



**SPRÁVA O STAVE PROGRAMU
ZODPOVEDNÉHO HRANIA
ZA ROK 2022**

TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s.

Úvod

Spoločenská zodpovednosť je neoddeliteľnou súčasťou dlhodobej firemnej stratégie spoločnosti TIPOS. Spoločnosť sa snaží o neustále zlepšovanie sa v tejto oblasti, pričom sa usiluje, aby popri hlavných cieľoch implementácie princípov zodpovedného hrania boli jej aktivity pozitívne hodnotené aj z pohľadu verejnosti, hráčov, zamestnancov, ako aj jej partnerov.

Jedným z cieľov spoločnosti TIPOS je byť úspešnou a dôveryhodnou firmou, ktorá je **lídrom v oblasti zodpovedného hrania** a podpore prevencie a liečby patologického hráčstva.

Základné princípy spoločenskej zodpovednosti spoločnosti TIPOS z pohľadu zodpovedného hrania:

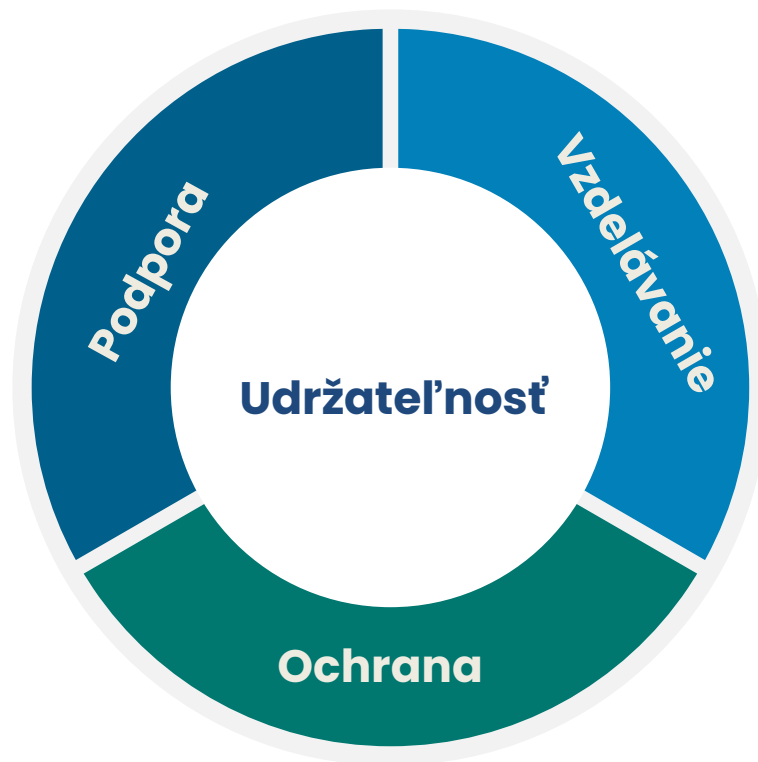
- bezpečnosť a ochrana osobných údajov a súkromia hráčov,
- ochrana hráčov pred negatívnymi dopadmi hazardných hier s dôrazom na ochranu zraniteľných skupín, predovšetkým mladistvých,
- podpora preventívnych programov v oblasti patologického hrania,
- spolupráca s organizáciami poskytujúcimi odbornú pomoc a liečbu patologického hráčstva.

Oblasť zodpovedného hrania je rámcovo upravená zákonom č. 30/2019 Z. z. o hazardných hrách a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Kľúčové požiadavky upravené týmto zákonom:

- zakazuje sa účasť na hazardných hrách osobám mladším ako 18 rokov a osobám evidovaným v registri vylúčených osôb,
- povinnosť informovať a poskytovať kontakty na špecializovanú zdravotnícku inštitúciu pôsobiacu v oblasti prevencie, diagnostiky a liečby látkových a nelátkových závislostí,
- zakazuje sa poskytovať akúkoľvek pôžičku alebo úver pre hráča pred začatím hry alebo v jej priebehu.

Na dodržiavanie týchto zákonných požiadaviek dohliada Úrad pre reguláciu hazardných hier.

