμαστε με άλλους παράγοντες του κλάδου για τη διασφάλιση της ευαισθητοποίησης όσον αφορά τους κινδύνους και τις επιλογές του τρόπου ζωής που σχετίζεται με το τυχερό παιχνίδι.

Ρύθμιση βασισμένη σε αρχές και εστιασμένη στους κινδύνους

Κατά το 2019, αναπτύξαμε μια σειρά από αρχές βασισμένες στα θεμέλια του Νόμου και των Κανονισμών, που συνιστούν έναν υψηλού κύρους και αποτελεσματικό ρυθμιστικό φορέα παιγνίων καζίνο.

Στο επίκεντρο της στρατηγικής μας βρίσκεται μια προσέγγιση με βάση τον κίνδυνο, όπου η επίβλεψη και παρακολούθηση της διεξαγωγής των παιγνίων καζίνο στηρίζεται στην κατανόηση των κινδύνων που πηγάζουν από αυτά, λαμβάνοντας τα αναγκαία και κατάλληλα



μέτρα για τον μετριασμό της ευαλωτότητας των αδειούχων, που δύναται να περιλαμβάνουν την παροχή συμβουλών ή την απαίτηση να λαμβάνουν οι ίδιοι δράση ή να διεξαγάγουν έρευνα εφαρμογής της νομοθεσίας. Θα ενεργούμε διασφαλίζοντας ότι οι αδειούχοι συμμορφώνονται με το Νόμο και εντοπίζουν και διαχειρίζονται αποτελεσματικά τον κίνδυνο σε σχέση με τους στρατηγικούς σκοπούς σύμφωνα με τον Νόμο.

Η Αρχή επιδιώκει ένα ρυθμιστικό χαρακτήρα που να μην στηρίζεται σε ιδιαίτερα λεπτομερείς και περιγραφικούς κανόνες. Θέλουμε να προσεγγίζουμε τα καθήκοντα μας παρέχοντας ένα πλαίσιο ρύθμισης και γενικών κανόνων και αρχών που θέτουν τα πρότυπα βάσει των οποίων οι αδειούχοι πρέπει να λειτουργούν ώστε να αποδίδουν τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Αναμένουμε από τον αδειοδοτημένο διαχειριστή του καζίνο και τους άλλους αδειούχους να είναι σε θέση να αποδείξουν την αποτελεσματικότητα των προσπαθειών τους για συμμόρφωση με τον Νόμο, τους όρους της άδειας τους, και για τη διαχείριση του ρυθμιστικού τους κινδύνου. Αυτό θα ενθαρρύνει τον αδειοδοτημένο διαχειριστή του καζίνο και τους άλλους αδειούχους να εξεύρουν τον πιο αποτελεσματικό τρόπο για την επίτευξη των απαιτούμενων αποτελεσμάτων.

Η Αρχή λειτουργεί επί της βάσης ότι ρυθμίζει το ολοκληρωμένου τύπου καζίνο θέρετρο και δεν αναπτύσσει επιχειρηματική δραστηριότητα σε καζίνο θέρετρο. Αποτελεί ευθύνη του Διαχειριστή η εφαρμογή διαδικασιών και δράσεων για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τον Νόμο. Θα επιδιώξουμε επαγγελματικό διάλογο με τον Διαχειριστή, επεμβαίνοντας στις περιπτώσεις που θεωρούμε ότι διακυβεύονται οι σκοποί της αδειοδότησης, μέσω στοχευμένης και κατάλληλης δράσης. Η υιοθετούμενη προσέγγιση θα βασίζεται σε μια αξιολόγηση των κινδύνων, των περιστάσεων και των διαθέσιμων επιλογών. Στις περιπτώσεις όπου εκφράζονται σοβαρές ανησυχίες σε σχέση με τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία ή σε σχέση με μη αποδεκτές δραστηριότητες, η Αρχή δύναται να διεξάγει έρευνα εφαρμογής του νόμου.

Η Αρχή θα επιβλέπει και θα συνεργάζεται με τον αδειοδοτημένο διαχειριστή του καζίνο ώστε να εντοπίζει, αξιολογεί και αντιμετωπίζει ενδεχόμενους κινδύνους σχετικούς με τη συμμόρφωση με τον Νόμο. Αναλογιζόμενη τα πιθανά σενάρια, η Αρχή θα εξετάζει τους πιθανούς, αναδυόμενους και συστημικούς κινδύνους που ενδέχεται να επηρεάσουν την ικανότητα του αδειοδοτημένου διαχειριστή του καζίνο να εκπληρώσει τις έννομες υποχρεώσεις του.

Η Αρχή θα εξετάζει τον κίνδυνο που σχετίζεται με την ενδεχόμενη και συνεχή καταλληλότητα των αδειούχων, τους κινδύνους που σχετίζονται με τις ίδιες τις εγκαταστάσεις καζίνο, και τους κινδύνους που σχετίζονται με τον τρόπο με τον οποίο διεξάγεται το παίγνιο από τον αδειοδοτημένο διαχειριστή του καζίνο. Η προσέγγιση μας θα:

Εντοπίζει τον κίνδυνο: Η Αρχή θα συγκεντρώνει και θα συγκρίνει πληροφορίες από τις ίδιες δραστηριότητες, από τους αδειούχους και από άλλες πηγές. Οι πληροφορίες θα καταγράφονται και αναλύονται, και θα λαμβάνονται αποφάσεις σχετικά με τη



σημαντικότητα οποιουδήποτε εξεταζόμενου κινδύνου.

Αξιολογεί τον κίνδυνο: Αφού εντοπίσει τους σχετικούς κινδύνους, η Αρχή θα εξετάζει την πιθανότητα να προκύψει ο εν λόγω κίνδυνος (δεδομένου ότι δεν έχει προκύψει ήδη) και τον πιθανό αντίκτυπο στους σκοπούς της αδειοδότησης. Σε αυτή τη διαδικασία θα λαμβάνονται υπόψη και οι συνέπειες του γεγονότος, ο αριθμός των ατόμων που δύναται να επηρεαστούν και ο βαθμός στον οποίο το συγκεκριμένο γεγονός υπονομεύει την εμπιστοσύνη στον αδειούχο ή την Αρχή.

Αντιμετωπίζει τον κίνδυνο: Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, η Αρχή, κατά περίπτωση, θα ενημερώνει τον αδειούχο σχετικά με τον κίνδυνο που θεωρεί ότι υφίσταται. Αυτό θα επηρεάσει τον χρόνο, τη μορφή και τον βαθμό συνεργασίας της Αρχής με τους αδειούχους.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, η Αρχή ενδεχομένως να θεωρήσει ότι ο κίνδυνος απαιτεί παρέμβαση. Η παρέμβαση δύναται να πραγματοποιηθεί μέσω της απόρριψης μίας αίτησης, της απαίτησης προς τον αδειούχο για ανάληψη διορθωτικής ενέργειας, περαιτέρω διερεύνησης των αιτιών, ή ακόμη και έρευνας εφαρμογής του νόμου.

Με την πάροδο του χρόνου, η Αρχή θα εντοπίζει σημαντικά ζητήματα που αφορούν κινδύνους εντός του τομέα των παιγνίων καζίνο. Με την ολοκλήρωση οποιασδήποτε ρυθμιστικής ενέργειας, ο κίνδυνος θα επαναξιολογείται για να καθοριστεί εάν έχει επιτευχθεί το επιθυμητό αποτέλεσμα σε σχέση με την αντιμετώπιση του κινδύνου(ων) ή εάν απαιτείται περαιτέρω ενέργεια.

Αξίες

Για να καταφέρουμε να είμαστε ένας αποτελεσματικός και έγκριτος ρυθμιστικός φορέας, θα εργαζόμαστε με τρόπο που να αντικατοπτρίζονται οι αξίες μας, οι οποίες αποτελούν τα θεμέλια κάθε δραστηριότητας μας. Όλο το προσωπικό μας αναμένεται να επιδεικνύει:

- **Εντιμότητα και ηθική ακεραιότητα** με δέσμευση αμφισβήτησης ακατάλληλων συμπεριφορών ή στάσεων.
- **Σεβασμό** και συνέπεια στα νομικά και ανθρώπινα δικαιώματα.
- **Αμεροληψία** και εκτέλεση των υπηρεσιακών καθηκόντων με συνέπεια, αναλογικότητα, ακρίβεια και απαλλαγή από κάθε είδους διάκριση.
- **Υπευθυνότητα** στη λήψη αποφάσεων στο καλώς νοούμενο δημόσιο συμφέρον, επίδειξη μέγιστης δυνατής διαφάνειας, εκπλήρωση των υποχρεώσεων όσον αφορά τα προσωπικά και εμπιστευτικά δεδομένα που τηρούνται.
- **Επαγγελματισμό** επενδύοντας στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων και των γνώσεων μας, αξιολόγηση της απόδοσης μας και συνεχής γνώση των βέλτιστων πρακτικών.



- **Δέσμευση** κατά την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, διασφαλίζοντας τη μελέτη και εξέταση των θέσεων τους.

ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Η Οργανωσιακή Ανάπτυξη, υπό την καθοδήγηση της Διευθύντριας Οργανωσιακής Ανάπτυξης, επικεντρώνεται στην επίτευξη του οράματος της Αρχής για ρυθμιστική αριστεία που βασίζεται στις επιδόσεις και στη συνεχή βελτίωση των ικανοτήτων του προσωπικού μας.

Το τμήμα Οργανωσιακής Ανάπτυξης της Αρχής δημιουργήθηκε τον Δεκέμβριο του 2018 και, κατά το 2019, ανέλαβε τη διαχείριση βασικών διοικητικών ζητημάτων, καθώς και τον ευρύτερο ρόλο της υιοθέτησης μιας σχεδιασμένης, συνεκτικής προσέγγισης για τη βελτίωση της γενικής αποτελεσματικότητας της Αρχής, σε συνεργασία με τον Εκτελεστικό Διευθυντή και όλα τα εσωτερικά τμήματα.

Το 2019, η Οργανωσιακή μας Ανάπτυξη περιέλαβε:

- Την ευθυγράμμιση της στρατηγικής της Αρχής και των θεμάτων που άπτονται της διαχείρισης ανθρωπίνου δυναμικού.
- Την πρόσληψη προϊσταμένων και άλλων υπαλλήλων για την υλοποίηση των ενεργειών της Αρχής και την επίτευξη των στόχων της.
- Την επιλογή των βέλτιστων προσεγγίσεων για την ικανοποίηση των τρεχουσών αναγκών μας και εκείνων που θα απαιτούνται στο μέλλον, μετά τη λειτουργία του ολοκληρωμένου τύπου καζίνο θερέτρου.
- Την ενίσχυση της ανθεκτικότητας μας για να τελειοποιήσουμε νέες ικανότητες και να διατηρήσουμε την αναπτυχθείσα δυναμική για συνεχή βελτίωση.

