



ZODPOVEDNÉ HRANIE

príručka
pre predajcu

Zodpovedné hranie

Cieľom spoločnosti TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s. 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.

Spoločnosť TIPOS je členom Európskej asociácie lotériových a stávkových spoločností (European Lotteries - EL) a Svetovej lotérievej asociácie (World Lottery Association - WLA). V rámci týchto organizácií vznikli programy na podporu zodpovedného hrania. Spoločnosť TIPOS sa pri realizácii aktivít v oblasti zodpovedného hrania riadi princípmi zodpovedného hrania WLA a programom zodpovedného hrania EL. Na základe splnenia príslušných certifikačných kritérií získala spoločnosť TIPOS v júli 2019 certifikát zodpovedného hrania od WLA.

Spoločnosť TIPOS realizuje aktivity zamerané na ochranu hráčov, zvýšenie ich informovanosti a spolupracuje na programoch podporujúcich zodpovedné hranie. Spoločnosť primárne prostredníctvom svojich internetových stránok www.tipos.sk a www.etipos.sk informuje hráčov o programe zodpovedného hrania, o možných rizikách spojených s hraním hazardných hier

a poskytuje im praktické rady ako hrať zodpovedne a bezpečne, t. j. mať hranie pod kontrolou. Spoločnosť TIPOS tiež pracuje na aktivitách, ktoré pomôžu hráčovi zorientovať sa v hráčskej problematike, zvýšia jeho povedomie o negatívnych vplyvoch hazardných hier a ktoré smerujú k dosiahnutiu zodpovedného prístupu hráča k samotnému hrianiu.

Zámerom spoločnosti TIPOS je, aby:

- hazardné hry nehrali a ani k nim nemali prístup mladiství, ale iba dospelí,
- hráči hrali pre zábavu a potešenie a hru nebrali ako formu zárobku,
- hráči boli informovaní o rizikách spojených s hraním hazardných hier,
- hráči boli informovaní o možnostiach prevencie pred potenciálnymi negatívnymi dopadmi hazardných hier a o možnostiach pomoci,
- hráči hrali zodpovedne a nedochádzalo k rozvoju závislosti hráčov na hazardných hrách,
- hráči vedeli zastaviť hranie hazardných hier pri varovných signáloch rozvoja závislosti na hazardných hrách.

Zákonná úprava

Hranie hazardných hier upravuje zákon č. 30/2019 Z. z. o hazardných hrách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o hazardných hrách“). Štvrtá časť zákona o hazardných hrách (§ 33 a § 34) upravuje oblasť zodpovedného hrania. Podľa zákona o hazardných hrách sa **účasť na hazardných hrách zakazuje fyzickej osobe mladšej ako 18 rokov**. Pri predaji produktov hazardných hier je dôležité realizovať opatrenia s cieľom neumožniť osobám mladším ako 18 rokov hrať hazardné hry. Na základe zákona o hazardných hrách je možné verifikovať si vek hráča prostredníctvom dokladu totožnosti, ak je pochybnosť, či daná osoba dovŕšila vek 18 rokov.

Zákon o hazardných hrách tiež:

- **zakazuje** poskytovať akúkoľvek pôžičku alebo úver pre hráčov pred začatím hry alebo v jej priebehu,
- **zakazuje** účasť na hazardných hrách fyzickým osobám evidovaným v **Registri vylúčených osôb**.



Ochrana mladistvých



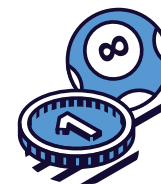
Spoločnosť TIPOS venuje osobitnú pozornosť ochrane mladistvých (osobám mladším ako 18 rokov), keďže tí sú z pohľadu hazardných hier najviac ohrození.

Prečo sú mladiství najviac ohrození z pohľadu hrania hazardných hier?