Program zodpovedného hrania



Spoločnosť TIPOS si uvedomuje riziká spojené s hraním hazardných hier a dlhodobo realizuje viaceré aktivity v oblasti zodpovedného hrania aj nad rámec zákonom stanovených povinností, keďže tieto aktivity v dlhodobom horizonte podporujú jej udržateľný rast a rozvoj.

Spoločnosť TIPOS je dlhoročným členom najväčších a najvýznamnejších medzinárodných lotériových organizácií, a to European Lotteries (EL) a World Lottery Association (WLA). Pri realizácii aktivít v oblasti zodpovedného hrania sa spoločnosť TIPOS riadi princípmi zodpovedného hrania WLA a programom zodpovedného hrania EL.

Ciele a ich plnenie

Spoločnosť TIPOS mala v roku 2022 nasledovné hlavné ciele v oblasti zodpovedného hrania:

1. zabezpečenie súladu fungovania Spoločnosti s princípmi zodpovedného hrania,
2. pokračovanie v spolupráci a podpore organizácií zameraných na prevenciu a liečbu problémového a patologického hráčstva,
3. získanie certifikácie EL v oblasti zodpovedného hrania.

Tieto hlavné ciele sa v roku 2022 podarilo dosiahnuť.

Vzdelávanie hráčov

Zámerom spoločnosti TIPOS je poskytovať svojim hráčom a zákazníkom **zábavu a radosť z hry v bezpečnom hráčskom prostredí** a minimalizovať negatívny dopad hazardných hier na jednotlivca a celú spoločnosť, pričom osobitný dôraz sa kladie na ochranu nepľnoletých osôb a zraniteľných skupín.

Naplnenie tohto zámeru ide ruka v ruke s informovanosťou hráčov. Hráči majú na internetových stránkach Spoločnosti, ale aj v kamenných zberniciach, k dispozícii herné plány pre všetky hry, ako aj relevantné informácie týkajúce sa zodpovedného hrania. Na internetovej stránke www.tipos.sk je pre hráčov tiež pripravený **anonymný online test zodpovedného hrania**. Informácie o zodpovednom hraní určené pre hráčov sú pravidelne aktualizované s cieľom poskytovať presné a užitočné informácie.

Spoločnosť TIPOS v roku 2022 informovala hráčov o témach súvisiacich so zodpovedným hraním aj prostredníctvom informácií uvádzaných **v newsletteroch určených pre hráčov**.

Spoločnosť TIPOS bola v roku 2022 tiež **partnerom televíznej relácie „Maj to pod kontrolou“**. Cieľom relácie bolo budovať povedomie širokej verejnosti o dôležitosti zodpovedného prístupu k hraníu, možnostiach prevencie pred vznikom problémového hrania a ďalších súvisiacich témach.



V relácii sa diváci dozvedeli ako mať hranie pod kontrolou aj prostredníctvom rozhovorov s odborníkmi na tieto témy:

1. Akékoľvek hranie, ktoré môže prepuknúť do závislosti, treba mať pod kontrolou
2. Závislosť na hraní môže zničiť ľudí aj rodiny. Pomôcť vedia terapie v špecializovaných centrách
3. Ľudia často netušia, že majú vážny problém. Tí, čo si to priznajú, môžu nájsť pomoc u odborníkov na Linke pomoci
4. Vždy zodpovedne a s rozumom. To je základ, aby hazard bol zábavou a nie niečím negatívnym
5. Sú možnosti, ako pristupovať k prevencii pred závislosťou od hazardných hier. Čo môžu urobiť prevádzkovatelia?
6. Ochrana mladistvých pred hraním
7. Výskum v oblasti hazardných hier nám pomáha lepšie pochopiť ochorenie, myslí si klinický psychológ
8. Kam smerujú peniaze z lotérií a hazardných hier?

Chceme, aby naši hráči hrali vždy zodpovedne. Preto sme si pre nich pripravili aj „Desatoro zodpovedného hrania“, aby mali svoju hru vždy pod kontrolou.

