



**SPRÁVA O STAVE PROGRAMU  
ZODPOVEDNÉHO HRANIA  
ZA ROK 2024**

**TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s.**

# Úvod

Spoločenská zodpovednosť zostáva aj naďalej základným pilierom dlhodobej stratégie spoločnosti TIPOS, čo potvrdzuje jej úsilie integrovať zásady zodpovedného hrania do všetkých oblastí svojej činnosti.

V roku 2024 sa spoločnosť zameriavala nielen na dosahovanie stanovených finančných cieľov, ale aj na posilnenie pozitívneho vnímania TIPOSu zo strany všetkých zainteresovaných strán - verejnosti, hráčov, zamestnancov a partnerov.

Cieľom TIPOSu je byť **lídrom v oblasti zodpovedného hrania medzi prevádzkovateľmi hazardných hier na Slovensku**. Tento záväzok je súčasťou širšej stratégie ESG (environmentálna a sociálna zodpovednosť a správa spoločnosti), v rámci ktorej TIPOS kladie dôraz na udržateľné a etické podnikanie.

## Základné princípy spoločenskej zodpovednosti spoločnosti TIPOS v oblasti zodpovedného hrania:

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

Oblasť zodpovedného hrania je legislatívne upravená zákonom č. 30/2019 Z. z. o hazardných hrách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý stanovuje kľúčové požiadavky:

- zákaz účasti na hazardných hrách osobám mladším ako 18 rokov a osobám evidovaným v Registri vylúčených osôb (RVO),
- povinnosť informovať hráčov a poskytovať im kontakty na špecializované zdravotnícke inštitúcie, ktoré sa venujú prevencii, diagnostike a liečbe závislostí,
- zákaz poskytovania akýchkoľvek pôžičiek alebo úverov hráčom pred hrou alebo počas nej.

Dodržiavanie týchto zákonných povinností monitoruje Úrad pre reguláciu hazardných hier (ÚRHH).

# Program zodpovedného hrania



Spoločnosť TIPOS si plne uvedomuje riziká spojené s hraním hazardných hier a dlhodobo realizuje viaceré iniciatívy v oblasti zodpovedného hrania, a to aj nad rámec zákonom stanovených povinností. Tieto aktivity nie sú len otázkou dodržiavania legislatívy, ale predstavujú dôležitý prvok udržateľného rastu a dlhodobej dôveryhodnosti spoločnosti.

TIPOS je dlhoročným členom dvoch najväčších a najvýznamnejších medzinárodných lotériových organizácií - **European Lotteries (EL)** a **World Lottery Association (WLA)**. Pri realizácii aktivít v oblasti zodpovedného hrania sa riadi **princípami zodpovedného hrania WLA** a **programom zodpovedného hrania EL**, čím zabezpečuje súlad so svetovými štandardmi a osvedčenými postupmi v tejto oblasti.

## Ciele a ich plnenie

V roku 2024 sa spoločnosť TIPOS zamerala na tri hlavné ciele v oblasti zodpovedného hrania:

**Cieľ 1: Rozvoj programu zodpovedného hrania a zvýšenie miery súladu so štandardmi EL o 25 bodov.**

### Vyhodnotenie plnenia:

V rámci tohto cieľa sa dosiahol nárast o 39 bodov, pričom požiadavka bola zvýšiť miery súladu o 25 bodov. Dosiahnutý nárast z 847 na 886 bodov presahuje stanovený cieľ, čo je veľmi pozitívny výsledok. Tento pokrok naznačuje, že TIPOS nielen splnil, ale aj prekročil očakávania, pokiaľ ide o zlepšenie kvality a efektivity programu zodpovedného hrania.

Tento úspech ukazuje, že spoločnosť sa naozaj zamerala na zvyšovanie svojich štandardov a efektívnosť programu zodpovedného hrania, pričom súčasne splnila a dokonca prekročila medzinárodné štandardy stanovené EL. Zlepšenie o 39 bodov je vynikajúci výsledok a naznačuje, že TIPOS pokračuje v kontinuálnom zlepšovaní a adaptácii najlepších praktík v oblasti zodpovedného hrania.

**Hodnotenie plnenia: Úspešné a nad očakávania.**

## **Cieľ 2: Zvýšenie úrovne monitorovania a riadenia plnenia kľúčových ukazovateľov pre oblasť zodpovedného hrania.**

### **Vyhodnotenie plnenia:**

V oblasti monitorovania a riadenia plnenia kľúčových ukazovateľov pre zodpovedné hranie bol tento cieľ zameraný na zlepšenie procesov a nástrojov pre efektívne sledovanie správania hráčov. Spoločnosť TIPOS zaviedla týždenný monitoring výdavkov hráčov (weekly spending monitoring), ktorý sa stal dôležitým nástrojom na včasné identifikovanie trendov v správaní hráčov a zabezpečenie rýchlej reakcie pri detekcii rizikového správania. Tento krok predstavuje výrazný pokrok v oblasti ochrany hráčov, ktorý zlepšuje schopnosť spoločnosti reagovať na potenciálne problémy ešte pred tým, ako sa rozvinú do vážnejších situácií.