- Pri hraní hazardných hier dochádza v mozgu k biochemickým zmenám ako u mladistvých, tak aj u dospelých.
- Mozog mladého človeka sa však ešte vyvíja. Mladí ľudia sú náchylnejší riskovať bez plného pochopenia dôsledkov.
- Čím skôr sa človek zoznámi s hazardnými hrami, tým je pravdepodobnejšie, že sa stane problémovým hráčom.

Aj z týchto dôvodov je preto zákonom o hazardných hrách zakázané predávať produkty hazardných hier nepľnoletým osobám.

Rizikové oblasti patologického hrania



Medzi najviac rizikové produkty z pohľadu patologického hrania patria tzv. „rýchloobrátkové hry“, teda hry, v ktorých hráč okamžite pozná výsledok svojej stávky a môže peniaze rýchlo vrátiť späť do hry. Rizikovou skupinou hazardných hier môžu byť aj stávkové hry. Ide o hry, pri ktorých môže hráč nadobudnúť pocit, že svojimi vlastnými schopnosťami a vedomosťami dokáže do istej miery ovplyvniť výsledok hazardných hier - stávok (napr. pri športových stávkach). Problém v takomto prípade nastáva, ak hráč začne viac riskovať, najmä pri väčších prehrách, a stále viac upúšťa od pravidiel, ktoré si zo začiatku nastavil. Stále väčší stres zo zvyšujúcich sa prehíer núti hráča viac riskovať. Myslieť si, že je „expert“ na určitý druh stávok, je však falošné presvedčenie, ktoré často stojí za rozvojom závislosti na hazardných hrách.

V súvislosti s lotériovými hrami prevádzkovanými na predajných miestach prostredníctvom online terminálov, resp. prostredníctvom ďalších elektronických kanálov, sa stretávame s patologickým hraním zriedkavejšie. Napríklad pri číselných lotériách (LOTO, EUROJACKPOT, EUROMILIÓNY, KENO 10 alebo LOTO 5 z 35) je totiž potrebné čakať na výsledok hry dlhšie. Výnimku pri číselných lotériách predstavuje len KLUB KENO, kde sa žrebovanie výherných čísel uskutočňuje každé 4 minúty

v priebehu hracieho dňa, ktorý je spravidla každý deň v týždni. V prípade lotériových hier môžu mať problém ľudia s nižším príjmom. V porovnaní s inými sociálnymi skupinami obyvateľstva môžu totiž hrať hazardné hry s oveľa väčšou motiváciou, že sa raz na nich usmeje šťastie a výhra ich vytrhne z nepriaznivej finančnej situácie.

Pri číselných lotériách nie je vzrušenie z očakávaného výsledku také intenzívne, a aj preto sú tieto hry pre hráčov oveľa menej rizikové a pravdepodobnosť vzniku závislosti je teda oveľa nižšia. Pri okamžitých lotériách (žreboch) hráč síce dokáže takmer okamžite zistiť výsledok svojho hrania (či je žreb výherný, alebo nevýherný), ale ceny žrebov, výšky možných výhier, ktoré sa pohybujú v relatívne nízkych cenových úrovniach, a princíp hry nepredstavujú až také veľké riziko pre vznik závislosti. Určite však netreba riziká spojené s akýmkoľvek typom hazardnej hry bagatelizovať.

Pri produktoch predávaných na predajných miestach (číselné a okamžité lotérie) sa teda aj vy môžete vo svojej praxi stretnúť s problémom patologického hrania. Preto si vám dovoľujeme v tejto časti poskytnúť niekoľko praktických rád v nasledujúcich oblastiach:

- príznaky patologického hrania,
- možnosti poskytnutia pomoci hráčom vo forme informácií v prípade identifikovania problémového alebo už patologického hrania,
- praktické zásady a rady pri predaji produktov a komunikácii s hráčmi.



Kto je patologický hráč?

