



Športna loterija

Dunajska c. 22, Ljubljana, tel: 01 4748800, fax: +386 1 4339441, www.sportna-loterija.si

## POROČANJE O AKTIVNOSTIH NA PODROČJU ODGOVORNEGA PRIREJANJA IGER NA SREČO V LETU 2016

Januar 2017

Športna loterija je v letu 2012 prejela Certifikat Evropskega loterijskega združenja, ki se nanaša na odgovorno prirejanje iger na srečo. Evropske loterije, članice Evropskega loterijskega združenja (EL), so zavezane k odgovornem prirejanju iger na srečo in izvajanju dejavnosti na družbeno sprejemljiv in nadzorljiv način, z elementi vzgoje in preventive. V začetku 2015 je družba svojo zavezanost potrdila s ponovnim prejetjem certifikata kot potrditev izpolnjevanja zahtev enajstih poglavij na temo odgovornega prirejanja. V letu 2017 sledi že druga vmesna revizija. Pri tem velja dodati, da gre pri izpolnjevanju zahtev samo še za nadgradnjo; dodatne ukrepe, ki dopolnjujejo že obstoječe aktivnosti oz za vzdrževanje slednjih. Kot prejemniki certifikata EL pa družba izpolnjuje tudi pogoje za najvišji nivo WLA certificiranja odgovornega igranja.

## 1. RAZISKAVE

### CILJI

- **Spremljanje in po možnostih sodelovanje na zadevnih dogajanjih (predavanja, raziskave, študije ipd.) na področju odvisnosti in odgovornega prirejanja iger na srečo v Republiki Sloveniji in tujini, seznanjanje deležnikov dejavnosti klasičnih iger na srečo ter, kjer primerno, pomembne informacije vpeljati v določene ukrepe ali spremembe**
- **Spremljanje novosti na zadevno problematiko, seznanjanje zadevnih zaposlenih (članki, objave v medijih)**
- **Sodelovanje in podpora ustreznim institucijam, ki nudijo strokovno pomoč osebam, ki imajo težave s čezmernim igranjem in zasvojenostjo**

### UKREPI V 2016

- Skrb za ažurnost spletnih strani glede Odgovornega igranja, posodabljanje, nove objave
- Pomembne objave so na voljo vsem zaposlenim v za to namenjeni mapi na skupnem omrežju
- Predstavniki družbe so se udeležili predavanja strokovnjaka in terapevta Mihe Kramlija na temo »Med odvisnostjo in zasvojenostjo«
- Kontinuirano sodelovanje z Ambulanto v Novi Gorici in ustanovo Sanje Rozman glede nudenja pomoči pri problematičnem igranju
- Sodelovanje v študiji EL glede vpeljave nove direktive o preprečevanju pranja denarja

### INDIKATORJI

- Novi članki na spletni strani in na omrežju Športne loterije, opremljeni z datumi
- Vabilo na predavanje g. Kramlija v prostorih Loterije Slovenije (25.10.2016)

- Študija EL glede nove Direktive PPDFT, podane informacije članic EL/EU

## 2. IZOBRAŽEVANJE ZAPOSLENIH

### CILJI

- Seznanjati zaposlene in prodajne zastopnike o pomembnosti odgovornega prirejanja, o vseh dogodkih in novostih s tega področja, s celotnim programom pa seznaniti vsakega novega zaposlenega
- Izobraževanje zaposlenecv in sodelovanje z drugimi deležniki
- Sodelovanje zadevnih zaposlenih na dogodkih, ki so vezani posredno ali neposredno na temo odgovornega prirejanja (posveti, predavanja ipd)

### UKREPI V 2016

- Sproti se osvežuje mapa na skupnem omrežju z gradivom o odgovornem igranju
- Udeležba na izobraževanjih na teme: Med odvisnostjo in zasvojenostjo, Preprečevanje pranja denarja (predstavitev novega zakona)
- Vpeljava novosti kot zahtev novega ZPPDFT (identifikacija igralcev že ob nižjih zneskih, poglobljena identifikacija ob višjih zneskih itd)

### INDIKATORJI

- Sproti se na skupno omrežje dodajajo članki in zadevni dokumenti
- Udeležba na dogodkih posredno ali neposredno vezanih na zadevno tematiko: predavanje g. Kramlija, v Sloveniji trenutno najbolj priznanega terapevta, izobraževanje na temo Preprečevanje pranja denarja
- Posodobljeni obrazci za osebno identifikacijo in program za izplačilo dobitkov