Desatoro zodpovedného hrania

1. **Hrajte vždy len pre zábavu**, neberte hru ako formu zárobku.
2. Predtým ako začnete hrať, **určite si koľko peňazí môžete na hru minúť**. Nikdy nehrajte s peniazmi, ktoré potrebujete pre každodenný život, ale len s peniazmi, ktoré môžete prehrať.
3. **Nehrajte s cieľom získať späť peniaze, ktoré ste už raz prehrali**.
4. Hrajte tak, aby ste mali z hrania radosť. **Nikdy nehrajte na dlh**.
5. **Nehrajte, ak ste pod vplyvom alkoholu, iných návykových látok, v depresii alebo v strese**. Neberte hranie ako únik od každodenných problémov.
6. Majte svoje hranie pod kontrolou - **sledujte si čas venovaný hraníu, ako aj výšku vašich vkladov, výhier a prehíer**.
7. **Vopred si stanovte čas, ktorý venujete hraníu**. Pri hraní si robte vždy pravidelné prestávky a vyvažujte čas strávený hraním a čas venovaný iným aktivitám.
8. **Nastavte si sebaobmedzujúce opatrenia**. V prípade potreby sa informujte o možnostiach samovylúčenia.

9. **Uvedomte si, že výsledok hazardnej hry je vždy náhodný a nie je možné ho predpovedať.** Neexistujú žiadne pravidlá ani systém, ktorými by sa dal výsledok hry ovplyvniť.
10. **Oboznámte sa s pravidlami jednotlivých hier, ich výhodami a rizikami predtým ako začnete hrať.**

Vzdelávanie zamestnancov

Spoločnosť TIPOS má záujem, aby jej zamestnanci boli kvalitne informovaní o aktivitách, opatreniach a procesoch zameraných na podporu zodpovedného hrania. Zamestnanci Spoločnosti sú o týchto témach informovaní prostredníctvom webového sídla Spoločnosti, informácií zverejnených na intranete Spoločnosti, interného newslettera, ako aj informácií poskytnutých v rámci celofiremných stretnutí a na rôznych ďalších stretnutiach zamestnancov s vedením Spoločnosti.

100 % zamestnancov spoločnosti TIPOS
na TPP absolvovalo v roku 2022 školenie o zodpovednom
hraní a test na overenie nadobudnutých vedomostí

Zamestnanci Spoločnosti, ktorí prichádzajú do priameho kontaktu s hráčmi, absolvovali v roku 2022 aj **dodatočný tréning na detailnejšie poskytnutie informácií o problémovom a patologickom hráčstve a súvisiacej prevencii**. Tento tréning bol realizovaný v spolupráci s pracovníkmi z Centra pre liečbu drogových závislostí v Bratislave.

Za účelom zvyšovania povedomia zamestnancov o téme zodpovedného hrania bola zriadená nová sekcia na intranete Spoločnosti.

Vzdelávanie predajcov

Medzi najdôležitejšie úlohy v oblasti zodpovedného hrania pri spolupráci s predajcami a mandatármi patrí efektívna **kontrola veku pri predaji služieb** s cieľom zamedziť hranie hazardných hier osobám mladším ako 18 rokov a v prípade potreby poskytovať informácie o nástrojoch prevencie a liečby problémového a patologického hráčstva.

Každý predajca je pred začatím predaja povinný absolvovať školenie, kde nadobudne nielen teoretické znalosti, ale aj **návod na správne zvládanie rizikových situácií**. Po úspešnom absolvovaní získa certifikát o absolvovaní takéhoto školenia.

837 predajcov
absolvovalo v roku 2022 školenie o zodpovednom hraní
a test na overenie nadobudnutých vedomostí

V roku 2022 Spoločnosť v spolupráci s jedným z odborných partnerov pripravila aktualizáciu školení, ako aj informačných materiálov pre predajcov a mandatórov Spoločnosti. Do predajnej siete boli distribuované **informačné príručky pre predajcov** na tému zodpovedné hranie.