Κατά τον Δεκέμβριο του 2019, το τμήμα Οργανωσιακής Ανάπτυξης απαριθμεί τρία μέλη προσωπικού τα οποία εργάζονται υπό την καθοδήγηση της Διευθύντριας Οργανωσιακής Ανάπτυξης. Αυτή η ομάδα, σε στενή συνεργασία με άλλα τμήματα, ήταν υπεύθυνη για:

- την ανάπτυξη πολιτικών και την εφαρμογή της στρατηγικής,
- την πρόσληψη ατόμων, την ανάπτυξη δεξιοτήτων και τη διοίκηση προσωπικού,
- τη διοίκηση και υποστήριξη, περιλαμβανομένης της σύστασης του Αρχείου, και
- τη διαχείριση των εγκαταστάσεων.

Τα βασικά αποτελέσματα του τμήματος Οργανωσιακής Ανάπτυξης το 2019 είναι τα ακόλουθα:

- Ολοκληρώθηκε η πρόσληψη και απασχόληση συμβασιούχου προσωπικού για τις ακόλουθες θέσεις:



1. Τέσσερις (4) Λειτουργοί Επιθεώρησης Καζίνου
 2. Ένας (1) Λειτουργός Συμμόρφωσης κατά της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες
 3. Ένας (1) Λογιστικός Λειτουργός
 4. Ένας (1) Βοηθός Λογιστικός Λειτουργός
- Δημοσίευσε το Εγχειρίδιο Προσωπικού με όλες τις πολιτικές που διέπουν το προσωπικό της Αρχής.
 - Οριστικοποίησε τους Κώδικες Δεοντολογίας για τους Υπαλλήλους και τα Μέλη της Αρχής.
 - Εγκατέστησε ένα σύστημα ωρομέτρησης του προσωπικού σε συμμόρφωση με τις εσωτερικές διαδικασίες.
 - Εγκατέστησε ένα ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης ανθρωπίνου δυναμικού.
 - Δημοσίευσε τις Εσωτερικές Διαδικασίες για τη Σύναψη Δημοσίων Συμβάσεων, παρείχε εκπαίδευση στους υπαλλήλους και πρόσβαση στο ηλεκτρονικό σύστημα σύναψης δημοσίων συμβάσεων.
 - Εφάρμοσε και δημοσίευσε τις διαδικασίες του Αρχείου.
 - Σχεδίασε και διαχειρίστηκε τις υπηρεσίες των γραφειακών εγκαταστάσεων.
 - Σχεδίασε έναν Πίνακα Κατάρτισης που περιλαμβάνει τις απαιτήσεις κατάρτισης κατά τμήμα και ανά θέση.
 - Ετοίμασε ένα Ετήσιο Σχέδιο Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης για το 2019 και επέβλεψε την υλοποίησή του.
 - Σχεδίασε και εισήγαγε ένα σύστημα Αξιολόγησης Επιδόσεων για όλο το προσωπικό.

Η οργανωτική δομή της Αρχής φαίνεται στο Διάγραμμα 1 και παρέχει τη βάση για τις προσλήψεις και τα σχέδια ανάπτυξης μας.



Διάγραμμα 1: Οργανωτική Δομή της Αρχής (Δεκέμβριος 2019)

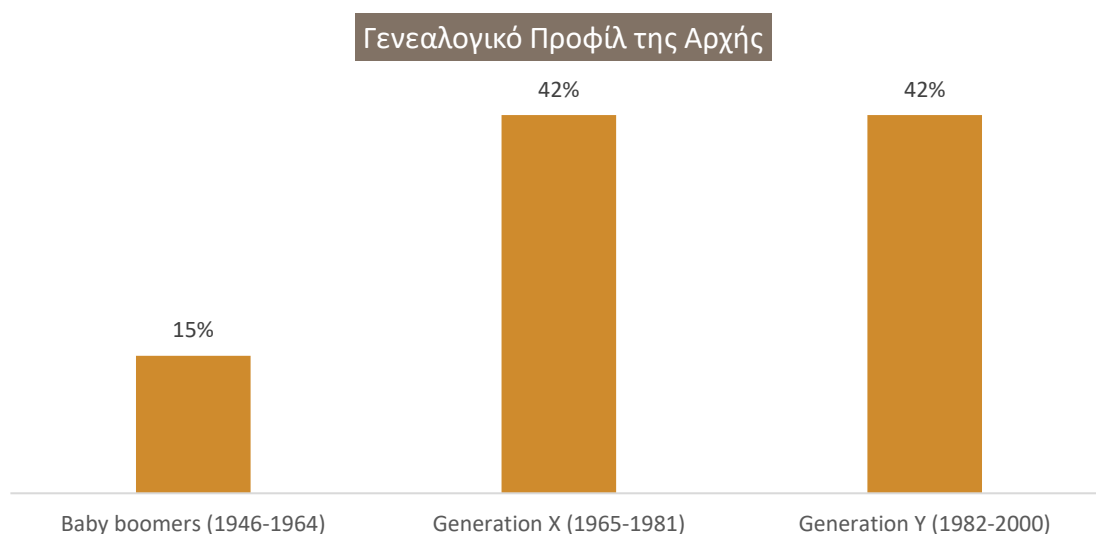
Η ΑΡΧΗ ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ

Η παρούσα ανάλυση παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητες και τα αποτελέσματα της Αρχής και σε σχέση με τα άτομα που εργάζονται για να αποφέρουν θετικά αποτελέσματα που συνάδουν με την εκπλήρωση των θεσμοθετημένων μας υποχρεώσεων. Η ανάλυση αυτή δίνει μια γενικότερη εικόνα των εργαζομένων της Αρχής για την επίτευξη των εν λόγω αποτελεσμάτων.

Διαφορετικές γενιές εργάζονται μαζί για έναν κοινό στόχο

Μέχρι το τέλος του 2019, η Αρχή αποτελούταν από 26 άτομα, διαφορετικών ηλικιών και γενεών. Για να εξετάσουμε το γενεαλογικό προφίλ της Αρχής, χρησιμοποιήσαμε τους ακόλουθους γενεαλογικούς ορισμούς:

- Baby boomers (1946-1964)
- Generation X (1965-1981)
- Generation Y (1982-2000)

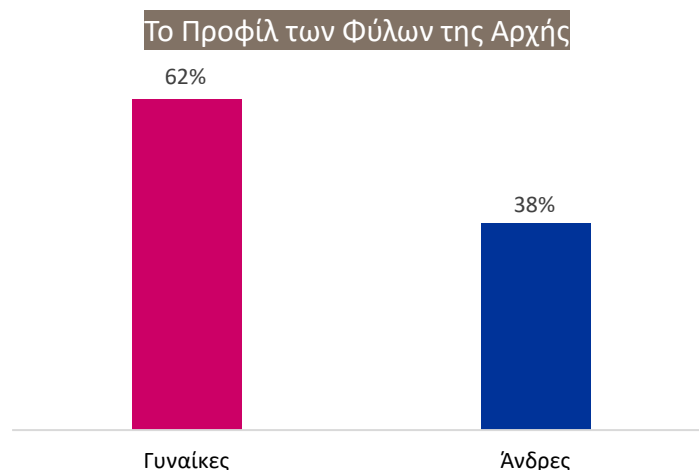


Διάγραμμα 2: Ο Διαχωρισμός των Γενεών στην Αρχή

Η Αρχή αποτελείται εξίσου από εκπροσώπους «generation X» όσο και «generation Y», εφόσον το 42% (11) των εργαζομένων ανήκει σε έκαστη από αυτές τις ομάδες. Ο μέσος όρος ηλικίας του συνόλου των εργαζομένων στην Αρχή είναι τα 41 έτη, με το 38% (10) των εργαζομένων να είναι κάτω των 35 ετών.

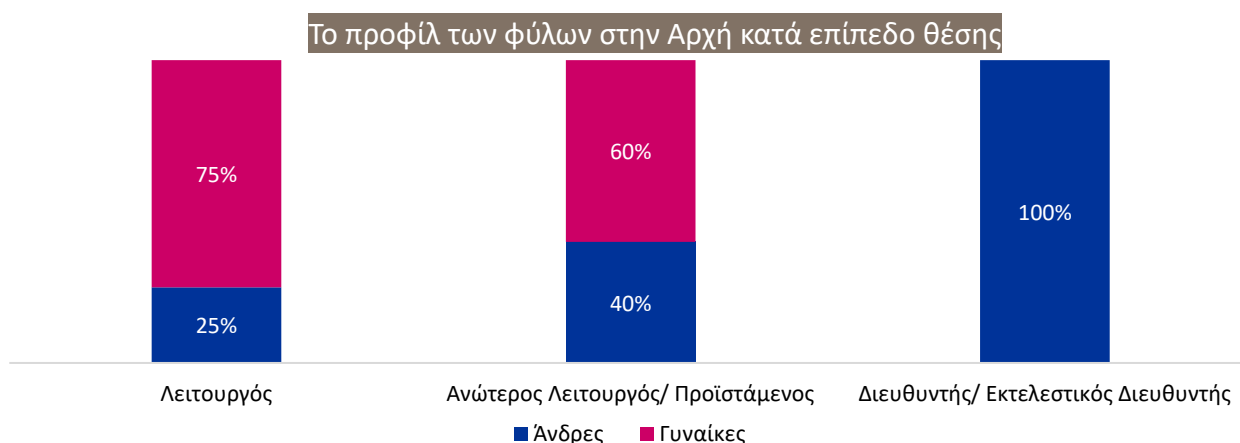
Ένας ελκυστικός χώρος εργασίας για άνδρες και γυναίκες

Η Αρχή απασχολεί περισσότερες γυναίκες από άνδρες: το 62% (16) του ανθρώπινου δυναμικού της Αρχής αποτελείται από γυναίκες.



Διάγραμμα 3: Ο Διαχωρισμός των Φύλων στην Αρχή

Η εκπροσώπηση των γυναικών είναι μεγαλύτερη σε επίπεδο Λειτουργών και Ανώτερων Λειτουργών, ενώ η εκπροσώπηση των ανδρών κυμαίνεται στο 25% και το 40%, αντίστοιχα. Οι θέσεις του Διευθυντή Συμμόρφωσης και Διασφάλισης καθώς και του Εκτελεστικού Διευθυντή κατέχονται από άνδρες.



