

Grupo de Apoio ao Alto Premiado (GAAP)

No âmbito das políticas de jogo responsável em curso, o Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa criou o Grupo de Apoio ao Alto Premiado (GAAP), que constitui uma forma de atendimento personalizado, disponibilizado de acordo com as necessidades manifestadas por cada Alto Premiado (AP), ou seja, o apostador que é contemplado com um prémio de valor igual ou superior a 1 milhão de euros (€1.000.000).

Os prémios são entregues pessoalmente por um membro do GAAP, que assegura o acompanhamento de cada situação de atribuição de prémio até ao momento da entrega do mesmo, quer esta ocorra nas instalações do Departamento de Jogos (na sede de Lisboa ou na Delegação do Porto) quer numa Instituição Bancária, sempre de acordo com o solicitado pelo premiado.

Em traços gerais, compete ao Grupo de Apoio ao Alto Premiado disponibilizar aos vencedores um conjunto de serviços a partir do momento em que contactam o DJSCML, designadamente:

- ▶ Disponibilizar ao Alto Premiado um canal de comunicação direto com o GAAP para a resolução de eventuais situações relacionadas com o prémio, devendo o premiado contactar sempre o Departamento de Jogos através da Linha Direta Jogos 808 20 33 77 e confirmar que tem a chave vencedora.
- ▶ Prestar apoio ao Mediador onde se realizou a aposta ou compra de lotaria no sentido de garantir um correto encaminhamento do apostador;
- ▶ Orientar o Alto Premiado com medidas de proteção do título premiado e processo de recebimento dos prémios, de acordo com os regulamentos de cada jogo;
- ▶ Dar conhecimento da atribuição do prémio às forças de segurança competentes da área de residência do premiado, quando aplicável;
- ▶ Garantir o acompanhamento do premiado até à entrega do prémio.