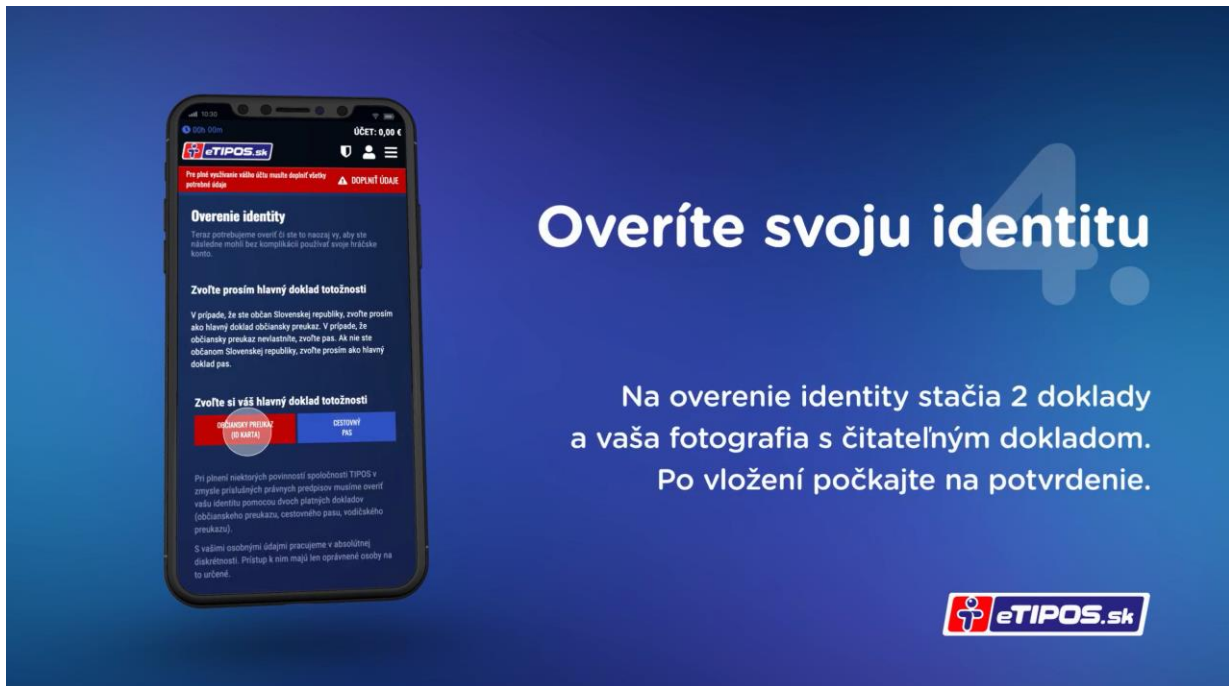
Do 2913 kamenných prevádzok
mandatórov spoločnosti TIPOS boli v roku 2022
distribuované informačné príručky pre predajcov
o zodpovednom hraní

Ochrana hráčov

Ochrana v digitálnych predajných kanáloch

Zákon o hazardných hrách upravuje aj možnosti nastavenia sebaobmedzujúcich opatrení pri hraní internetových hier. Hráči si môžu vo svojom hráčskom účte nastaviť **maximálnu výšku celkových stávk a maximálnu výšku prehry** (samostatne pre internetové hry v internetovej herni a samostatne pre internetové hry v internetovom kasíne). V prípade, že má hráč záujem o zmiernenie nastavených sebaobmedzujúcich opatrení, je možné tak urobiť až v siedmy deň od momentu, kedy hráč toto zmiernenie zadal.

Pri registrácii nového hráča prebieha **kontrola totožnosti** s cieľom umožniť hrať hazardné hry len osobám, ktoré majú 18 a viac rokov. Zároveň sa overuje jeho totožnosť voči Registru vylúčených osôb s cieľom **zamedziť hranie hazardných hier osobám vylúčeným z hrania**.



Overíte svoju identitu

Na overenie identity stačia 2 doklady a vaša fotografia s čitateľným dokladom. Po vložení počkajte na potvrdenie.