Aj keď v tejto oblasti nebol zaznamenaný úplne rovnaký rozsah rozvoja ako v niektorých iných cieľoch, zavedenie pravidelného monitoringu je silným základom pre ďalší pokrok. Tento krok ukazuje jasnú snahu o zlepšenie riadenia zodpovedného hrania a zabezpečenie kontinuálneho zlepšovania v tejto oblasti.

**Hodnotenie plnenia: Úspešné splnenie s potenciálom na ďalší rozvoj.**

## **Cieľ 3: Posilniť aktivity v oblasti proaktívneho prístupu k rizikovým a zraniteľným hráčom**

### **Vyhodnotenie plnenia:**

V rámci tohto cieľa sa spoločnosť TIPOS zamerala na posilnenie proaktívneho prístupu k rizikovým a zraniteľným hráčom, pričom najväčší pokrok bol dosiahnutý v spolupráci s marketingovým oddelením. V oblasti marketingu boli nastavené prísnejšie pravidlá pre reklamu, ktoré sa orientujú na minimalizáciu dopadu reklamných kampaní na zraniteľné skupiny, akými sú napríklad maloletí. Tieto opatrenia zaisťujú, že marketingové aktivity sú ešte zodpovednejšie a citlivejšie voči potrebám ochrany hráčov, čím sa minimalizuje riziko neúmyselného oslovenia zraniteľných osôb.

Okrem toho boli zavedené aj nové pravidlá pre niektoré hry v herni (napríklad zákaz demoverzií), ktoré zaisťujú, že potenciálni hráči sa nebudú vystavovať riziku predčasného zapojenia do hazardného hrania. Tieto kroky sú jasným dôkazom toho, že spoločnosť TIPOS aktívne pracuje na ochrane svojich hráčov a neustále sa usiluje o vytváranie bezpečného a zodpovedného prostredia.

**Hodnotenie plnenia: Úspešné a pozitívne kroky vpred na ochranu zraniteľných hráčov.**

V roku 2024 spoločnosť TIPOS dosiahla významné pokroky v oblasti zodpovedného hrania. Všetky tri hlavné ciele boli úspešne dosiahnuté a niektoré z nich boli prekročené. Zlepšenie programu zodpovedného hrania, zvýšenie monitorovania a riadenia kľúčových ukazovateľov a posilnenie proaktívneho prístupu k rizikovým a zraniteľným hráčom sú dôkazom toho, že spoločnosť sa naďalej usiluje o vytváranie bezpečného a zodpovedného hráčského prostredia. Tieto kroky ukazujú záväzok spoločnosti TIPOS k ochrane hráčov a neustálemu zlepšovaniu svojich procesov, čo prispieva k budovaniu dôvery a zabezpečeniu udržateľného rastu v oblasti zodpovedného hrania.

# Aktivity programu zodpovedného hrania 2024

Na základe úspešného plnenia cieľov v roku 2024, ktoré sa zameriavali na ďalší rozvoj a implementáciu zodpovedného hrania, sa spoločnosť TIPOS v uplynulom roku neustále sústredila na zlepšovanie a posilňovanie kľúčových oblastí programu. Okrem kontinuálneho plnenia stanovených cieľov spoločnosť vykonávala aj viaceré kroky, ktoré prispeli k udržateľnému a zodpovednému rozvoju herného prostredia.

V nasledujúcej časti sa podrobne zameriame na konkrétne aktivity realizované v rámci jednotlivých oblastí programu zodpovedného hrania v roku 2024. Tieto aktivity sa zameriavajú nielen na ochranu hráčov a prevenciu problémového hrania, ale tiež reflektujú sústavnú angažovanosť TIPOSu v oblasti zodpovedného prístupu k hazardným hrám a v ochrane zraniteľných skupín.

## Vzdelávanie o zodpovednom hraní

Spoločnosť TIPOS aj v roku 2024 pokračovala v poskytovaní bezpečného a zodpovedného prostredia pre svojich hráčov, pričom kladie dôraz na minimalizovanie negatívnych dopadov hazardných hier na jednotlivcov a spoločnosť. Špeciálna pozornosť sa venuje ochrane nepľnoletých a zraniteľných skupín.

Naplnenie tohto zámeru sa opiera o dôkladnú informovanosť hráčov o zodpovednom hraní. Hráči majú na internetových stránkach spoločnosti TIPOS k dispozícii herné plány pre všetky hry, ako aj dôležité informácie týkajúce sa zodpovedného hrania.

