



REGISTAR ISKLJUČENIH IGRAČA

Odgovori na često postavljana pitanja

1. Do kada sustav mora biti implementiran odnosno u potpunoj funkciji?

Registar je uspostavljen 1. kolovoza 2025. godine. Sukladno odredbama Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o igrama na sreću (NN br. 72/2025.), rok za prilagodbu je 90 dana, nakon čega, počevši od 1. studenoga 2025. godine, sustav mora biti implementiran kod svih priređivača igara na sreću.

2. Na koji način trebaju postupati priređivači igara na sreću u slučaju ako API odnosno sustav nije dostupan?

Ne očekuju se veće poteškoće u radu funkcionalnosti Registra. U slučaju da bi i došlo do prekid u radu, isto ne bi trebao trajati dulje od nekoliko minuta.

U slučaju privremene nedostupnosti API servisa, a time i nemogućnosti provjere statusa isključenosti igrača, iznimno se može dopustiti sudjelovanje u igrama na sreću. Takav pristup predviđa se isključivo u situacijama iznimne nedostupnosti sustava te isto ne predstavlja uobičajenu praksu niti preporučeni način postupanja.

3. Kako će se vršiti kreiranje novih zapisa u Registru? Je li dozvoljeno ručno ili putem API-ja?

Kreiranje novih zapisa provodit će se isključivo putem MDC servisa ili Rina aplikacije.

4. U slučaju kada Osobni korisnički pretinac na sustavu e-Građani nije dostupan, traži se unos mail adrese. Je li moguće unijeti mail adresu roditelja ili neke treće osobe?

Ne, tražena mail adresa mora biti od osobe koja se isključuje.

5. Koji je zakonski dopušten vremenski okvir između trenutka kada se igrač upiše i trenutka kada ga priređivač treba tretirati kao isključenog igrača?

Sukladno članku 67. e, st. 4. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o igrama na sreću (NN br. 72/2025.), priređivač, ovlašteni djelatnik ustanove iz stavka 2. ovoga članka i tijelo iz stavka 3. ovoga članka, dužni su dostaviti podatke o isključenim igračima u Registar neposredno po zaprimanju zahtjeva za isključenje, a najkasnije u roku od 24 sata od zaprimanja.

Igrač postaje službeno isključen nakon isteka 24 sata od trenutka potvrde zaprimanje zahtjeva.



6. Na koji način može priređivač uspoređivati svoju listu (s više tisuća igrača istovremeno) s listom u Registru?

U procesu je uspostava funkcionalnosti grupne provjere igrača, koja je planirana za produkciju najkasnije do početka listopada 2025. što će omogućiti priređivačima dnevne provjere jesu li njihovi igrači upisani u Registar.

7. Može li priređivač omogućiti igraču raniji izlazak iz Registra (nakon tri mjeseca) ili to igrač samostalno obavlja putem e-Građana?

Priređivači nemaju pravo povlačenja zahtjeva za isključenjem u ime igrača.

Mogućnost prijevremenog povlačenja zahtjeva isključivo ima sam igrač putem sustava e-Građani.

8. Smije li priređivač dopustiti registraciju igrača koji su isključeni iz sustava?

Ne. Osoba evidentirana u Registru nema pravo pristupa igrama na sreću niti može biti registrirana kao igrač.

9. Kada treba raditi provjeru isključenih online igrača?

Provjera se mora provoditi svaki put kada igrač želi pristupiti online igrama na sreću ili fizički ući u poslovniciu.

10. Imaju li „treće strane“ (Hrvatski zavod za socijalni rad, ustanove za zaštitu obitelji, zdravstvene ustanove koje se bave zaštitom mentalnog zdravlja i liječenjem ovisnosti te tijela koja su nadležna za provedbu zaštitne mjere i posebne obveze izrečene u sudskom postupku) mogućnost provjere osoba u Registru?

Ne, „treće strane“ imaju samo mogućnost unosa zahtjeva za isključenjem.

11. Moraju li priređivači razviti dodatnu formu za upis igrača u Registar ili će se igrač sam prijavljivati putem e-Građana?

Zahtjev za isključenje podnosi se putem obrasca zahtjeva koji je dostupan na mrežnim stranicama HZJZ-a (<https://www.hzjz.hr/upute-za-podnosenje-zahtjeva-za-isključenje/> ili <https://ovisnosti.hzjz.hr/kockanje/registar-isključenih-igraca/>).

Zahtjev može podnijeti sama osoba putem sustava e-Građani ili uz podršku trećih strana: priređivača igara na sreću, Hrvatskog zavoda za socijalni rad, ustanova za zaštitu obitelji, zdravstvenih ustanova koje se bave zaštitom mentalnog zdravlja i liječenjem ovisnosti, te nadležnih tijela koja provode zaštitne mjere i posebne obveze određene u sudskom postupku. Zahtjev koji sadrži suglasnost se prilaže online prilikom unosa osoba u Registar.

12. Je li moguće preuzimanje potvrde o statusu isključenja na e-mail?

Da, građanima će se omogućiti preuzimanje potvrde o statusu u Registru isključenih igrača putem platforme e-Građani.

**13. Smiju li priređivači slati promotivne kampanje igračima koji su u Registru?**

Promotivne kampanje ne bi se smjele upućivati igračima koji su upisani u Registar isključenih igrača. U tom smislu, obveza je priređivača osigurati da se komunikacija s igračima uskladi sa zakonskim propisima i svrhom Registra, odnosno zaštitom ranjivih skupina.

14. Ako je igrač u registru isključenih, smiju li mu se isplatiti sredstva s online računa?

Da. Igraču se mora omogućiti isplata eventualnog dobitka i povrat sredstava s online računa. Međutim, osobi u Registru ne smije biti omogućen daljnji pristup igrama na sreću niti raspolaganje računom u svrhu igranja.

15. Koje su moguće posljedice za osobe upisane u Registra u odnosu na ostvarivanja nekih prava ili usluga?

Upis osobe u Registar ne utječe i nema posljedica na ostvarivanje druga prava, uključujući mogućnosti zapošljavanja ili pristup javnim uslugama.

16. Gdje se mogu pronaći često postavljana tehnička pitanja u vezi integracije s MDD servisom?

Često postavljana tehnička pitanja u vezi integracije s MDD servisom možete pronaći na sljedećoj poveznici:

<https://mdd.hzjz.hr/api-docs/#tag/RII-GENERIC/operation/dohvatPodatakaRii>

17. Gdje se mogu pronaći često postavljana tehnička pitanja u vezi integracije s MDC servisom?

Često postavljana tehnička pitanja u vezi integracije s MDC servisom možete pronaći na sljedećoj poveznici:

<https://mdc.hzjz.hr/api-docs/#tag/RII-GENERIC/operation/pohranaIskljucenja>

18. Koji je kontakt tehničke potpore u slučaju problema/upita vezanih za funkcionalnosti Registra?

lumen@ultima.hr