eTIPOS.sk

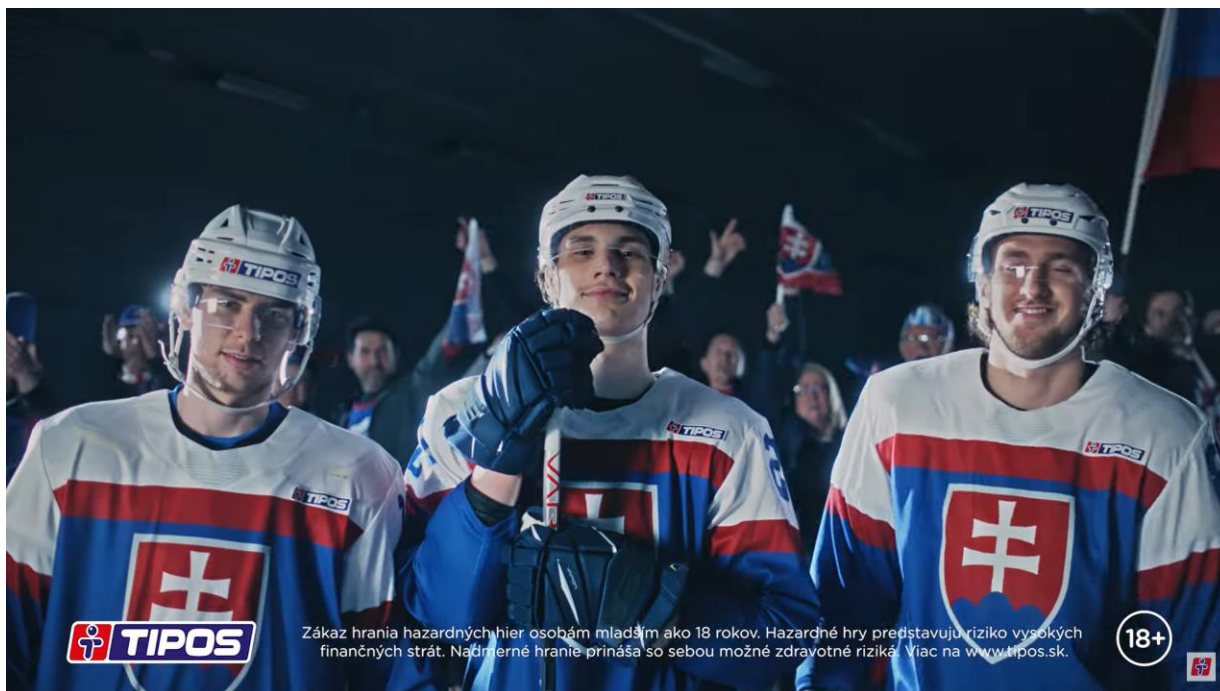
Webové stránky spoločnosti TIPOS sú riadne označené v kategórii hazardných hier vo všetkých známych **nástrojoch na filtrovanie obsahu na webe** (napr. programy rodičovskej kontroly a programy na ochranu pred malware), aby sa zamedzilo ich návšteve zo strany nepľnoletých a ďalších osôb, ktoré chcú blokovať prístup k takémuto obsahu.

Za účelom väčšej ochrany hráčov pri hraní hazardných hier v online prostredí boli na hernom portáli eTIPOS.sk v roku 2022 realizované viaceré úpravy, ktorých cieľom je zlepšiť prístup hráčov k nástrojom zodpovedného hrania.

Reklama a marketingová komunikácia

Marketingová komunikácia spoločnosti TIPOS nesmie cieľiť na osoby mladšie ako 18 rokov. Preto je vždy riadne označená minimálne logom 18+ alebo tiež súvisiacim právnym textom (v závislosti od typu kampane) a nie je nasadzovaná do takých médií, formátov alebo vysielacích časov, ktoré sú určené primárne pre deti a mladistvých.

V roku 2022 spoločnosť TIPOS prijala interný **Kódex pre zodpovednú marketingovú komunikáciu**, ktorý plne reflektuje všetky požiadavky a odporúčania pre marketingovú komunikáciu zo strany European Lotteries, pričom tieto sú mnohokrát **prísnejšie ako aktuálne platná legislatíva**. Prijatý kódex je záväzný aj pre relevantných dodávateľov Spoločnosti.



Spolu s prijatím kódexu sa zintenzívnili proces posudzovania marketingovej komunikácie spoločnosti TIPOS, pričom výsledkom je ešte dôslednejšie posudzovanie obsahu aj štýlu marketingovej komunikácie už v štádiu návrhu.

Uvádzanie nových hier na trh

Pri uvádzaní nových hazardných hier do herného portfólia Spoločnosti posudzujeme aj ich rizikovosť vo vzťahu k rôznym skupinám hráčov a zraniteľným skupinám. Spoločnosť TIPOS rozširuje portfólio ponúkaných hazardných hier len o hry, ktoré sú dodávané etablovanými dodávateľmi. Každá nová hra pred uvedením prechádza tiež kontrolou zo strany Technického skúšobného ústavu Piešťany, š. p. (TSÚ).