Διάγραμμα 4: Ο Διαχωρισμός των Φύλων στην Αρχή κατά Επίπεδο Θέσης

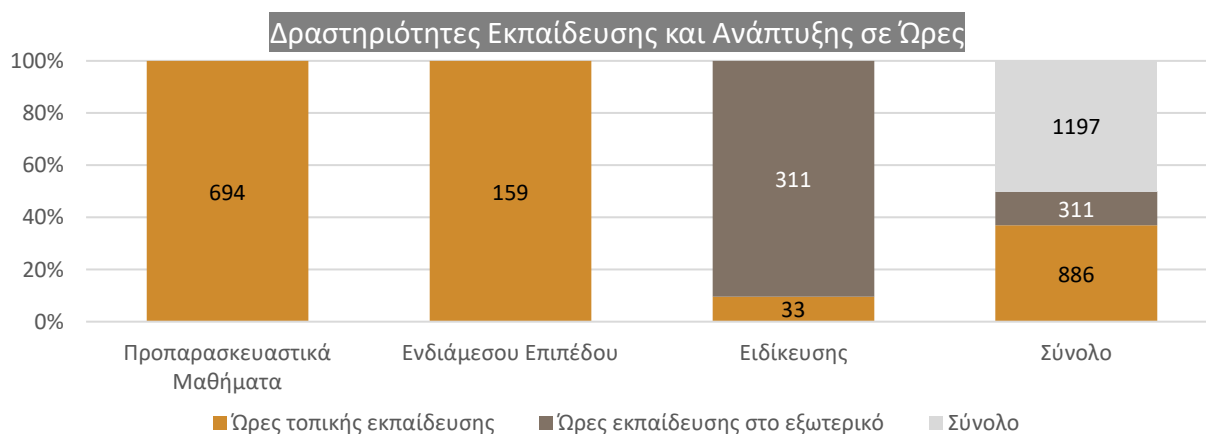
Στην καρδιά της τοπικής κοινότητας, ρυθμίζοντας ένα διεθνές έργο

Το ανθρώπινο δυναμικό της Αρχής απαρτίζεται από άτομα από τέσσερις διαφορετικές εθνικότητες που επικοινωνούν μεταξύ τους τόσο στα ελληνικά όσο και στα αγγλικά. Το 77% (20) του συνόλου των εργαζομένων είναι Κύπριοι, γεγονός που αντικατοπτρίζει την αφοσίωση της Αρχής στην ανάπτυξη τοπικών ταλέντων. Συνάδελφοι από την Ελλάδα (4), τη Σερβία(1), τις ΗΠΑ (1) και τη Μεγάλη Βρετανία (1) ενισχύουν τη διεθνή εμπειρία στον τομέα των καζίνο, καθώς και το προφίλ της Αρχής.

Η συνταγή της επιτυχίας: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη

Στο επίκεντρο των προσπαθειών της Αρχής βρίσκεται η παροχή ευκαιριών Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, ώστε να μπορεί να εκτελεί καλύτερα τις θεσμοθετημένες υποχρεώσεις κατά την περίοδο που μεσολαβεί μέχρι τη λειτουργία του ολοκληρωμένου τύπου καζίνο θερέτρου.

Το 2019, επενδύσαμε συνολικά 1197 ώρες σε δραστηριότητες Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης στην Κύπρο και το εξωτερικό, με μέσο όρο τις 46 ώρες Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης ανά εργαζόμενο της Αρχής.



Διάγραμμα 5: Δραστηριότητες Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης σε Ώρες

ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗ

Στηριζόμενη στα θεμέλια του 2018, η Αρχή καταβάλλει κάθε προσπάθεια για την εκπλήρωση των θεσμοθετημένων της υποχρεώσεων, ώστε να αποτρέψει τη μη συμμόρφωση και να στηρίξει τους σκοπούς του Νόμου. Η αδειοδότηση αποτελεί το πρώτο στάδιο, διασφαλίζοντας ότι μόνο τα κατάλληλα άτομα, ο κατάλληλος εξοπλισμός και τα κατάλληλα παίγνια επιτρέπονται στην διεξαγωγή παιγνίων καζίνο.

Το Τμήμα Αδειοδότησης και Διαχείρισης Κινδύνων δημιουργήθηκε τον Μάρτιο του 2018, έχοντας διαμορφώσει συμπαγείς, αξιόπιστες και εφαρμόσιμες πρακτικές αναφορικά με τις διαδικασίες αδειοδότησης και τη διεξαγωγή των δραστηριοτήτων του τμήματος, επέτρεψε τη λειτουργία του προσωρινού καζίνο στη Λεμεσό τον Ιούνιο του 2018 και των δορυφορικών καζίνο στη Λευκωσία και τη Λάρνακα τον Δεκέμβριο του 2018. Κατά τη διάρκεια του 2019, βασισμένο στην εμπειρία αυτή, ανέπτυξε περαιτέρω τις γνώσεις του και βελτίωσε την επιχειρησιακή μεθοδολογία του.

Οι κύριες αρμοδιότητες του Τμήματος Αδειοδότησης και Διαχείρισης Κινδύνων είναι:

1. Η λήψη και αξιολόγηση κάθε είδους αίτησης για παραχώρηση άδειας.
2. Η λεπτομερής διερεύνηση των αιτήσεων.
3. Η επικοινωνία με τους αιτητές και τους αδειούχους.
4. Η διαχείριση της συνεχιζόμενης σχέσης με τους αδειούχους.
5. Η παροχή συμβουλών και καθοδήγησης στα ενδιαφερόμενα μέρη.
6. Η διαχείριση των ερωτημάτων και των παραπόνων των αδειούχων και του κοινού.

Η Αρχή, για να αποφασίσει εάν θα χορηγήσει μία άδεια, λαμβάνει υπόψιν μία σειρά από παράγοντες, συμπεριλαμβανομένων των πιο κάτω:

- Ταυτότητα και ιδιοκτησιακό καθεστώς – Η ταυτότητα των αιτητών και οποιωνδήποτε φυσικών προσώπων που σχετίζονται με αιτητές που είναι νομικά πρόσωπα και το ιδιοκτησιακό καθεστώς αυτών των αιτητών.
- Ακεραιότητα – Η φήμη, η εντιμότητα και η αξιοπιστία των αιτητών και/ή των ατόμων που σχετίζονται με τους αιτητές και/ή των συνδεδεμένων εταιρειών.
- Οικονομική κατάσταση – Η οικονομική κατάσταση, σταθερότητα και οικονομική ισχύς των αιτητών, καθώς και η ακεραιότητα οποιωνδήποτε πηγών χρηματοδότησης.
- Ικανότητα – Η εμπειρία, τα προσόντα και η προτιθέμενη κατάρτιση των αιτητών.
- Εγκληματικότητα – Το ποινικό μητρώο του αιτητή και/ή των φυσικών προσώπων που σχετίζονται με τους αιτητές.

Για κάθε αίτηση, η Αρχή έχει την εξουσία:

1. να χορηγήσει άδεια,
2. να περιορίσει το πεδίο εφαρμογής των αδειοδοτημένων δραστηριοτήτων και/ή να θέσει όρους στην άδεια, ή
3. να αρνηθεί τη χορήγηση άδειας όπου συνηγορούνται λόγοι.

Το 2019, το Τμήμα Αδειοδότησης έλαβε συνολικά 280 αιτήσεις για χορήγηση άδειας, συμπεριλαμβανομένων των αιτήσεων για τα δορυφορικά καζίνο σε Αγία Νάπα και Πάφο και των αιτήσεων από τέσσερις Διαχειριστές Διευθέτησης, και χορήγησε 280 άδειες, τα είδη των οποίων παρουσιάζονται στον πίνακα 1. Οι άδειες για τα δορυφορικά καζίνο της Αγίας Νάπας και της Πάφου χορηγήθηκαν τον Ιούλιο του 2019 και τον Φεβρουάριο του 2020, αντίστοιχα, και η πρώτη άδεια Διαχειριστή Διευθέτησης χορηγήθηκε τον Ιανουάριο του 2020.

Πίνακας 1: Χορηγηθείσες Άδειες

Είδος Άδειας	Χορηγηθείσες Άδειες
Εγκαταστάσεις Καζίνο	Δορυφορικό καζίνο στην Αγία Νάπα
Υπαλλήλου Καζίνο	210
Προμηθευτή Ειδών Παιγνίου	3
Υπαλλήλου Προμηθευτή Ειδών Παιγνίου	15
Εξοπλισμού Παιγνίων	14
Παιγνίου Καζίνο	37

Επιπρόσθετα, τροποποιήθηκαν 138 χορηγηθείσες άδειες συνολικά, τα είδη των οποίων παρουσιάζονται στον πίνακα 2.

Πίνακας 2: Τροποποιηθείσες Άδειες

Είδος Άδειας	Τροποποιηθείσες Άδειες
Υπαλλήλου Καζίνο	63
Εξοπλισμού Παιγνίων	43
Παιγνίου Καζίνο	32

Συνολικά 164 άδειες ανακλήθηκαν και 1 αίτηση απορρίφθηκε, όπως παρουσιάζεται στους πίνακες 3 και 4.

Πίνακας 3: Ανακληθείσες Άδειες

Είδος Άδειας	Ανακληθείσες Άδειες
Υπαλλήλου Καζίνο	164

Πίνακας 4: Απορριφθείσες Αιτήσεις

Είδος Αίτησης	Απορριφθείσες Αιτήσεις
Παιγνίου Καζίνο	1

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Η ομάδα Συμμόρφωσης υποστηρίζει την αποστολή της Αρχής, επιβλέποντας και παρακολουθώντας τη συμμόρφωση των αδειούχων με τη νομοθεσία και διασφαλίζοντας ότι ο Διαχειριστής, οι υπάλληλοι του, οι προμηθευτές και οι εκπρόσωποι μάρκετινγκ στην Κυπριακή Δημοκρατία διαχειρίζονται αποτελεσματικά τον ρυθμιστικό τους κίνδυνο.

Ο ομάδα Συμμόρφωσης παρέχει οδηγίες και καθοδήγηση και δεσμεύεται να βοηθά τους αδειούχους προκειμένου να επιτευχθεί η εν λόγω συμμόρφωση και διασφάλιση αποτελεσματικότητας. Η ομάδα Συμμόρφωσης μας επιβλέπει τις λειτουργίες του καζίνο μέσω επιτόπιων και εξ αποστάσεως επιθεωρήσεων, απαιτώντας και εξετάζοντας εκθέσεις και πληροφορίες, και διεξάγοντας συγκεκριμένες έρευνες, όπου είναι αναγκαίο.

Το τμήμα Συμμόρφωσης αποτελείται από τέσσερις ομάδες ειδικών που επικεντρώνονται στην οικονομική συμμόρφωση, την τεχνική συμμόρφωση, τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (Anti-Money Laundering – AML) και τη συμμόρφωση δραστηριότητας καζίνο. Παρόλο που η κάθε ομάδα έχει συγκεκριμένα καθήκοντα, συνεργάζονται υποστηρίζοντας η μία την άλλη, σύμφωνα με τις ανάγκες, αξιοποιώντας αποτελεσματικότερα το χρόνο τους.

Η Αρχή εξέδωσε επτά κανονιστικές Οδηγίες το 2019, έπειτα από διαβούλευση με τον Διαχειριστή και κατόπιν έγκρισης από τα Μέλη της Αρχής. Αυτές οι Οδηγίες ήταν: «Advertising and Promotions Code» (3 Ιανουαρίου 2019), «Advertising and Promotions Direction» (17 Ιουλίου 2019), «Casino Layout Direction» (17 Ιουλίου 2019), «Casino Surveillance Direction» (18 Ιουλίου 2019), «Gaming Equipment Technical Standards» (30 Σεπτεμβρίου 2019), «Regulatory Reporting Direction» (1 Νοεμβρίου 2019) και «Anti-Money Laundering Direction» (19 Νοεμβρίου 2019).