### 3. PRODAJNA MREŽA

#### CILJI

- Redno in primerno obveščanje prodajalcev na prodajnih mestih o primernosti ukrepov odgovornega prirejanja in igranja, skupaj z zahtevami in priporočili glede ukrepanja prodajalcev v določenih situacijah, svetovanje prodajalcem
- Vsako novo prodajno mesto se opremi z ustreznim materialom (brošure) in se poskrbi za ustrezno inštruktažo
- Redna, najmanj enkrat-letna kontrola prodajnih mest glede opremljenosti z materialom, obveščenosti in ustreznega ukrepanja, skrb za zalogo
- Zaradi fluktuacije ob vsakem obisku, kjer potrebno, informiranje vseh novih zaposlenih
- Poseben poudarek na varstvu mladoletnih
- Pridobivati podatke nazaj s prodajnih mest glede težav oz vprašanj v zvezi z izvajanjem ukrepov odgovornega

#### UKREPI V 2016

- Vsa nova prodajna mesta so bila preko prodajnih zastopnikov seznanjena s cilji družbe na temo odgovornega prirejanja ter opremljena z brošurami oz seznanjena z dostopom do informacij glede odgovornega igranja v elektronski obliki, preko povezave na naše spletne strani
- Prodajna mesta tudi preko pogodbe (10. člen) sodelujejo v procesu odgovornega prirejanja
- Izvajala se je redna kontrola (priporočljivo ob vsakem obisku) in opozarjanje prodajnih mest zaradi inšpekcijskih pregledov
- Prodajniki večkrat svetujejo glede ukrepov odgovornega prirejanja, največkrat v zvezi z mladoletnimi (poudarek na preventivi in vzgoji mladoletnih)

#### INDIKATORJI

- Vse informacije so dostopne tako v pisni tiskani obliki (brošure za prodajalce in igralce) kot tudi v elektronski (na terminalih in preko povezave z družbo)
- V razgovorih s prodajnimi zastopniki družba pridobiva feedback s prodajnih mestih, zlasti glede postopanja z igranjem mladoletnih

#### 4. OBLIKOVANJE IGER

##### CILJI

- Pri vpeljavi novih iger se na podlagi vseh faktorjev tveganj (že oblikovanega modela) prida ustrezna kvalifikacija glede ocene tveganja (barvna oznaka)
- Postopek mora biti kontroliran, dokumentiran in sledljiv

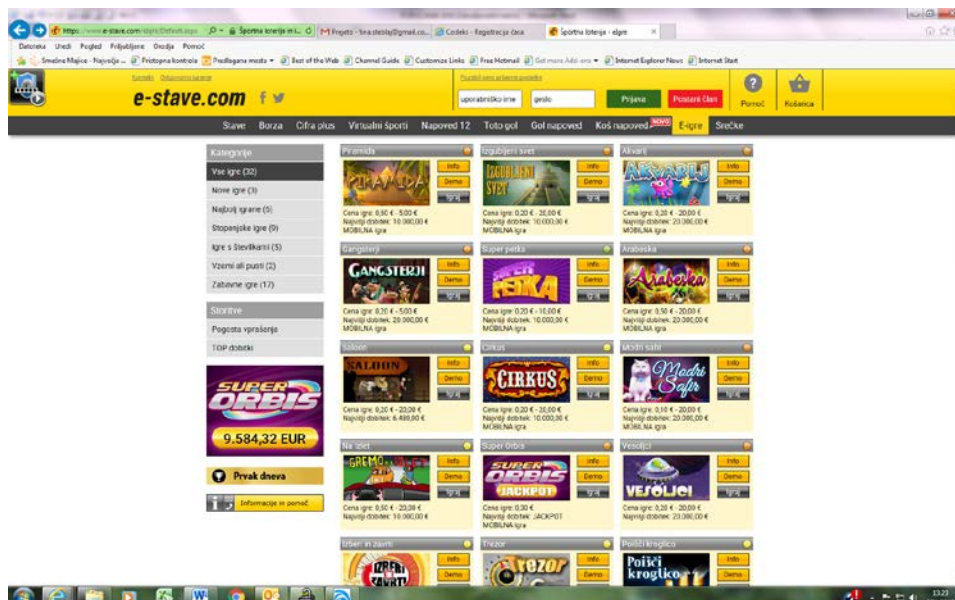
##### UKREPI V 2016

- Razvojni oddelek sprti skrbi za osveževanje oz pridajanje ocen tveganosti novim igram, oceno poda pomočnik za R & R in jo potrdi vodja službe za razvoj, igralec vsako tako oznako vidi na spletu ob igri
- Pravilnik za podeljevanje ocen je usklajen s ponudnikom Loterijo Slovenije
- Program beleži kdo spremeni ali zadnji poda oceno

##### INDIKATORJI

- Na spletni strani je vsaka igra v ponudbi družbe označena z ustrezno oceno tveganja zasvojenosti, velja da je vsaki novi igri v ponudbi takoj pridana ustrezna oznaka, igralci nato s klikom v tabeli lahko preverijo to oznako.