Spoločnosť TIPOS v roku 2022 zaviedla **proces posúdenia miery rizikivosti hazardných hier z pohľadu zodpovedného hrania**, ktorý vychádza z medzinárodne používaných princípov ASTERIG™. Pri hodnotení rizikivosti danej hazardnej hry je posudzovaných 10 parametrov, pričom hry sú následne kategorizované do piatich úrovní rizikivosti. Týmto posúdením prechádzajú všetky navrhované hazardné hry.

U 100 % nových hier
bola v roku 2022 posúdená miera ich rizikivosti z pohľadu
zodpovedného hrania*

* Po zavedení procesu posudzovania v marci 2022

Podpora výskumu

Dôležitou súčasťou spolupráce s odbornými partnermi pôsobiacimi v oblasti prevencie a liečby patologického hráčstva je tiež **podpora a realizácia výskumných aktivít** v tejto oblasti.

Výstupy z aktivít organizácií, ktoré spoločnosť TIPOS za týmto účelom finančne podporila, sú postupne spracovávané formou publikačných výstupov, informačných materiálov a prednášok určených nielen pre odbornú, ale aj širokú laickú verejnosť. Vzhľadom na časovú náročnosť jednotlivých výskumných projektov (napr.: „*Podtypy hazardných hráčov ako prediktory retencie v liečbe a výsledkov liečby*“, „*Prediktory vplývajúce na závažnosť a výsledky liečby patologického hráčstva*“) budú projekty začaté v priebehu roka 2022 pokračovať aj v roku 2023.

V podporených projektoch boli tiež realizované **edukačné a osvetové aktivity**, ktorých cieľom bolo zvýšenie informovanosti hráčov o zásadách zodpovedného hrania a o možných rizikách spojených s hazardnými hrami.

Podpora pre hráčov

Sprostredkovanie liečby

V prípade potreby a identifikovania problému spoločnosť TIPOS poskytuje hráčom relevantné **informácie o možnostiach prevencie a liečby** problémového a patologického hrania. Tieto informácie vie kvalifikovane poskytnúť každý pracovník Oddelenia zákazníckej podpory, ako aj predajca.

Na internetovej stránke spoločnosti TIPOS sa nachádzajú kontakty na Linku pomoci pre problémy s hraním a na najbližšie špecializované pracoviská zamerané na riešenie problémov s problémovým alebo patologickým hraním.

Linka pomoci pre problémy s hraním

0800 800 900

Linka pomoci pre problémy s hraním je zriadená od roku 2013 v Centre pre liečbu drogových závislostí v Bratislave s cieľom prevencie a boja proti závislosti na hazardných hrách. Je **určená hráčom, ich rodinným príslušníkom a známym**. Na linke je poskytovaná predovšetkým krízová intervencia, ale aj nevyhnutné informácie o patologickom hráčstve ako chorobe, jeho následkoch a možnostiach liečby. Spoločnosť TIPOS každoročne finančne prispieva na prevádzku tejto linky.

V roku 2022 spoločnosť TIPOS **pokračovala v spolupráci s tromi organizáciami**, ktoré sa aktívne venujú prevencii a liečbe patologického hrania. Odborníci z týchto organizácií sa podieľali predovšetkým na odbornom posúdení školení v oblasti zodpovedného hrania, resp. posudzovaní informačných materiálov, ako na ďalších aktivitách Spoločnosti v oblasti zodpovedného hrania.

Udržateľnosť

Rozvoj programu zodpovedného hrania

Oblasť zodpovedného hrania bola aj v roku 2022 stabilnou agendou zasadnutí predstavenstva spoločnosti TIPOS. Členovia predstavenstva sú vďaka tomu pravidelne informovaní o aktivitách v oblasti zodpovedného hrania, o stave programu zodpovedného hrania a zároveň majú možnosť operatívne reagovať na nové príležitosti a potreby.