Okrem toho bol v roku 2024 úspešne preložený medzinárodne používaný nástroj na hodnotenie rizikového hrania – Problem Gambling Severity Index (PGSI), ktorý bude sprístupnený hráčom na novom webe v priebehu roka 2025. Tento test bude hráčom k dispozícii ako anonymný online nástroj, ktorý im umožní objektívne zhodnotiť riziko problémového hrania.

TIPOS aj v roku 2024 pokračoval v partnerstve s televíznou reláciou „Maj to pod kontrolou“. Cieľom tejto relácie je budovať povedomie o zodpovednom prístupe k hazardným hrám a informovať verejnosť o možnostiach prevencie problémového hrania. Relácia v roku 2024 pokračovala už treťou sériou pravidelných epizód, ktoré sa venovali témam, akými sú rozpoznávanie prejavov problémového hrania, liečba problémového hrania alebo opätovné začlenenie do života.



V tretej sérii bolo odvysielaných osem dielov relácie „Maj to pod kontrolou“ na tieto témy:

1. Príznaky patologického hráčstva
2. Počiatok patologického hráčstva
3. Úloha športu v patologickom hráčstve
4. Opätovné začlenenie do života
5. Prevencia v patologickom hraní
6. Je hazardné hranie poruchou mozgu?
7. Emočná inteligencia a hazard
8. Samoregulácia v hazardných hrách

TIPOS sa v roku 2024 zapojil aj do medzinárodných kampaní. Spomeňme účasť v kampani „Gift Responsibly“ (Zodpovedné darovanie), ktorá upozorňuje na riziká spojené s darovaním stieracích žrebov deťom. Kampaň bola propagovaná prostredníctvom sociálnych médií a tlačových správ. V porovnaní s predchádzajúcim rokom bol rozdiel najmä vo vizuálnom spracovaní – v roku 2024 sme sa rozhodli mierne odkloniť od nastavených usmernení (guidelines) a kampaň sme prispôbili štýlu, ktorý tematicky lepšie reflektoval obdobie, v ktorom bola nasadená. Týmto krokom sme chceli ešte viac zdôrazniť hlavnú myšlienku kampane a priblížiť ju verejnosti atraktívnejším spôsobom.



Desatoro zodpovedného hrania naďalej zostáva základom pre informovanie hráčov o najdôležitejších zásadách zodpovedného prístupu k hazardným hrám.

## Desatoro zodpovedného hrania

1. **Hrajte pre zábavu a potešenie, neberte hru ako formu zárobku.** Očakávajte, že môžete vyhrať, ale aj prehrať.
2. **Nevnímajte hranie ako únik od každodenných problémov.** Nehrajte, keď sa cítite nahnevaný, osamelý alebo vystresovaný a keď ste pod vplyvom alkoholu alebo drog.
3. **Na hru si vopred stanovte finančný a časový limit.** Peňažné limity na hranie si môžete nastaviť aj vo svojom hráčskom účte.
4. **Nehrajte na dlh a neriskujte stratu neúmerne vysokých finančných prostriedkov.** Hrajte s peniazmi, ktoré si môžete dovoliť minúť. Nepožičiavajte si peniaze na hru.
5. **Strážte si čas venovaný hraniu** - aktuálna časomiera sa zobrazuje počas prihlásenia v hráčskom účte. Vyvažujte čas strávený hraním a čas venovaný iným aktivitám.
6. **Nehrajte s cieľom získať späť peniaze, ktoré ste už raz prehrali.**

7. **Pri hraní si robte pravidelné prestávky.**
8. **Uvedomte si, že výsledok hazardnej hry je náhodný** – nemôžete ho ovplyvniť. Neexistujú žiadne spôsoby ani systém, ktorými by sa dal výsledok hry ovplyvniť.
9. **Informujte sa o možnostiach nastavenia sebaobmedzujúcich opatrení a možnostiach samovylúčenia.**
10. **Rekapitulujte si pravidelne svoje výdavky a čas spojený s hraním.**

## Vzdelávanie zamestnancov

V spoločnosti TIPOS je školenie na tému zodpovedného hrania povinné raz ročne pre všetkých zamestnancov. V roku 2024 sme sa viac zamerali na zvyšovanie povedomia zamestnancov prostredníctvom intranetovej sekcie a pravidelnej rubriky newslettera „Zodpovedné hranie“, kde sme pravidelne publikovali zaujímavosti a novinky z oblasti zodpovedného hrania. Cieľom bolo poskytnúť zamestnancom aktuálne informácie a podporiť ich angažovanosť v tejto dôležitej téme.

Nad rámec pravidelných školení prebiehali aj špecifické školenia pre marketingový tím, ktorý absolvoval školenie zamerané na zodpovedné hranie a právne aspekty. Tento tréning sa zameral na detailné porozumenie zodpovedného prístupu v marketingovej komunikácii, s dôrazom na právne rámce a etické zásady, ktoré je potrebné dodržiavať pri propagovaní herných aktivít. Cieľom bolo zabezpečiť, aby marketingový tím nielen rozumel legislatíve, ale aj aplikoval tieto poznatky pri tvorbe kampaní a komunikácii so zákazníkmi, čím sa prispieva k zodpovednému prístupu v rámci celej lotériovej spoločnosti TIPOS.