Συμμόρφωση Δραστηριότητας Καζίνο

Ο ρόλος της ομάδας Συμμόρφωσης Δραστηριότητας Καζίνο είναι να εξακριβώνει και να επιβεβαιώνει συνεχώς ότι:

- οι υπηρεσίες που παρέχει ο Διαχειριστής στο προσωρινό και τα δορυφορικά καζίνο είναι αυτές που επιτρέπει η νομοθεσία
- τα παίγνια καζίνο διεξάγονται από τους υπαλλήλους του καζίνο με δίκαιο, ασφαλή και προστατευμένο από εγκληματικές δραστηριότητες τρόπο, και
- όλος ο τεχνικός εξοπλισμός και εξοπλισμός παιγνίων συμμορφώνεται με τις τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές της Αρχής, περιλαμβανομένων των απαιτήσεων για τη διαρρύθμιση των χώρων και του συστήματος παρακολούθησης του καζίνο.

Επιπρόσθετα, ο ρόλος τους περιλαμβάνει:

- την παροχή προφορικών ή γραπτών οδηγιών στον διαχειριστή και τους υπαλλήλους ή τα στελέχη του καζίνο, συλλογικά ή μεμονωμένα, για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων ζητημάτων
- τη συνεργασία με άλλα εξειδικευμένα μέλη της ομάδας Συμμόρφωσης για την παροχή βοήθειας σε σχέση με τα καθήκοντα τους, και
- τη διερεύνηση των παραπόνων και των αναφορών των πελατών του Καζίνο στην Αρχή.

Βασικές ημερομηνίες διορισμών:

1. 18/02/2019, διορίστηκαν δύο (2) Λειτουργοί Επιθεώρησης Καζίνο
2. 08/07/2019, διορίστηκε ένας (1) Λειτουργός Επιθεώρησης Καζίνο
3. 18/08/2019, διορίστηκε ένας (1) Λειτουργός Επιθεώρησης Καζίνο
4. 30/11/2019, παραιτήθηκε ένας (1) Λειτουργός Επιθεώρησης Καζίνο

Εκπαίδευση Λειτουργών Επιθεώρησης Καζίνο

Η εκπαίδευση αποτελεί συνεχή διαδικασία για την ομάδα των Λειτουργών Επιθεώρησης Καζίνο, η οποία είναι ιδιαίτερα σημαντικό να εκσυγχρονίζει τις γνώσεις και τις δεξιότητες της για να είναι όσο το δυνατό αποτελεσματικότερη στο έργο της. Η εκπαίδευση εξελίσσεται συνεχώς τόσο σε περιεχόμενο όσο και διαδικαστικά. Η εκπαίδευση Λειτουργών Επιθεώρησης Καζίνο το 2019 κάλυψε εύρος θεμάτων, περιλαμβανομένων των επιτραπέζιων παιγνίων καζίνο, της χρήσης και λειτουργίας των παιγνιομηχανημάτων και των πολιτικών και διαδικασιών για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και για το υπεύθυνο παίγνιο.

Επιθεωρήσεις κατά το 2019

Κατά τη διάρκεια του 2019, οι Λειτουργοί Επιθεώρησης Καζίνο της Αρχής διεξήγαγαν τις ακόλουθες τακτικές και περιοδικές επιθεωρήσεις:

- 670 προγραμματισμένες επιθεωρήσεις έλαβαν χώρα στο προσωρινό καζίνο της Λεμεσού και στα δορυφορικά καζίνο της Λευκωσίας, της Λάρνακας και της Αγίας Νάπας, σε ημερήσιες βάρδιες των 7,5 ωρών.
- πραγματοποιήθηκαν 100 μη προγραμματισμένες επιθεωρήσεις.
- 50 επιθεωρήσεις διεξήχθησαν εν παρουσία άλλων Λειτουργών της Αρχής, για σκοπούς διασταυρούμενης εκπαίδευσης ή για άλλους λόγους.

Οικονομική Συμμόρφωση

Κατά το 2019, η ομάδα Οικονομικής Συμμόρφωσης της Αρχής διεξήγαγε εποπτικές δραστηριότητες για να διασφαλίσει ότι ο Διαχειριστής συμμορφώνεται με όλους τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς. Οι δηλώσεις που υποβάλλονται μηνιαία εξετάζονται για να εξακριβωθεί η σωστή αναφορά του Ακαθάριστου Εισοδήματος από Παίγνια και η πληρωμή του Φόρου Καζίνο.

Οι εποπτικές δραστηριότητες περιλάμβαναν επιτόπιες επιθεωρήσεις και ελέγχους εγγράφων για να εξακριβωθεί η συμμόρφωση με βάση τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις και να διασφαλιστεί η ακρίβεια των δεδομένων/ πληροφοριών που συλλέγονται. Το Εσωτερικό Σύστημα Ελέγχων του Διαχειριστή ελέγχεται μέσω συνεντεύξεων και ερευνών για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με το εγκεκριμένο σύστημα ελέγχων. Η Αρχή έχει, επίσης, ελέγξει και αξιολογήσει εκθέσεις από τους εξωτερικούς ελεγκτές του Διαχειριστή.

Ακαθάριστα Έσοδα από τα Παίγνια και Φόρος Καζίνο

Η Αρχή συνιστά τον αντιπρόσωπο του Τμήματος Φορολογίας για σκοπούς ρύθμισης, επιβολής και εισπράξης του Φόρου Καζίνο. Ο Διαχειριστής απαιτείται να υποβάλει δήλωση του Ακαθάριστου Εισοδήματος του από Παίγνια στην Αρχή για κάθε μήνα μαζί με την πληρωμή του Φόρου Καζίνο, που ορίζεται στο 15% του Ακαθάριστου Εισοδήματος από Παίγνια. Η Αρχή έχει αξιολογήσει και εισπράξει Φόρο Καζίνο για το 2019 ύψους 12.780.013€.

Ετήσια τέλη άδειας

Η Αρχή εισπράττει ετήσια τέλη άδειας από τον Διαχειριστή. Για το προσωρινό καζίνο και το καζίνο θέρετρο αυτά ανέρχονται στα 2.500.000 € για τα πρώτα τέσσερα έτη, από την ημερομηνία χορήγησης της άδειας, και 5.000.000 € ανά έτος για τα επόμενα τέσσερα έτη. Τα ετήσια τέλη άδειας για το δορυφορικό καζίνο της Λευκωσίας είναι 1.000.000 € και 500.000 € για τα δορυφορικά καζίνο της Λάρνακας και της Αγίας Νάπας.

Τεχνική Συμμόρφωση και Ανάλυση Δεδομένων

Η ομάδα Τεχνικής Συμμόρφωσης επικεντρώθηκε στην εκπλήρωση των προτεραιοτήτων του 2019, που περιλάμβαναν τις ακόλουθες βασικές δραστηριότητες και έργα:

- Για τη βελτίωση της πρόσβασης, συλλογής και ποιότητας των σχετικών πληροφοριών του καζίνου, και επίτευξη μιας αποτελεσματικής παρακολούθησης βάσει τεκμηρίων και μιας αποτελεσματικής ικανότητας λήψης αποφάσεων, η Αρχή:
 1. θέσπισε το πλαίσιο «Regulatory Reporting Direction» με στόχο την αποτελεσματική αναγνώριση, ιεράρχηση και εφαρμογή των απαιτήσεων παροχής πληροφοριών από τον Διαχειριστή,
 2. υιοθέτησε μία προσέγγιση Ανάλυσης Επιχειρηματικών Δεδομένων βέλτιστης πρακτικής, που υποστηρίζεται από εργαλεία ανάλυσης και επιχειρηματικών πληροφοριών (business intelligence).

Η ομάδα συνέβαλε στη σύνταξη της Οδηγίας «Regulatory Reporting Direction», που εκδόθηκε την 1^η Νοεμβρίου του 2019, η οποία έχει πλέον ενσωματωθεί στις υποχρεώσεις συμμόρφωσης και αναφοράς του Διαχειριστή.

- Για την αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της εποπτείας των υφιστάμενων καζίνο και για την αξιολόγηση της μετάβασης του Διαχειριστή στο ολοκληρωμένου τύπου καζίνο θέρετρο, η Αρχή συνεργάζεται με τον Διαχειριστή για την ανάλυση της τεχνολογίας παιγνίων καζίνο και της υποδομής πληροφορικής, καθώς και των απαιτήσεων για την καθιέρωση πιο προηγμένων τεχνολογιών που θα επιτρέπουν την εξ αποστάσεως παρακολούθηση και εποπτεία. Η Αρχή εργάζεται για τη δημιουργία ενός στρατηγικού πλαισίου για την εξακρίβωση και δοκιμή της τεχνολογίας παιγνίων σε συμμόρφωση με τη μεθοδολογία Αξιολόγησης Ρυθμιστικού Ελέγχου της Αρχής.
- Τον Σεπτέμβριο του 2019, η Αρχή εξέδωσε τις «Gaming Equipment Technical Standards» (Τεχνικά Πρότυπα). Τα Τεχνικά Πρότυπα περιγράφουν λεπτομερώς τις ρυθμιστικές τεχνικές και λειτουργικές απαιτήσεις για τα παιγνιομηχανήματα και ορισμένα άλλα είδη εξοπλισμού παιγνίων.
- Οι Λειτουργοί Τεχνικής Συμμόρφωσης πραγματοποίησαν ελέγχους στον κυρίως χώρο του καζίνο, καθώς και τεχνικούς ελέγχους της τεχνολογίας που χρησιμοποιείται στη διεξαγωγή παιγνίων, ώστε να βεβαιωθούν ότι η λειτουργία και η απόδοση συμμορφώνεται με τα Τεχνικά Πρότυπα της Αρχής. Οι Λειτουργοί συμμετείχαν και στη διερεύνηση παραπόνων πελατών του καζίνο που αφορούσαν την τεχνολογία παιγνίων.

Συμμόρφωση με τη Νομοθεσία κατά της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες (AML)

Η Αρχή Παιγνίων και Εποπτείας Καζίνο Κύπρου αποτελεί την Εποπτική Αρχή για τα παίγνια



καζίνου δυνάμει των προνοιών του Άρθρου 59 του περί της Παρεμπόδισης και Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες Νόμου του 2007 έως 2019 (Ν.188 (Ι)/2007) (Νόμος AML). Ο περί της Λειτουργίας και του Ελέγχου Καζίνου Νόμος του 2015 (Νόμος Καζίνου) απαιτεί, επιπρόσθετα, όπως ο Διαχειριστής εφαρμόσει ένα πρόγραμμα καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες με την έγκριση της Αρχής.