##### Stran E-iger



- Trenutna tabela klasifikacije iger, za katero skrbi razvojni oddelek
- Program Centrala, ki omogoča sledljivost vnosov

## 5. KANALI ZA IGRE NA DALJAVO

### CILJI

- Družba spoštuje in dopolnjuje varnostno politiko, ki mora biti v skladu s standardom ISO/IEC 27001:2013
- Kjer potrebno, se dodajo še dodatne zahteve in/ali omejitve, glede vplačil, izplačil ipd

### UKREPI V 2016

- Delovanje v skladu z varnostno politiko, pozitivna informacijska revizija
- Dopolnjena Varnostna politika in Metodologija za oceno tveganja
- Priprave na spremembe Pravil za konto, v smislu dodatnih omejitev, sprememb gesel, višine sredstev itd

### INDIKATORJI

- Certifikat SIQ
- Nova verzija Varnostne politike
- Izvleček iz seje kolegija glede napovedanih sprememb Pravil o poslovanju s kontom

## 6. OGLAŠEVANJE IN TRŽENJE

### CILJI

- Upoštevanje in spoštovanje zakonodaje ter kodeksov oglaševanja, s poudarkom na zaščiti ranljivih skupin in mladoletnih
- Količinsko omejeno oglaševanje
- Oglaševanje naj upošteva ciljne skupine, pri čemer se izloči ranljive in mladoletne

## UKREPI V 2016

- Pri oglaševanju se dosledno upoštevajo načela odgovornega oglaševanja in trženja, vse oglasne vsebine, srečke, listki itd so preverjeni in opremljeni z ustreznim znakom Odgovorno igranje
- Oglaševanje je omejeno skoraj samo na pojavljanje v športnih vsebinah, odgovorna oseba preverja in potrjuje pojavljanje oglasnih vsebin z ozirom na ranljive in mladoletne

## INDIKATORJI

- Znak za odgovorno igranje na vseh oglasnih materialih, kot npr:



- Oglasne vsebine so zlasti v športnih medijih oz na športnih dogodkih (npr Ekipa, nogometne tekme, družbina spletna stran itd)

## 7. ZDRAVLJENJE ODVISNOSTI

### CILJI

- **Kontinuirano sodelovanje z ustreznimi ustanovami za zagotavljanje pomoči, iskanje tudi drugih opcij strokovne pomoči**
- **Ustrezna napotitev igralcev oz sorodnikov na pomoč oz svetovanje**
- **Takojšnje svetovanje, kjer primerno in zadostno**

### UKREPI V 2016

- Igralce se še vedno napotuje po pomoč in zdravljenje na novi ustanovi, in sicer v ZD Nova Gorica, ki so na tem področju neke najbolj kompetentni v državi, in na ustanovo Sprememba v srcu, ki jo vodi dr. Sanja Rozman
- Nekaterim igralcem se direktno svetuje že ob prvem klicu oz e-pošti
- Informacije o pomoči so širše dosegljive na vseh prodajnih mestih, v elektronski obliki

### INDIKATORJI

- Informacije o ustrezni pomoči so na voljo v papirnati verziji (brošure), elektronski (splet, terminali, prodajna mesta) ali osebno na sedežu družbe (največkrat preko klicev ali e-sporočil)

## 8. IZOBRAŽEVANJE IGRALCEV

### CILJI

- **Seznanjanje in obveščanje igralcev o odgovornem igranju in nudenje nasvetov in informacij, kje lahko poiščejo pomoč. Vsebina mora biti ustrezno osvežena.**
- **Igralci morajo imeti na voljo tudi informacije o igrah (pravila, navodila, skladi itd)**

### UKREPI V 2016

- Spletne strani o Odgovornem igranju so redno osvežene
- Informacije o igrah in nudenju pomoči so na voljo na prodajnih mestih (brošure, elektronsko), na sedežu družbe in preko spleta
- Igralcem ali npr sorodnikom se ob pozivu na pomoč ustrezno svetuje (tajništvo)