## 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 nový predajca je povinný absolvovať školenie, ktoré zahŕňa teoretické znalosti o zodpovednom hraní a **praktické návody na správne zvládanie rizikových situácií**. Po úspešnom absolvovaní školenia predajcovia píšú test, ktorého úspešné absolvovanie je podmienkou pre pokračovanie v predaji služieb. Okrem toho majú predajcovia k dispozícii



špeciálnu stránku s informáciami o zodpovednom hraní, ktorá im poskytuje neustály prístup k potrebným informáciám a nástrojom na podporu zodpovedného hrania.

Týmto spôsobom sa zabezpečuje, že predajcovia sú pripravení efektívne komunikovať so zákazníkmi a zabezpečiť, aby sa hazardné hry hrávali zodpovedne a v súlade s legislatívnymi normami.

**1 697 predajcov**

absolvovalo v roku 2024 školenie o zodpovednom hraní  
a test na overenie nadobudnutých vedomostí

# Ochrana hráčov

## Ochrana v digitálnych predajných kanáloch

Zákon o hazardných hrách upravuje možnosti nastavenia sebaobmedzujúcich opatrení pri hraní hazardných hier v online prostredí. Hráči si môžu vo svojom hráčskom účte nastaviť **maximálnu výšku celkových stávk a maximálnu výšku prehier** (samostatne pre internetové hry v internetovej hre 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, keď hráč toto zmiernenie zadal.

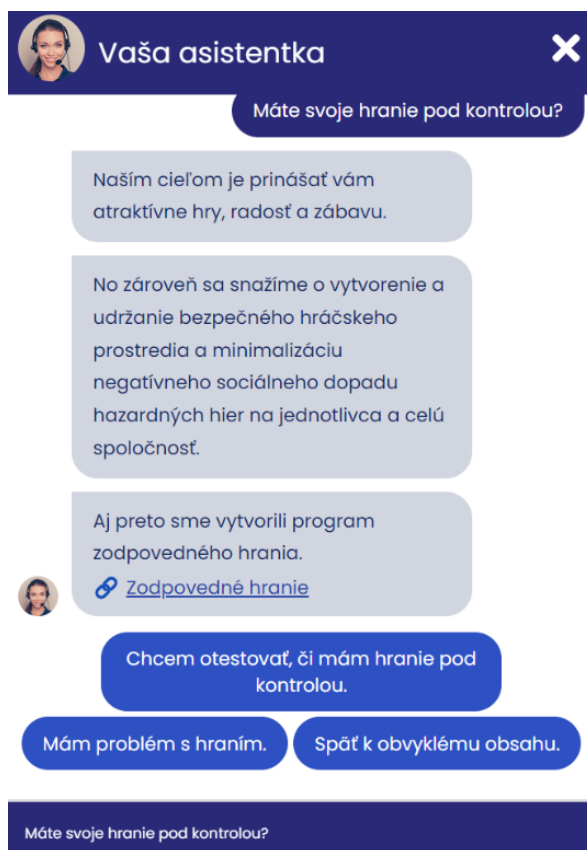
Pri registrácii nového hráča prebieha **kontrola totožnosti** s cieľom umožniť hrať hazardné hry len osobám, ktoré majú 18 a viac rokov. Zároveň sa overuje jeho totožnosť voči Registru vylúčených osôb, s cieľom **zamedziť hranie hazardných hier osobám vylúčeným z hrania**.

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 nepĺnoletých a ďalších osôb, ktoré chcú blokovať prístup k takémuto obsahu.

S cieľom ochrany maloletých spoločnosť TIPOS zaviedla zákaz demo hier, ktoré môžu predstavovať vyššie riziko pre maloletých. Naďalej platí, že do demo verzií jednotlivých internetových hier v internetovom kasíne je zahrnuté povinné potvrdenie informácie, že užívateľ má viac ako 18 rokov. Týmto spôsobom sa zabezpečuje, že aj v prostredí digitálnych kanálov je minimalizované riziko prístupu mladistvých k hazardným hrám.

The image shows a login form with a dark background and a yellow border. The title is 'Prosím, prihláste sa'. It contains two white input fields for 'Prihlasovacie meno' and 'Heslo'. Below the password field is a link 'Zabudli ste heslo?'. A prominent red button labeled 'PRIHLÁSIŤ' is centered below the fields. At the bottom, there is a blue button labeled 'POKRAČOVAŤ PRE ZÁBAVU'. A checkbox is checked, with the text 'Potvrdzujem, že mám viac ako 18 rokov.' next to it.