Ως Εποπτική Αρχή, η Αρχή έχει την εξουσία και την υποχρέωση να εκδίδει Οδηγίες στο Ολοκληρωμένου Τύπου Καζίνο Θέρετρο. Η πρώτη Οδηγία «Anti-Money Laundering Direction» (η Οδηγία) της Αρχής εκδόθηκε τον Νοέμβριο του 2019, έπειτα από μία εκτενή περίοδο διαβούλευσης με τον Διαχειριστή. Η Οδηγία περιγράφει λεπτομερώς και καθορίζει τον τρόπο εφαρμογής των προνοιών του Νόμου AML από τον Διαχειριστή στην Κυπριακή Δημοκρατία, ενώ απαιτεί την εφαρμογή διαδικασιών και συστημάτων για την αποτελεσματική παρεμπόδιση των κινδύνων της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.

Ως εποπτική αρχή δυνάμει του Νόμου AML, η Αρχή έχει την ευθύνη να παρακολουθεί, αξιολογεί και επιβλέπει την εφαρμογή των προνοιών του εν λόγω Νόμου και της Οδηγίας που εκδόθηκε δυνάμει των προνοιών αυτού στον Διαχειριστή εντός της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Η Αρχή έχει υιοθετήσει το σύστημα διαχείρισης κινδύνου (risk-based approach) ως προς την επίβλεψη και, στο πλαίσιο αυτό, το 2019 διεξήχθη η πρώτη Αξιολόγηση Κινδύνων σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Άρθρου 59(5) του Νόμου AML. Η αξιολόγηση κινδύνων εξετάζεται τόσο περιοδικά όσο και όταν λαμβάνουν χώρα σημαντικά γεγονότα ή εξελίξεις στη διαχείριση και τις λειτουργίες της υπόχρεης οντότητας. Οι τομείς που αξιολογούνται ως υψηλού κινδύνου απαιτούν την αυξημένη προσοχή της Αρχής, όχι μόνο στο πλαίσιο επιτόπιων επιθεωρήσεων αλλά και μέσω ελέγχων και παρακολούθησης εκτός εγκαταστάσεων καθόλη τη διάρκεια του έτους και, επ' αυτού, η Αρχή έλαβε μια σειρά από μέτρα για την αντιμετώπιση των προσδιορισμένων κινδύνων. Κατά τη διάρκεια του πρώτου εξαμήνου του 2019, ζητήθηκε στο Διαχειριστή όπως υποβάλει για έλεγχο σε εξωτερικό εμπειρογνώμονα το πρόγραμμα AML/CTF που υλοποιεί, από τον οποίο προέκυψε ένα σχέδιο δράσης που εφαρμόστηκε κατά τα τελευταία τρίμηνα του 2019.

Κατά τη διάρκεια του 2019, η Κυπριακή Δημοκρατία υποβλήθηκε σε αξιολόγηση των ελέγχων AML/CTF που διενεργεί από την Επιτροπή MONEYVAL του Συμβουλίου της Ευρώπης. Η Επιτροπή Ειδικών στην Αξιολόγηση των Μέτρων που λαμβάνονται κατά της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας (MONEYVAL) αποτελεί μόνιμο εποπτικό όργανο του Συμβουλίου της Ευρώπης που έχει αναλάβει το καθήκον αξιολόγησης της συμμόρφωσης με τα βασικά διεθνή πρότυπα για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, και της αποτελεσματικότητας της εφαρμογής τους,



καθώς και τη δέσμευση παράθεσης εισηγήσεων στις εθνικές αρχές για τυχόν απαραίτητες βελτιώσεις στα συστήματά τους.

Η αξιολόγηση, η οποία πραγματοποιήθηκε με βάση τη μεθοδολογία της ομάδας χρηματοοικονομικής δράσης (FATF), από μία ομάδα διεθνών εμπειρογνομώνων, αντικατοπτρίζει τα μέτρα που υιοθετήθηκαν από την Κύπρο για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας τα τελευταία έτη και εντοπίζει τομείς που χρήζουν περαιτέρω ενίσχυσης και βελτίωσης. Κατά το 2019, η Αρχή συνέβαλε ενεργά στην ετοιμασία διάφορων υλικών και πληροφοριών που ζητήθηκαν από τους αξιολογητές, ενώ συμμετείχε σε επιτόπια επίσκεψη της ομάδας αξιολόγησης στην Κύπρο τον Μάιο του 2019, καθώς και σε συνεδρίαση ολομέλειας του Συμβουλίου της Ευρώπης στο Στρασβούργο, τον Δεκέμβριο του 2019.

Η Έκθεση του πέμπτου Γύρου Αμοιβαίας Αξιολόγησης (MER) της Κύπρου εκδόθηκε επίσημα τον Φεβρουάριο του 2020. Η Έκθεση του πέμπτου Γύρου κατά τα πρότυπα της FATF αποτελεί μία ιδιαίτερα απαιτητική άσκηση όπου μόνο περιορισμένος αριθμός χωρών επιτυγχάνει υψηλά αποτελέσματα. Η Κύπρος είναι μία εκ των 25 από τις 98 χώρες που υποβλήθηκαν στην αξιολόγηση αυτή, που δεν έλαβαν χαμηλό βαθμό αξιολόγησης σε κανένα από τους έντεκα πυλώνες αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας. Τα μέτρα AML/CTF της Κύπρου σε τρεις από τους έντεκα πυλώνες αποτελεσματικότητας έχουν εκτιμηθεί ως ουσιαστικά αποτελεσματικά και στους λοιπούς οκτώ πυλώνες ως μέτρια αποτελεσματικά. Όσον αφορά την τεχνική συμμόρφωση, η Κύπρος έχει επιτύχει βαθμολογίες Συμμόρφωσης ή μεγάλης Συμμόρφωσης στις περισσότερες από τις 40 παραμέτρους, με μόνο δύο μερικώς συμμορφούμενες αξιολογήσεις και καμία μη συμμορφούμενη αξιολόγηση. Η έκθεση παρέχει θετικά σχόλια για τις προσπάθειες που καταβάλλει η Αρχή ως εποπτική αρχή δυνάμει του Νόμου AML, καθώς και ορισμένες εισηγήσεις για τη βελτίωση του έργου της στους επόμενους μήνες.

Κατά τη διάρκεια του 2019, η Αρχή εστίασε στη βελτίωση της εξ αποστάσεως επίβλεψης της και στην ανάπτυξη της μεθοδολογίας των ρυθμιστικών επιθεωρήσεων της. Τον Δεκέμβριο του 2019, εισήχθησαν βελτιώσεις στις μηνιαίες αναφορές που υποβάλλει ο Διαχειριστής και, το 2019, η Αρχή ετοίμασε τη μεθοδολογία αξιολόγησης AML/CTF. Αυτό αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την επίτευξη αποτελεσματικών επιτόπιων αξιολογήσεων του προγράμματος συμμόρφωσης AML/CTF του Διαχειριστή. Η μεθοδολογία στηρίζεται στο Πλαίσιο Εσωτερικού Ελέγχου που δημιούργησε ο οργανισμός Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (πλαίσιο COSO) και λαμβάνει υπόψη έξι βασικά στοιχεία διαχείρισης του ρυθμιστικού ελέγχου: το περιβάλλον ελέγχου, την εκτίμηση κινδύνου, τις δραστηριότητες ελέγχου, τη διαχείριση πληροφοριών και αναφορά, την επίβλεψη και την αξιολόγηση.

Η Αρχή είναι μέλος της Συμβουλευτικής Αρχής Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας της Κύπρου, η οποία συστάθηκε δυνάμει του Άρθρου 56 του Νόμου AML και λειτουργεί ως συμβουλευτικό



σώμα για το Υπουργικό Συμβούλιο σε σχέση με θέματα AML/CTF. Η Αρχή συμμετέχει τακτικά σε συνεδρίες της Συμβουλευτικής Αρχής με σκοπό την ενίσχυση των κανόνων AML/CTF που εφαρμόζονται στον τομέα της ρυθμιστικής της υποχρέωσης.

ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Το 2019, οι βασικές δραστηριότητες της νομικής ομάδας εστίασαν στον έλεγχο και στην παροχή συμβουλών στους λειτουργούς της Αρχής σε σχέση με ένα ευρύ φάσμα νομικών ζητημάτων κυπριακής νομοθεσίας που αντιμετωπίζει η Αρχή κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων της, περιλαμβανομένης της ερμηνείας κυβερνητικών εγκυκλίων και καθοδήγησης, του δημοσίου δικαίου, του διοικητικού δικαίου και του εργατικού δικαίου.

Ιδιαίτερη σημασία είχε το γεγονός ότι η νομική ομάδα παρείχε συμβουλές σε σχέση με τις εσωτερικές διαδικασίες και πολιτικές της Αρχής, περιλαμβανομένων, ενδεικτικά: (α) του πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης της Αρχής, (β) του Κώδικα Δεοντολογίας των Μελών της Αρχής και των Υπαλλήλων της Αρχής, (γ) του Εγχειριδίου Προσωπικού, (δ) των Εσωτερικών Διαδικασιών για τη Σύναψη Δημοσίων Συμβάσεων και Συναφών Ζητημάτων, και (ε) του νομικού πλαισίου Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών.

Η νομική ομάδα συνέβαλε στις διαδικασίες διερεύνησης των παραπόνων και διαφορών, και παρείχε εισηγήσεις σε διάφορες Οδηγίες που εκδόθηκαν για τον διαχειριστή.

Επίλυση διαφορών πελατών καζίνο

Ο περί της Λειτουργίας και του Ελέγχου Καζίνο Νόμος του 2015 και οι περί της Λειτουργίας και του Ελέγχου Καζίνο (Γενικοί) Κανονισμοί του 2016, εξουσιοδοτούν την Αρχή να διερευνά διαφορές που προκύπτουν μεταξύ του Διαχειριστή και ενός πελάτη του καζίνο, σε περίπτωση που ο Διαχειριστής και ο πελάτης του καζίνο δεν είναι σε θέση να εξεύρουν μία ικανοποιητική λύση σε οποιαδήποτε διαφορά που σχετίζεται με ισχυριζόμενα κέρδη ή ισχυριζόμενες απώλειες ή με τον τρόπο διεξαγωγής ενός παιγνίου. Ο πελάτης του καζίνο δύναται να ζητήσει από την Αρχή να διερευνήσει τη διαφορά ή η Αρχή δύναται να αποφασίσει να διεξάγει έρευνα στη βάση εύλογων ανησυχιών.

Κατά τη διάρκεια του 2019, ο Διαχειριστής διαχειρίστηκε συνολικά 151 παράπονα και διαφορές (146 παράπονα και 5 διαφορές). Ως «παράπονο» ορίζεται οποιαδήποτε έκφραση δυσαρέσκειας από ένα πελάτη του καζίνο, είτε προφορικά είτε γραπτώς, σε σχέση με οποιαδήποτε πτυχή του τρόπου με τον οποίο ο Διαχειριστής διεξάγει τις αδειοδοτημένες του δραστηριότητες. Ως «διαφορές» ορίζονται τα παράπονα που αφορούν τη συναλλαγή παιγνίου του πελάτη και δεν έχουν επιλυθεί στο πρώτο στάδιο της διαδικασίας παραπόνων του διαχειριστή του καζίνο.