## INDIKATORJI

- Spletne strani Odgovorno igranje
- Vse igre so na spletu in na prodajnih mestih natančno opisane (pravila, navodila,...)
- Prodajna mesta se za elektronsko vsebino povežejo s spletnimi stranmi Športne loterije
- Obveščanje o klicih za nudenje nasvetov (tajništvo)

## 9. DELEŽNIKI

### CILJI

- **Komunikacija z glavnimi skupinami deležnikov za vzajemno izmenjavo informacij, mnenj, stališč in pobud**
- **V glavne skupine deležnikov so vključeni tudi igralci (njihovi sorodniki itd.), ustanove za pomoč, lastniki, nadzorni organ,...**
- **Obveščanje o aktivnostih odgovornega igranja in drugih povezanih aktivnosti (npr korupcija ter integriteta v športu, pranje denarja, evropska dogajanja itd)**
- **Sodelovanje z drugimi loterijami glede tega področja**

### UKREPI V 2016

- Na sejah nadzornega sveta se razpravlja tudi o tematiki Odgovornega prirejanja
- Odgovorno prirejanje je v različnih vsebinah vključeno v Letno poročilo 2015
- Nadaljnje sodelovanje pri projektu Nacionalne ocene tveganja v organizaciji UPPD
- Nadaljnje sodelovanje pri GLMS (proti korupciji v športu)
- Svetovanje loterijam v pripravah za pridobivanje certifikata

## INDIKATORJI

- Na sejah NS se ta tematika vključuje v obravnavo Poročil o poslovanju oz Letnega poročila, predstavlja jo za to področje odgovoren član uprave
- Letno poročilo 2015
- Sestanek glede Nacionalne ocene tveganja
- Mailingi s češko loterijo SAZKA na temo odgovornega prirejanja in certificiranja

## 10. POROČANJE, MERITVE IN CERTIFIKACIJA

### CILJI

- Poleg poročanja o programu družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo želi družba preko različnih medijev spodbujati razpravo o pomenu dejavnosti odgovornega prirejanja klasičnih iger na srečo
- Sprotno nadgrajevanje certifikata, dokumentiranje, plan aktivnosti
- Poročanje o obnavljanju vseh certifikatov družbe na sejah kolegija
- Letno poročilo o aktivnostih in doseženih ciljih, namenjeno zaposlenim in širši javnosti
- Priprava na delno revizijo (drugo) v letu 2017

### UKREPI V 2016

- Vsakoletno poročilo o družbinih aktivnostih na področju odgovornega prirejanja v tekočem letu
- O dejavnostih se je poročalo na sejah nadzornega sveta in v Letnem poročilu družbe
- Družba je sproti preverjala in beležila aktivnosti in naredila načrt za uvedbo novih, predvsem v skladu s pripravo na delno (vmesno) revizijo
- Revizija poslovanja v smislu obnove certifikata standarda ISO/IEC 27001

### INDIKATORJI

- Poročilo o aktivnostih odgovornega prirejanja 2016
- Seznam vseh ukrepov, aktivnosti in dokumentov v času od ponovne revizije do naslednje vmesne revizije
- Letno poročilo 2015

## 11. ELEKTRONSKI IGRALNI AVTOMATI (EGM)

### CILJI

- Samopostrežni prodajni terminali morajo biti zaradi svoje občutljivosti na nadzorovanih in dostopnih mestih znotraj prodajnega mesta – možna kontrola s strani prodajalcev
- Na terminalih so vse dostopne informacije glede odgovornega igranja, pomoči in obvestila ter opozorila glede igranja mladoletnih
- Omejitve na terminalih veljajo vse kot za ostale kanale na daljavo



Športna loterija

Dunajska c. 22, Ljubljana, tel: 01 4748800, fax: +386 1 4339441, www.sportna-loterija.si

- **Posebna pozornost velja inštruktaži s strani prodajnih zastopnikov, še posebej ob novih namestitvah ali novih prodajalcih, s poudarkom na opozarjanju mladoletnih**
- **Drugi cilji, vezani na kanale na daljavo**

#### UKREPI V 2016

- Prodajni zastopniki ob kontrolah opozarjajo prodajalce na nadzor nad terminali, s poudarkom na igranju mladoletnih
- Pozornost ob postavitvi terminalov v smislu vidnega nadzora
- Vsi ukrepi, ki so bili podvzeti tudi pri poglavju V

#### INDIKATORJI

- Poročanje prodajnih zastopnikov o internih navodilih na nekaterih prodajnih mestih glede prepovedi igranja zaposlenih, sicer pa odsvetovanje slednjega
- Časovna opozorila za prekomerno igranje veljajo tudi na terminalih
- Ostali indikatorji, vezani za poglavje V