V roku 2023 bol na webových stránkach [www.tipos.sk](http://www.tipos.sk) a [www.etipos.sk](http://www.etipos.sk) nasadený chatbot zameraný na tému zodpovedného hrania, a preto sme v roku 2024 získali prvé dáta o jeho využívaní, pričom používatelia si obsah s otázkou "Máte svoje hranie pod kontrolou?" zobrazili celkovo 33 326-krát. Z tlačidiel sa najviac využívali tieto možnosti:



Tlačidlo - Chcem otestovať, či mám hranie pod kontrolou: 574-krát

Tlačidlo - Mám problém s hraním: 1 004-krát

Tieto údaje ukazujú rastúci záujem o nástroje zodpovedného hrania v online prostredí.

## Reklama a marketingová komunikácia

Marketingová komunikácia spoločnosti TIPOS naďalej striktne dodržiava zásadu, že 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 umiestnená do médií, formátov či vysielacích časov, ktoré sú primárne určené pre deti a mladistvých.

V roku 2024 TIPOS ďalej rozvíjal princípy zodpovednej marketingovej komunikácie nad rámec zákonných požiadaviek. Interný **Kódex pre zodpovednú marketingovú komunikáciu** zostáva dôležitým nástrojom na zabezpečenie etických štandardov a transparentnosti. Jeho pravidlá, ktoré reflektujú požiadavky **European Lotteries**, boli v niektorých oblastiach ešte detailnejšie špecifikované, aby lepšie reagovali na aktuálne trendy v marketingu a reklame. TIPOS zároveň pokračuje v dôslednom uplatňovaní týchto princípov aj u svojich relevantných dodávateľov.

V rámci svojho záväzku k zodpovednej marketingovej komunikácii TIPOS naďalej uplatňuje princípy stanovené v **Kódexe zodpovednej reklamy v oblasti hazardných hier**, ku ktorému sa pripojil 20. marca 2023. Tento kódex, iniciovaný Úradom pre reguláciu hazardných hier, podporuje etické reklamné postupy v celom odvetví hazardných hier. V nadväznosti na jeho prijatie TIPOS ešte viac sprísnil proces posudzovania marketingovej komunikácie – už v štádiu návrhu sa dôkladne hodnotí obsah aj forma kampaní.

**100 % reklamnej komunikácie**  
bolo v roku 2024 posúdené  
z pohľadu zodpovedného hrania

TIPOS tak naďalej posilňuje svoj záväzok k transparentnej a zodpovednej marketingovej komunikácii, čím prispieva k vyšším etickým štandardom v oblasti hazardných hier.

## Uvádzanie nových hier na trh

Pri rozširovaní herného portfólia spoločnosť TIPOS dôsledne posudzuje potenciálne riziká jednotlivých hier vo vzťahu k rôznym skupinám hráčov. Do ponuky sú zaradené len hry od etablovaných dodávateľov, pričom každá nová hra prechádza kontrolou Technického skúšobného ústavu Piešťany, š. p. (TSÚ), aby spĺňala všetky požiadavky.

V roku 2024 TIPOS pokračoval v **systematickom hodnotení rizikovosti hazardných hier** podľa medzinárodne uznávaných princípov ASTERIG™. Tento proces analyzuje 10 kľúčových parametrov, na základe ktorých sú hry zaradené do jednej z piatich úrovní rizikovosti. Tento prístup umožňuje lepšie identifikovať hry s vyšším potenciálom rizika a zároveň zavádzať vhodné opatrenia na jeho minimalizovanie.

**100 % nových hier v internetovom kasíne**  
bolo v roku 2024 posúdených pre mieru ich rizikovosti  
z pohľadu zodpovedného hrania

## Posudzovanie dizajnu reklám a hier

TIPOS kladie dôraz na kontrolu dizajnu marketingových materiálov aj samotných hazardných hier z pohľadu zodpovedného hrania. Pri reklamách sa dbá na to, aby vizuálne ani obsahovo neboli lákavé pre maloletých alebo zraniteľné skupiny. Hodnotí sa grafické spracovanie, výber postáv, tón komunikácie aj celkový dojem, aby sa minimalizovalo riziko nežiaduceho vplyvu. Zároveň platí, že reklama ani herný dizajn nesmú využívať prvky, ktoré by mohli byť spájané s inými závislosťami, ako je alkohol či fajčenie.

Podobné princípy sa uplatňujú aj pri dizajne samotných hier. Grafické prvky, animácie či herné mechaniky sú posudzované s cieľom predísť tomu, aby hry pôsobili atraktívne pre nepľnoletých hráčov. Zároveň je zakázané používať symboly alebo motívy spojené s rizikovým správaním, napríklad odkazy na drogy, nadmerné užívanie alkoholu či nezdravý životný štýl. Dôraz sa kladie aj na jasnú komunikáciu pravidiel a rizík spojených s hraním, aby hráči mali vždy k dispozícii transparentné a zrozumiteľné informácie.