- Βασικοί λόγοι παραπόνων: καθόλου κέρδη, δυσλειτουργία μηχανήματος, προβλήματα με κάρτες επιβράβευσης και πόντους επιβράβευσης, και η συμπεριφορά υπαλλήλων του καζίνο και άλλων πελατών του καζίνο.
- Η Αρχή έλαβε 9 αιτήματα για διερεύνηση διαφορών και διερεύνησε 8 εξ αυτών. Αυτές οι διαφορές μεταξύ του Διαχειριστή και των πελατών του καζίνο αφορούσαν απώλειες των πελατών λόγω ισχυριζόμενης λανθασμένης πληρωμής και της διεξαγωγής των παιγνίων. Σε όλες τις έρευνες που διεξήχθησαν, η Αρχή υποστήριξε την απόφαση του Διαχειριστή και δεν έλαβε περαιτέρω δράση.

ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΑΙΓΝΙΟ

Η Αρχή είναι υπεύθυνη να διασφαλίζει ότι ο Διαχειριστής συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του νόμου και είναι υπόχρεη να αναλαμβάνει δράσεις για τον μετριασμό των αρνητικών επιπτώσεων που αφορούν τη συμμετοχή σε παίγνια καζίνο. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της επιτήρησης των ενεργειών του Διαχειριστή στο πλαίσιο του προγράμματος υπεύθυνου παιγνίου του και μέσω της συνεργασίας με άλλα αρμόδια όργανα και φορείς για να διασφαλίζεται ότι οποιεσδήποτε αρνητικές για την κοινωνία επιπτώσεις, και ειδικότερα επί ανηλίκων και ευάλωτων ομάδων, από τη λειτουργία του καζίνο ελαχιστοποιούνται και ελέγχονται. Το σχέδιο Υπεύθυνου Παιγνίου που έχει η Αρχή, καθοδηγεί την ίδια στην εκτέλεση των καθηκόντων της.

Σχέδιο Υπεύθυνου Παιγνίου 2018 – 2021

Το σχέδιο της Αρχής βασίζεται σε 3 βασικούς πυλώνες δραστηριοτήτων: την πρόληψη προβληματικής συμμετοχής σε παίγνια καζίνο, την υποστήριξη στην παροχή θεραπείας και συμβουλευτικής σε άτομα που παρουσιάζουν παθολογική ενασχόληση με το τυχερό παιγνίδι, και την αποτροπή του παράνομου παιγνίου.

Το σχέδιο Υπεύθυνου Παιγνίου αναγνωρίζει τη σημασία της επικοινωνίας και της συνεργασίας με βασικά ενδιαφερόμενα μέρη και, το 2019, καταβάλαμε σημαντικές προσπάθειες συνεργασίας με εταίρους, την κυβέρνηση, καθώς και τοπικούς και διεθνείς μη κυβερνητικούς οργανισμούς (ΜΚΟ), με εστίαση στα μέτρα προστασίας των ανηλίκων, των νεαρών ενηλίκων και των ευάλωτων ομάδων.

Είχαμε συνεχή συνεργασία με τον Διαχειριστή για την ανάπτυξη ενός ασφαλέστερου προγράμματος διεξαγωγής παιγνίων και θα τη διατηρήσουμε για την αξιολόγηση του προγράμματος του κατά το 2020. Οι ενέργειες πρόληψης της Αρχής εστιάζουν στην ευαισθητοποίηση του κοινού σε σχέση με τους κινδύνους του μη ελεγχόμενου και μη ενημερωμένου παιγνίου, στην υποστήριξη της εκπαίδευσης των παιδιών και των νεαρών ατόμων και στην παροχή εξειδικευμένης εκπαίδευσης στο προσωπικό του καζίνο και στους



επαγγελματίες του τομέα της υγείας που παρέχουν υποστήριξη/ συμβουλευτική/ βοήθεια σε όσους βιώνουν αρνητικές επιπτώσεις που σχετίζονται με την παθολογική ενασχόληση με το τυχερό παιχνίδι.

Συγκεκριμένες πρωτοβουλίες περιλαμβάνουν:

KENΘΕΑ

Το 2019 συνεργαστήκαμε με τον μη κυβερνητικό οργανισμό KENΘΕΑ για την παροχή προγραμμάτων πρόληψης σε σχολεία, στοχευμένα σε μαθητές, εκπαιδευτικούς και τους γονείς των συμμετεχόντων παιδιών.

Το 2019 τέθηκαν σε εφαρμογή δύο προγράμματα πρόληψης που στόχευαν σε μαθητές ηλικίας 10-14 ετών και 14-16 ετών, δράσεις που θα συνεχιστούν και το 2020. Το έργο τους συμβάλλει στην ανάπτυξη προστατευτικών μηχανισμών στα παιδιά, ώστε να προστατεύονται από πιθανούς ψυχολογικούς ή σωματικούς κινδύνους. Επιπλέον, αποσκοπεί στην ενίσχυση της ρύθμισης των συναισθημάτων των παιδιών, ώστε να αναπτύξουν ανθεκτικότητα σε αρνητικές συμπεριφορές και συνήθειες. Στην μεγαλύτερη ηλικιακή ομάδα, οι μύθοι και οι πραγματικότητες που περιβάλλουν τις έννοιες της τύχης, του ρίσκου και των μεμονωμένων περιστατικών εξερευνώνται περαιτέρω. Κατά την παροχή πληροφόρησης των σκοπών του προγράμματος, οι γονείς των μαθητών λαμβάνουν επίσης πρακτικές συμβουλές για το πώς μπορούν να προστατεύσουν τους εαυτούς τους και τα παιδιά τους από τις αρνητικές επιπτώσεις που σχετίζονται με την παθολογική ενασχόληση με το τυχερό παιχνίδι.

Το 2019 σχεδιάστηκαν τα ψυχοεκπαιδευτικά εργαστήρια για τους εκπαιδευτικούς που θα λάβουν χώρα το 2020, τα οποία τους παρέχουν πληροφόρηση αναφορικά με την παθολογική ενασχόληση με το τυχερό παιχνίδι και τους τρόπους που μπορούν να ενσωματώσουν τις πληροφορίες αυτές στα μαθήματα τους καθώς και πώς να αναγνωρίσουν πιθανές επικίνδυνες συμπεριφορές στην τάξη.

Τέλος, το 2020, το πρόγραμμα περιλαμβάνει διαγωνισμό βιβλίου μιας ιστορίας/ παραμυθιού (storybook) σχετικά με το πώς αντιλαμβάνονται οι μαθητές τον εθισμό. Το παραμύθι που θα κερδίσει θα δημοσιευθεί και θα διανεμηθεί από την Αρχή και το KENΘΕΑ.

Εβδομάδα Ενημέρωσης Υπεύθυνου Παιχνιδιού (Responsible Gaming Awareness Week - RGAW)

Η Αρχή συνεργάστηκε με την Εθνική Αρχή Στοιχημάτων για τη 2^η Εβδομάδα Ενημέρωσης Υπεύθυνου Παιχνιδιού μεταξύ 7 και 13 Οκτωβρίου του 2019. Η Εβδομάδα Ενημέρωσης αποσκοπεί στην ευαισθητοποίηση του κοινού σχετικά με τους κινδύνους που αφορούν τη συμμετοχή σε παίγνια, στην ενημέρωση της κοινωνίας σχετικά με την υφιστάμενη νομοθεσία και τα μέτρα αυτοπροστασίας, και στην ενθάρρυνση και υποστήριξη μιας εθνικής και διεθνούς ανταλλαγής ιδεών και βέλτιστων πρακτικών στον τομέα του υπεύθυνου παιχνιδιού.

Τοπικά και διεθνή ενδιαφερόμενα μέρη από τον κλάδο στοιχημάτων και παιχνιδιού, περιλαμβανομένων των ρυθμιστικών σωμάτων, διαχειριστών, ερευνητών, ακαδημαϊκών και



ΜΚΟ, συνέβαλαν στην εκδήλωση. Διεθνώς αναγνωρισμένοι ομιλητές μοιράστηκαν την εμπειρία και γνώση τους μέσω παρουσιάσεων και συζητήσεων σε πάνελ κατά την ημέρα του συνεδρίου και την εβδομάδα που ακολούθησε η εκμάθηση συνεχίστηκε διαμέσου σεμιναρίων, εργαστηρίων και εκδηλώσεων κατάρτισης.

Κατά τη διάρκεια της Εβδομάδα Ενημέρωσης, η Αρχή διοργάνωσε εκδηλώσεις με θέμα «Youth and Prevention». Οι εκδηλώσεις αυτές περιέλαβαν εκπαιδευτικά εργαστήρια για το προσωπικό του καζίνο από επαγγελματίες εκπαιδευτή με διεθνή πείρα. Η επίβλεψη από την Αρχή της εφαρμογής του προγράμματος υπεύθυνου παιγνίου του Διαχειριστή, όπου κρίνεται κατάλληλο, παρέχει υποστήριξη, ενισχύοντας τις γνώσεις και ικανότητες του προσωπικού κάθε επίπεδου, που ασχολείται άμεσα ή έμμεσα με την αποτελεσματική εφαρμογή του προγράμματος.

Cyprus Gaming Show 2019

Τον Μάιο του 2019, κατά τη διάρκεια του Cyprus Gaming Show στη Λευκωσία, η Αρχή εκπροσωπήθηκε και συμμετείχε σε μια συζήτηση πάνελ με θέμα «An Action Plan for Responsible Gaming in Cyprus and Beyond».

Ευρωπαϊκό Φόρουμ Αρχών Παιγνίων (Gaming Regulators European Forum - GREF)

Η Αρχή συνεργάστηκε με το GREF για τη διοργάνωση του 30^{ου} διεθνούς συνεδρίου GREF στην Κύπρο, που πραγματοποιήθηκε μεταξύ 21 και 23 Μαΐου 2019 στη Λεμεσό.

Πραγματοποιήθηκαν ομάδες εργασίας για το υπεύθυνο παίγνιο και τη διαχείριση πληροφοριών, και η Αρχή συμμετείχε και στις δύο αυτές ομάδες. Η Προϊστάμενη Υπεύθυνου Παιγνίου της Αρχής ως συμπρόεδρος εκπροσώπησε την Αρχή τον Οκτώβριο του 2019 με την παρουσίαση «Benefits and Risks when rewarding customers for Responsible Gaming».

Συνεργασία μεταξύ Αρχής και Φινλανδίας

Η Αρχή επιδιώκει να εδραιώσει και να ενισχύσει συμπράξεις με εθνικούς και διεθνείς οργανισμούς, σώματα και εμπειρογνώμονες, για την ανταλλαγή πληροφοριών σε σχέση με τη ρυθμιστική αποτελεσματικότητα και προκλήσεις. Επιδιώκονται συνεργασίες όπου υπάρχει αποδεδειγμένη προοπτική μεγιστοποίησης των γνώσεων, της ικανότητας και της αποτελεσματικότητας μας, ωφελώντας, ταυτόχρονα, και τα συνεργαζόμενα μέρη.