Spoločnosť TIPOS v roku 2022 implementovala viaceré procesy, množstvo systémových opatrení a zmien definovaných v **prepracovanej internej smernici o zodpovednom hraní**. Medzi najvýznamnejšie kroky patrilo napr. prijatie Kódexu pre zodpovednú marketingovú komunikáciu, zavedenie procesu posúdenia miery rizikovosti hazardných hier a definovanie ukazovateľov výkonnosti pre oblasť zodpovedného hrania.

Medzinárodná certifikácia

Spoločnosť TIPOS v roku 2022 po prvýkrát získala **certifikáciu zodpovedného hrania od EL**, čím preukázala splnenie certifikačných požiadaviek medzinárodného štandardu zodpovedného hrania. Udeleniu certifikácie predchádzalo komplexné posúdenie súladu spoločnosti TIPOS s požiadavkami EL zo strany externého hodnotiteľa.



V nadväznosti na získanie certifikácie od EL bol spoločnosti TIPOS udelený aj **certifikát zodpovedného hrania – Level 4 od WLA**. Level 4 je najvyšším možným stupňom certifikácie, ktorý udeľuje WLA svojim členom za aktivity realizované v oblasti zodpovedného hrania. Oba certifikáty sú platné do júna 2025.

Spolupráca so zainteresovanými stranami

Spoločnosť TIPOS má záujem na mapovaní a rozvíjaní vzťahov so všetkými významnými zainteresovanými stranami, medzi ktoré zaraďuje najmä svojich **zamestnancov, zákazníkov, predajcov, orgány štátnej správy, dodávateľov, poskytovateľov liečby, záujmové združenia, médiá a širokú laickú i odbornú verejnosť**.

V roku 2022 spoločnosť TIPOS posilnila svoju spoluprácu s odbornými partnermi: Odborným liečebným ústavom psychiatrickým, n. o. Predná Hora, Centrom pre liečbu drogových závislostí v Bratislave, ako aj II. Psychiatrickou klinikou SZU Fakultnej nemocnice s poliklinikou F. D. Roosevelta v Banskej Bystrici. Spoločnosť TIPOS aj v roku 2022 podporila činnosť týchto subjektov formou finančných darov, spolu vo výške 100 tis. EUR. Tieto finančné prostriedky budú použité na podporu liečby patologických hráčov, terapeutické aktivity určené pre patologických hráčov a ich rodiny, ako aj na zlepšenie materiálovo-technického vybavenia jednotlivých pracovísk.

100 000 EUR

vo forme finančných darov poskytla spoločnosť TIPOS v roku 2022 na podporu liečby patologických hráčov a ďalšie aktivity v oblasti prevencie a liečby nelátkových závislostí

Na medzinárodnej úrovni bola spoločnosť TIPOS aktívna predovšetkým v rámci jej členstva v medzinárodných organizáciách EL a WLA. V roku 2022 spoločnosť TIPOS zintenzívnila svoje zapojenie sa do aktivít v oblasti zodpovedného hrania organizovaných týmito subjektmi. Zamestnanci Spoločnosti sa zúčastnili viacerých konferencií a seminárov zameraných na oblasť zodpovedného hrania, resp. spoločenskú zodpovednosť ako takú.

Ciele na rok 2023

1.

Spoločnosť TIPOS plánuje v roku 2023 pokračovať v rozvoji jej programu zodpovedného hrania tak, aby napĺňala svoje poslanie a bola pripravená na ďalšie externé hodnotenia v oblasti zodpovedného hrania a následnú re-certifikáciu.

2.

Pripravujeme upraviť časť „Zodpovedné hranie“ na webových stránkach spoločnosti TIPOS tak, aby boli všetky dôležité informácie o zodpovednom hraní pre našich hráčov ešte prehľadnejšie a dostupnejšie.

3.

Aktivity v oblasti zodpovedného hrania realizovať tak, aby „Miera súladu so štandardmi European Lotteries pre zodpovedné hranie“ za každú oblasť podľa EL Responsible Gaming Certification Framework dosiahla o 2% vyššiu úroveň súladu ako pri certifikácii zodpovedného hrania v roku 2022.

Viac informácií o aktivitách spoločnosti TIPOS v oblasti spoločenskej zodpovednosti je uvedených vo Výročnej správe spoločnosti TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s. za rok 2022.