Týmto spôsobom sa TIPOS snaží udržať vysoké etické štandardy a minimalizovať možné negatívne vplyvy marketingovej komunikácie aj herného prostredia..

## Podpora výskumu

Výskum v oblasti prevencie a liečby patologického hráčstva zostáva dôležitou súčasťou našich aktivít v spolupráci s odbornými partnermi. Podporujeme a realizujeme výskumné projekty, ktoré poskytujú cenné poznatky pre odbornú aj širšiu verejnosť. Výstupy z týchto výskumov sú spracovávané do publikačných materiálov, informačných publikácií a prednášok.

Sústavne pokračujeme v spolupráci s odbornými organizáciami a poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti.

Oblasť výskumu zahŕňa spoluprácu s naším partnerom, **Centrom pre liečbu drogových závislostí v Bratislave**.

Výskumná štúdia "Podtypy hazardných hráčov ako prediktory retencie v liečbe a výsledkov liečby" pokračuje od roku 2021. Priebežné výsledky boli prezentované na medzinárodných odborných podujatiach a konferenciách, vrátane The 11th International Conference: Gambling Disorder and Other Behavioural Addictions, ktorá sa konala v novembri 2023 vo Varšave.

Výskum v oblasti prediktorov úspešnosti liečby patologického hráčstva sa zameriava na identifikáciu faktorov, ktoré ovplyvňujú liečbu patologických hráčov. Prevalencia problémového hráčstva sa pohybuje od 0,5 % do 5,8 % v závislosti od regiónu, pričom v Európe sú rozdiely v legislatívnych reguláciách hazardu, ktoré ovplyvňujú dostupnosť hazardných hier. Problémové hráčstvo je spojené s duševnými poruchami a zvýšenou mortalitou.

Výskum sa zameriava na rôzne prediktory úspešnosti liečby, vrátane retencie v liečbe. Model ciest problémového hráčstva, ktorý rozdeľuje hráčov do troch podtypov (behaviorálne podmienení, emočne vulnerabilní, t. j. zreniteľní a impulzívni hráči), ukazuje, že emočne vulnerabilní a impulzívni hráči môžu profitovať z intenzívnejšej liečby.

Cieľom výskumu je zistiť, či a aký vzťah existuje medzi podtypmi hráčov, retenciou v liečbe a výsledkami liečby. Výskum plánuje zahrnúť 184 pacientov, ktorí vstúpili do liečby pre patologické hráčstvo v Centre pre liečbu drogových závislostí Bratislava. Na zisťovanie príslušnosti k jednému z troch subtypov sa používa Gambling Pathways Questionnaire (GPQ) a na meranie úspešnosti liečby sa používa nástroj Recovery Index for Gambling Disorder (RIGD). Analýza sa tiež zameriava aj na demografické údaje, závažnosť gamblingu a užívanie psychoaktívnych látok.

Cieľom týchto aktivít je nielen rozšíriť odborné poznatky, ale aj zvýšiť informovanosť o zásadách zodpovedného hrania a rizikách hazardných hier prostredníctvom edukačných a osvetových programov.

# 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 je zriadená od roku 2013 v Centre pre liečbu drogových závislostí (CPLDZ) v Bratislave s cieľom prevencie a boja proti závislosti na hazardných hrách. V roku 2024 sa zmenil prevádzkovateľ linky pomoci, čo viedlo k zlepšeniu poskytovaných služieb, ako je dlhšia pracovná doba vrátane víkendov. Zmenilo sa aj číslo linky pomoci a prevádzkovateľ sa zmenil z CPLDZ na Odborný liečebný ústav psychiatrický, n. o. Predná Hora (OLÚP, n. o. Predná Hora). Nová linka sa oficiálne spustila 1. februára 2025. V rámci tejto zmeny spoločnosť TIPOS realizovala intenzívnu kampaň na sociálnych sieťach, médiách a zverejnila tlačovú správu. Linka je určená hráčom, ich rodinným príslušníkom a známym. Na linke sa poskytuje predovšetkým krízová intervencia, ale aj nevyhnutné informácie o patologickom hráčstve ako chorobe, jeho následkoch a možnostiach liečby.

The infographic is a blue rectangular box with three columns of information. Each column has a title, an icon, a description, and a red box with contact details. At the bottom, there are four white hand icons.