Η Αρχή συμμετείχε στις εκπαιδευτικές εκδηλώσεις του «Bet your life», που διοργανώθηκαν στην Κύπρο υπό τη στρατηγική συνεργασία ενός φινλανδικού ΜΚΟ που παρέχει βοήθεια, συμβουλευτική και υποστήριξη σε όσους επηρεάζονται από τις αρνητικές επιπτώσεις της ενασχόλησης με το τυχερό παιχνίδι. Τον Μάρτιο του 2019, η Προϊστάμενη Υπεύθυνου Παιγνίου της Αρχής συμμετείχε σε συζητήσεις στο Ελσίνκι με το Ερευνητικό Τμήμα του Πανεπιστημίου του Ελσίνκι, την Εθνική Κλινική Αντιμετώπισης της Παθολογικής Ενασχόλησης με το Τυχερό Παιχνίδι και τις Κρατικές Υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Υποστήριξης. Και οι δύο χώρες εντόπισαν ευκαιρίες περαιτέρω συνεργασίας σε ευθυγραμμισμένους στόχους που αφορούν την πρόληψη και την αντιμετώπιση.



Επαγγελματικές επισκέψεις διεθνών Ρυθμιστικών Σωμάτων Παιγνίου στην Κύπρο

Κατά την περίοδο αναφοράς, ομάδες εκπροσώπων από δύο διεθνή Ρυθμιστικά Σώματα επισκέφτηκαν τα γραφεία της Αρχής στη Λεμεσό με σκοπό την ανάπτυξη συνεργασίας και την ανταλλαγή ιδεών και βέλτιστων πρακτικών σε θέματα που αφορούν το υπεύθυνο παίγνιο, καθώς και άλλα θέματα συμμόρφωσης.

Εκπρόσωποι του Συμβουλίου Παιγνίων της Πολιτείας του Ογο (Νιγηρία) επισκέφτηκαν την Αρχή Παιγνίων και Εποπτείας Καζίνο Κύπρου τον Μάιο του 2019, ενώ τον Αύγουστο του 2019 φιλοξενήθηκε μια ομάδα ειδικών εκπροσώπων της Δανικής Αρχής Παιγνίων. Συζητήθηκαν κοινά ζητήματα που αντιμετωπίζουμε στην καθιέρωση και εξασφάλιση του υπεύθυνου παιγνίου στις χώρες μας και μοιραστήκαμε την εμπειρία μας σε θέματα υπεύθυνου παιγνίου.

Επίβλεψη του Προγράμματος Υπεύθυνου Παιγνίου του Ολοκληρωμένου Τύπου Καζίνο Θερέτρου

Κατά το έτος αναφοράς, η Αρχή καθοδήγησε τον Διαχειριστή σε ό,τι αφορά στην εφαρμογή του Προγράμματος Υπεύθυνου Παιγνίου, το οποίο εγκρίθηκε αρχικά από την Αρχή το 2018. Η παρακολούθηση των υποβληθέντων δεδομένων από το καζίνο και οι επιτόπιες επιθεωρήσεις που πραγματοποιήθηκαν από το προσωπικό μας οδήγησαν σε συζητήσεις σχετικά με την αποτελεσματικότητα των ελέγχων που εφαρμόζονται και την ποιότητα των πληροφοριών που συλλέγονται και παρέχονται. Το πρόγραμμα Υπεύθυνου Παιγνίου του Καζίνο Θερέτρου θα αξιολογηθεί περαιτέρω το 2020.

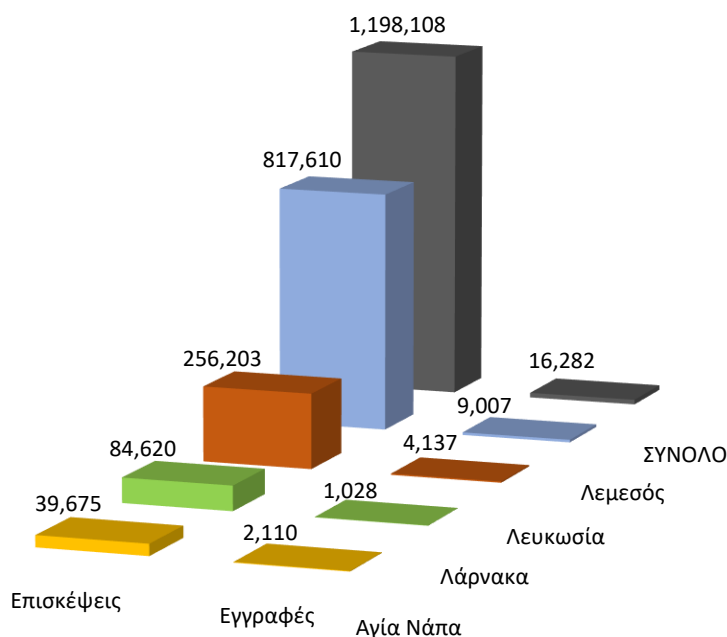
Στατιστικά Στοιχεία Καζίνο

Η Αρχή λαμβάνει μηνιαίες αναφορές από τον Διαχειριστή σχετικά με την επισκεψιμότητα και τις εγγραφές καζίνο, την είσοδο ανηλίκων στα καζίνο, τα διατάγματα αποκλεισμού και τις αυτοεξαιρέσεις και τα διαλείμματα από το παίγνιο (Time-Out).

Επισκέψεις και Εγγραφές Πελατών

Το Διάγραμμα 6 παρουσιάζει τον αριθμό των επισκέψεων και εγγραφών για το αδειοδοτημένο προσωρινό καζίνο της Λεμεσού και τα δορυφορικά καζίνο της Λευκωσίας, Λάρνακας και Αγίας Νάπας για το 2019.

Επισκέψεις και εγγραφές καζίνο



Διάγραμμα 6: Συνολικές επισκέψεις και εγγραφές καζίνο για το 2019

Το 2019 αποτέλεσε το πρώτο πλήρες έτος λειτουργίας του προσωρινού καζίνο της Λεμεσού και των δορυφορικών καζίνο της Λευκωσίας και της Λάρνακας, ενώ το δορυφορικό καζίνο της Αγίας Νάπας τέθηκε σε λειτουργία τον Ιούλιο του 2019.

Κατά το 2019, τα τέσσερα αδειοδοτημένα καζίνο της Κύπρου ξεπέρασαν, συγκεντρωτικά, το ένα εκατομμύριο επισκέψεις. Το μεγαλύτερο ποσοστό επισκέψεων είχε το καζίνο της Λεμεσού (68%), ακολουθούμενο από της Λευκωσίας (21%), της Λάρνακας (7%) και της Αγίας Νάπας (3%) (για 6 μήνες μόνο).

Οι εγγραφές σε κάθε καζίνο αντικατοπτρίζουν το προφίλ των επισκέψεων. Ο Πίνακας 5 παρουσιάζει τον αριθμό εγγραφών πελατών κατά εθνικότητα, υπογραμμίζοντας τις 10 εθνικότητες με το υψηλότερο ποσοστό στο σύνολο των εγγραφών. Όπως φαίνεται στον πίνακα, ο μεγαλύτερος αριθμός πελατών καζίνο που εγγράφηκαν το 2019 ήταν Κύπριοι (62,65%), Ισραηλινοί (8,72%) και Έλληνες (8,37%). Αξίζει να σημειωθεί ότι, το 2019, επισκέφθηκαν και εγγράφηκαν στα αδειοδοτημένα καζίνο της Κύπρου 105 διαφορετικές εθνικότητες.

Πίνακας 5: Συνολικές Εγγραφές για το 2019 κατά Εθνικότητα

Εθνικότητα	Συνολικός Αρ. Εγγραφών	% επί του συνολικού αρ. εγγραφών
Κυπριακή	10.200	62,65%
Ισραηλινή	1.419	8,72%
Ελληνική	1.362	8,37%

Εθνικότητα	Συνολικός Αρ. Εγγραφών	% επί του συνολικού αρ. εγγραφών
Βουλγαρική	417	2,56%
Ρωσική	383	2,35%
Ρουμανική	281	1,73%
Λιβανική	249	1,53%
Βρετανική	235	1,44%
Κινεζική	167	1,03%
Ιορδανική	155	0,95%
Άλλες 95 εθνικότητες	1.414	8,68%

Είσοδος Ανηλίκων σε Καζίνο

Έλεγχοι κατά την είσοδο

Ο Νόμος επιτρέπει την είσοδο στα καζίνο μόνο σε ενήλικες άνω των 21 ετών. Οι έλεγχοι ασφαλείας και το σύστημα παρακολούθησης έχουν καθιερωθεί από τον Διαχειριστή και επιβλέπονται από την Αρχή σε συνεχή βάση, ώστε να αποτραπεί οποιαδήποτε προσπάθεια εισόδου από ανήλικο άτομο.

Οι έλεγχοι στους επισκέπτες πραγματοποιούνται πριν την είσοδο στο καζίνο αλλά και εντός όταν προκύπτουν υποψίες για την ηλικία τους. Το Διάγραμμα 7 παρουσιάζει τους συνολικούς ελέγχους εξακρίβωσης ηλικίας που διεξήχθησαν πριν την είσοδο σε κάθε αδειοδοτημένο καζίνο της Κύπρου το 2019. Το 2019, ο Διαχειριστής διεξήγαγε άνω των 20.000 ελέγχων σε πελάτες καζίνο για την εξακρίβωση της ηλικίας τους πριν της είσοδο τους στον κυρίως χώρο του καζίνο.



Διάγραμμα 7: Έλεγχοι Εξακρίβωσης Ηλικίας στην είσοδο του καζίνο που διενεργήθηκαν από τον Διαχειριστή το 2019

Πρόσβαση ανηλίκων στα καζίνο

Συνολικά 47 περιστατικά πρόσβασης ανηλίκων εντοπίστηκαν και αναφέρθηκαν στην Αρχή. Δύο περιστατικά σημειώθηκαν στο προσωρινό καζίνο της Λεμεσού και σε ένα στο δορυφορικό καζίνο της Λευκωσίας και της Αγίας Νάπας. Στο καζίνο της Λάρνακας εντοπίστηκαν 41 περιστατικά, εκ των οποίων τα 26 αφορούσαν μικρά παιδιά που διέφυγαν του ελέγχου των γονέων τους, εισήλθαν ακούσια στο καζίνο για σύντομο χρονικό διάστημα και απομακρύνθηκαν αμέσως.