LINKA POMOCI PRE PROBLÉMY S HRANÍM	LINKA POMOCI PRE PROBLÉMY S HRANÍM	LINKA POMOCI PRE PROBLÉMY S HRANÍM
Zmena čísla	Nová prevádzková doba	Nový prevádzkovateľ
<b>0800 131 000</b>	<b>Po-Ne 9:00-01:00</b> <small>mimo prevádzkové hodiny je k dispozícii záznamník</small>	<b>OLÚP Predná Hora</b> <small>(Odborný liečebný ústav psychiatrický, n. o. Predná Hora)</small>

V roku 2024 spoločnosť TIPOS **pokračovala v spolupráci s organizáciami**, ktoré sa aktívne venujú predovšetkým prevencii a liečbe patologického hrania. Medzi hlavné výsledky spolupráce v roku 2024 patria nasledovné aktivity:

#### **Centrum pre liečbu drogových závislostí, Bratislava**

- Zlepšenie hygienického štandardu v ambulantnej a ústavnej liečbe patologického hrania.

#### **Odborný liečebný ústav psychiatrický, n. o. Predná Hora**

- Projekt realizácie rodinnej terapie, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou liečby patologického hráčstva a zahŕňa oboznámenie rodinných príslušníkov aktuálne liečeného pacienta s problematikou závislostí, s typickými príčinami vzniku, rozvoja a udržiavania závislostí, či s fenoménmi, akými sú napríklad spoluzávislosť či umožňovanie závislosti, ktoré sa týkajú priamo života rodinných príslušníkov či blízkych osôb pacienta. Rodinnú terapiu podporovanú spoločnosťou TIPOS ročne využije okolo 20% pacientov liečených v OLÚP, n. o. Predná Hora. V roku 2024 absolvovalo rodinnú terapiu 168 rodín, spolu s pacientmi a ich rodinnými príslušníkmi to bolo viac ako 500 osôb. Presný údaj, koľkí z nich boli pacienti liečiaci sa len na diagnostikované patologické hráčstvo, nemáme. Vieme však, že patologické hráčstvo je častou súčasťou problémov spojených so závislosťou od alkoholu a drog. Preto je rodinná terapia súčasne formou prevencie pre rodiny s deťmi, ktorých blízki sa už dostali do problémov spôsobených závislosťami rôzneho charakteru, a teda aj do problémov v dôsledku hrania hazardných hier.
- Odborné vzdelávanie v metóde motivačných rozhovorov.

#### **IPčko, občianske združenie**

- V roku 2024 spoločnosť TIPOS podporila občianske združenie IPčko v projekte "Zodpovedné online hranie pre mladých dospelých", ktorý sa zameriava na prevenciu problémového online hrania u mladých dospelých. TIPOS prispel finančne na vytvorenie vzdelávacích materiálov a interaktívnych workshopov, ktoré podporujú zodpovedné hranie. Tento projekt pomáha mladým ľuďom pochopiť dôležitosť zodpovedného prístupu k online hrám.



# Udržateľnosť

## Rozvoj programu zodpovedného hrania

Oblasť zodpovedného hrania bola v roku 2024 kľúčovou súčasťou aktivít spoločnosti TIPOS, pričom predstavenstvo spoločnosti bolo pravidelne informované o stave a rozvoji programu.

V oblasti rozvoja zamestnancov došlo k posilneniu organizácie cez aktualizáciu pracovných pozícií a interných procesov, čím sa zvýraznila dôležitosť zodpovedného hrania.

Významným krokom bolo zlepšenie služieb na Linke pomoci, vrátane predĺženia prevádzkových hodín a zmeny operátora. Spoločnosť tiež posilnila svoje vzdelávacie iniciatívy, ktoré zameriavali pozornosť na zodpovedné online hranie, a to prostredníctvom podpory projektu IPčko, ktorý oslovil mladých dospelých a pomohol im pochopiť riziká online hazardu. Tieto kroky potvrdzujú snahu TIPOSu o neustále zlepšovanie služieb v oblasti zodpovedného hrania.

## Medzinárodná certifikácia

Spoločnosť TIPOS pokračuje vo svojom úsilí o dosiahnutie priaznivých výsledkov v oblasti zodpovedného hrania aj prostredníctvom aktívneho členstva v popredných medzinárodných lotériových organizáciách, akými sú Európska lotériová asociácia (EL) a Svetová lotériová asociácia (WLA). Certifikácia spoločnosti v oblasti zodpovedného hrania od EL a certifikát zodpovedného hrania 4. úrovne od WLA z roku 2022 sú dôkazom, že TIPOS poskytuje svojim hráčom produkty podľa najvyšších svetových štandardov.

V roku 2025 spoločnosť čaká recertifikácia a obhajoba týchto certifikátov, ktorá potvrdí jej pokračujúce záväzky v oblasti zodpovedného hrania.



## Spolupráca so zainteresovanými stranami

V roku 2024 spoločnosť TIPOS pokračovala vo svojom úsilí podporovať organizácie, ktoré sa zaoberajú liečbou patologického hrania a prevenciou závislostí.

V priebehu roka bola naviazaná spolupráca s organizáciou IPčko, ktorá sa zameriava na zodpovedné online hranie pre mladých dospelých, čo je kľúčový krok v podpore prevencie problémového hrania medzi mladými. Okrem toho pokračovala spolupráca s Odborným liečebným ústavom psychiatrickým, n. o. Predná Hora a Centrom pre liečbu drogových závislostí v Bratislave.