Πίνακας 6: Περιστατικά εισόδου ανηλίκων κατά καζίνο για το 2019

Καζίνο	Περιστατικά εισόδου ανηλίκων
Προσωρινό καζίνο Λεμεσού	2
Δορυφορικό Λευκωσίας	2
Δορυφορικό Λάρνακας	41
Δορυφορικό Αγίας Νάπας	2
Σύνολο	47

Διατάγματα Αποκλεισμού

Ο Νόμος εξουσιοδοτεί τον Διαχειριστή, την Αρχή, την Αστυνομία και τα Δικαστήρια να αποκλείουν άτομα, όπου απαιτείται. Κατά το 2019, δεν διατάχθηκε κανένας αποκλεισμός από την Αρχή, την Αστυνομία ή το Δικαστήριο, ενώ ο Διαχειριστής εξέδωσε συνολικά 137 διατάγματα αποκλεισμού. Οι κύριοι λόγοι ήταν η αδυναμία των αποκλεισθέντων ατόμων να συμμορφωθούν με τον Νόμο και τους Κανονισμούς του Καζίνο, η αδυναμία συμμόρφωσης με τους αναρτημένους κανόνες του καζίνο, η επαναλαμβανόμενη παράβαση αυτοεξαιρέσεων ή η ακατάλληλη συμπεριφορά.

Αυτοεξαιρέσεις

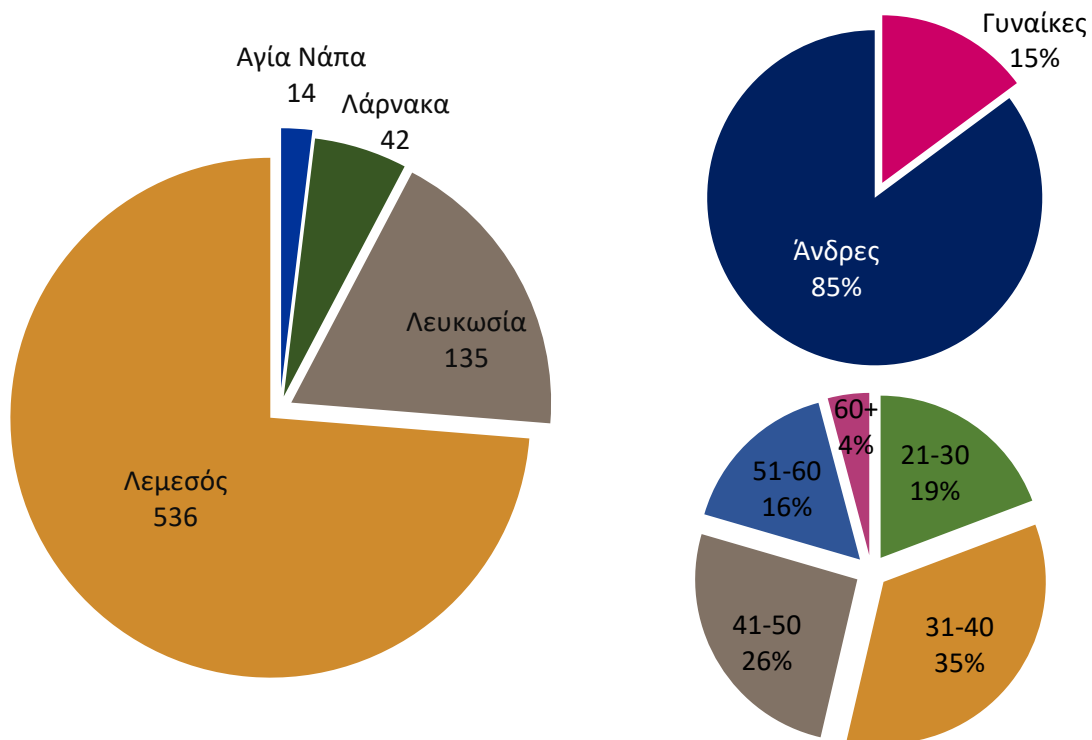
Ο Διαχειριστής υποχρεούται να καθορίζει διαδικασίες προγράμματος υπεύθυνου παιγνίου ώστε να επιτρέπει σε άτομα που θεωρούν τον εαυτό τους ευάλωτο και ανησυχούν για τη συμπεριφορά τους σε σχέση με τα τυχερά παίγνια να υποβάλουν αίτηση για να εξαιρεθούν εθελοντικά από τις εγκαταστάσεις του καζίνο.

Η αυτοεξαίρεση αποτελεί μία από τις διαδικασίες ελαχιστοποίησης των αρνητικών επιπτώσεων που έχει καθιερώσει το καζίνο, όπου ένα άτομο αιτείται εθελοντικά να εξαιρεθεί από τις εγκαταστάσεις του καζίνο και οποιαδήποτε δραστηριότητα παιγνίου για περίοδο έξι μηνών. Το άτομο έχει την επιλογή να αιτηθεί τον αποκλεισμό του από όλα τα αδειοδοτημένα καζίνο στην Κύπρο ή από συγκεκριμένο(-α) καζίνο. Μετά την εξάμηνη περίοδο, οι

αυτοεξαιρούμενοι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν εκ νέου αίτηση αυτοεξαίρεσης, εάν το επιθυμούν.

Το Διάγραμμα 8 παρουσιάζει την κατανομή των αυτοεξαιρουμένων πελατών ανά τοποθεσία καζίνο, φύλο και ηλικιακό προφίλ. Μέχρι την 31^η Δεκεμβρίου 2019, 727 πελάτες υπέβαλαν αίτηση αυτοεξαίρεσης, εκ των οποίων το 16% υπέβαλε και δεύτερη αίτηση κατά το 2019. Οι περισσότερες αυτοεξαίρεσεις (74%) υπογράφηκαν στο προσωρινό καζίνο της Λεμεσού. Το 85% των αυτοεξαιρουμένων ατόμων είναι άνδρες και το 15% γυναίκες.

Το μεγαλύτερο μέρος των αυτοεξαιρουμένων πελατών (61%) είναι μεταξύ 31 και 50 ετών. Το 19% και το 16% είναι μεταξύ 21 και 30 ετών και 51 και 60 ετών, αντίστοιχα. Μόνο το 4% των αυτοεξαιρουμένων πελατών είναι άνω των 60. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι το 72% υπέβαλε αίτηση αυτοεξαίρεσης από όλα τα καζίνο, ενώ το 28% από μεμονωμένα καζίνο (κυρίως από το καζίνο της Λεμεσού).



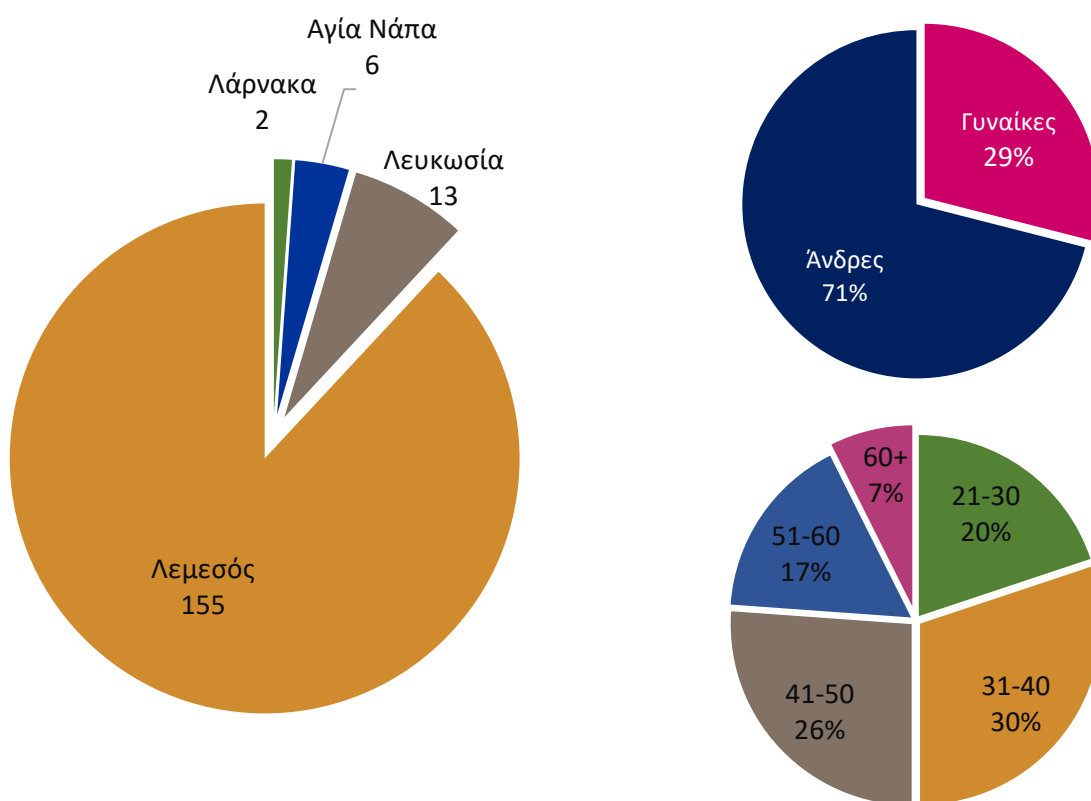
Διάγραμμα 8: Αυτοεξαιρούμενα άτομα το 2019

Διάλειμμα από το Παιγνίο (Time-Out)

Το «Time-Out» αποτελεί ακόμη μία διαδικασία του προγράμματος υπεύθυνου παιγνίου για την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων, όπου τα άτομα με ανησυχίες για τη συμπεριφορά τους σε σχέση με τα τυχερά παιχνίδια μπορούν να υποβάλουν αίτηση για τον αποκλεισμό τους από δραστηριότητες παιγνίου για περίοδο 1 ημέρας, 1 εβδομάδας ή 1 μήνα.

Όπως στην περίπτωση της αυτοεξαίρεσης, ένα άτομο που έχει υποβάλει αίτηση για «Time-Out» μπορεί να επιλέξει να αποκλειστεί από όλα τα αδειοδοτημένα καζίνο στην Κύπρο ή από συγκεκριμένο(-α) καζίνο, και να υποβάλει εκ νέου αίτηση «Time-Out» για την περίοδο που επιθυμεί.

Το Διάγραμμα 9 παρουσιάζει το προφίλ των 176 πελατών που υπέβαλαν αίτηση για διάλειμμα από το παίγνιο (Time-Out) κατά το 2019 ανά τοποθεσία καζίνο, φύλο και ηλικία. Το 20% υπέβαλε αίτηση για «Time-Out» δύο ή περισσότερες φορές κατά τη διάρκεια του 2019. Οι περισσότεροι (88%) υπέβαλαν την αίτηση τους στο προσωρινό καζίνο της Λεμεσού. Το 90% υπέβαλε αίτηση αποκλεισμού του για 1 μήνα, το 9% για 1 εβδομάδα και μόλις το 1% για 1 ημέρα. Το 71% των ατόμων που υπέβαλε αίτηση για «Time-Out» ήταν άνδρες και το 29% γυναίκες. Όπως και με τις αυτοεξαίρεσεις, το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων που υπέβαλαν αίτηση για «Time-Out» (56%) είναι ηλικίας μεταξύ 31 και 50 ετών, με το 20% και το 17% να είναι ηλικίας μεταξύ 21 και 30 ετών και 51 και 60 ετών, αντίστοιχα, ενώ το 7% είναι άνω των 60.



Διάγραμμα 9: Άτομα που υπέβαλαν αίτηση «Διαλείμματος από το Παίγνιο» (Time-Out) το 2019