TIPOS podporil tieto organizácie finančne celkovou sumou 134 700 EUR, ktorá bola použitá na rôzne terapeutické a prevenčné aktivity.

Finančné prostriedky boli určené na liečbu patologických hráčov a ich rodín, zlepšenie materiálno-technického vybavenia pracovísk a podporu Linky pomoci, ktorá poskytuje nevyhnutnú pomoc hráčom aj ich blízkym.

Táto investícia má zásadný význam pre zlepšenie dostupnosti a kvality služieb v oblasti zodpovedného hrania.

**134 700,- EUR**  
poskytla spoločnosť TIPOS v roku 2024 vo forme  
finančných darov na podporu liečby patologických hráčov  
a ďalšie aktivity v oblasti prevencie a liečby nelátkových  
závislostí

V roku 2024 spoločnosť TIPOS pokračovala v aktivitách vychádzajúcich zo záverov zamestnaneckých prieskumov zameraných na oblasť zodpovedného hrania. Komunikácia o týchto aktivitách sa ešte viac zamerala na zamestnancov, pričom najväčší dôraz bol kladený na newsletter a intranet. Tieto elektronické nástroje sa stali najpreferovanejšími kanálmi na informovanie. Vylepšenie komunikácie so širokou verejnosťou je stále v procese a pripravujeme redizajn sekcie o zodpovednom hraní na webovej stránke [www.tipos.sk](http://www.tipos.sk). Redizajnovaná sekcia by mala byť nasadená na web v priebehu roka 2025.

## Novinky

+ Pridat ▾

[Zobrazit vše](#)



### TRANSPARENTNÁ REGULÁCIA JE ZÁRUKOU ZODPOVEDNÉHO TRHU S HAZARDOM



Linku pomoci pre problémy s hraním čakajú od februára veľké zmeny



### Roblox: Hazard tam, kde by ste ho nečakali

Viete, že platforma Roblox, obľúbená najmä medzi deťmi a tínedžermi, bola zneužitá na nelegálne hazardné hry? Výšetovanie odhalilo, že niektoré nelegálne online kasína...



### TIPOS podporil Ipčko v projekte „Zodpovedné online hranie pre mladých dospelých“

Zákaz hrania hazardných hier osobám mladším ako 18 rokov. Hazardné hry predstavujú riziko vysokých finančných strát. Nadmerné hranie prináša so sebou možné zdravotn...

LINKA POMOCI PRE PROBLÉMY S HRANÍM

**0800 131 000**

Prevádzkový čas: pondelok - nedeľa 9.00 - 01.00 hod.  
Mimo prevádzkových hodín je k dispozícii záznamník.

Na medzinárodnej úrovni spoločnosť TIPOS pokračovala v rozvoji svojej medzinárodnej spolupráce v oblasti zodpovedného hrania prostredníctvom aktívneho členstva v organizáciách EL a WLA. Spoločnosť sa zapájala do medzinárodných iniciatív, pričom sa zamerala na posilnenie svojich aktivít v oblasti zodpovedného hrania, vrátane účasti na globálnych kampaniach, napr. prostredníctvom už spomínanej medzinárodnej kampane „Gift Responsibly“.

# Záver a výhľad na rok 2025

Na základe vyhodnotenia výsledkov môžeme konštatovať, že TIPOS v roku 2024 splnil stanovené ciele. Ďalšími kľúčovými prioritami v oblasti zodpovedného hrania v roku 2025 budú:

- **Hodnotenie miery súladu so štandardmi European Lotteries:** Príprava na recertifikáciu. Cieľ je dosiahnuť minimálne rovnaké hodnotenie (počet bodov a úroveň posúdenia) ako v roku 2024.
- **Redizajn webovej stránky zodpovedného hrania:** Prehodnotenie obsahu a štruktúry webových stránok týkajúcich sa oblasti zodpovedného hrania. Zlepšenie zrozumiteľnosti a prístupnosti informácií pre hráčov.
- **Zavedenie novej metodiky sebahodnotenia hráčov:** Implementácia novej metodiky sebahodnotenia, zber a analýza anonymizovaných dát pre účely výskumu hráčskeho správania.
- **Metodika pre riadenie portfólia hier:** Implementácia novej metodiky na komplexné hodnotenie portfólia hier na zabezpečenie súladu s princípmi zodpovedného hrania. Cieľom metodiky je nastavenie pravidiel na monitoring a riadenie portfólia hier spoločnosti.

Tieto ciele nám umožnia efektívne sledovať pokrok v jednotlivých oblastiach a zabezpečiť, že téma a nástroje zodpovedného hrania sa budú naďalej rozvíjať a posilňovať aj v roku 2025.