Popis rizikového hráča:

- vyhľadáva časté riziko,
- peniaze, ktoré vyhrá, ihneď investuje späť do hry,
- do hry vkladá stále vyššie sumy,
- ak prehrá, snaží sa peniaze okamžite vyhrať späť,
- hľadá akékoľvek možnosti, ako získať finančné prostriedky na hranie a do hry často vkladá aj svoje posledné peniaze,
- hra pohlíva väčšinu jeho záujmov, aktivít a fantázií,
- ak už raz vyhral, nie je schopný s hraním prestať,
- je smerom do budúcnosti vo svojom hraní optimistický, nie je schopný poučiť sa z prehry a napriek logike a percentuálnej, či pomerovej pravdepodobnosti výhry, verí vo svoj šťastný hráčsky osud a v to, že sa mu raz vytrvalosť oplatí.

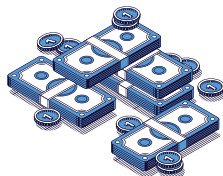
Patologický hráč nevie prestať hrať, a to aj napriek vážnym sociálnym dôsledkom, narušeným rodinným vzťahom a problémom v osobnom živote, ktoré môžu vyústiť aj do negatívnych dopadov na zdravie hráča. Patologický hráč miluje časté a stupňujúce sa riziko, pričom hranie pohlcuje väčšinu jeho voľného času, čím sa záujmy a iné aktivity dostávajú do úzadia. Ak už raz vyhral, nie je schopný prestať hrať a často riskuje neúmerne vysoké čiastky.

Čo je patologické hráčstvo?



- Ide o opakované epizódy hrania, ktoré v živote človeka dominujú a vedú k poškodeniu sociálnych, pracovných, materiálnych, rodinných hodnôt a k zadlženiu.
- Tieto epizódy hrania nie sú pre jedinca výnosné, ale opakujú sa napriek tomu, že vyvolávajú tieseň a narúšajú jeho každodenný život.
- Jediniec pociťuje silné nutkanie ku hre, ktoré možno len ťažko ovládnuť a hovorí o tom, že nie je schopný silou vôle hre odolať.
- Jediniec je zaujatý myšlienkami a predstavami hrania a okolnosťami, ktoré túto činnosť sprevádzajú.

Ak osoba spĺňa tri z uvedených štyroch kritérií patologického hráčstva (teda nie všetky), môže ísť už o problémové hráčstvo. Pri problémovom hráčstve ide o časté hranie kvôli vzrušeniu alebo o pokus ako vyhrať peniaze. Tieto osoby dokážu držať svoje hranie hazardných hier „na uzde“, keď musia čeliť nepriaznivým dôsledkom, resp. stratám.



Ďalšie príznaky:

- Hráč potrebuje hrať so zvyšujúcim sa množstvom peňazí, aby dosiahol požadované vzrušenie.
- Hráč je nepokojný alebo iritabilný pri pokuse obmedziť hranie alebo prestať hrať.
- Hráč opakovane neúspešne skúšal kontrolovať, obmedziť alebo zastaviť hranie.
- Hráč sa prehnane zaoberá hraním (sústavne spomína na hrácke zážitky, plánuje ďalšie hranie, premýšľa, kde získa peniaze na hranie).
- Hráč často hrá, keď sa cíti vystresovaný (napr. bezmocný, vinný, úzkostný, depresívny) a hazardná hra začína byť spôsobom, akým uniká od každodenných problémov.
- Hráč potom, čo prehrá, sa na ďalší deň vracia hrať, aby vyhral späť predtým prehraté peniaze.
- Hráč klame, aby zakryl skutočný rozsah problému s hraním.
- Hráč v dôsledku hrania začína mať problémy vo vzťahoch, v zamestnaní, prípadne zanedbáva vzdelávanie, alebo aj iné činnosti, ktoré predtým vykonával.
- Hráč sa spolieha na ostatných, aby mu poskytli peniaze na úľavu zo zúfalej finančnej situácie spôsobenej hraním.

Ako pomôcť?

Ak identifikujete niektoré z rizikových príznakov závislosti, môžete na to hráča diskretné upozorniť a informovať ho o riziku rozvoja závislosti na hazarde. Poskytnite mu informácie o príznakoch patologického hráčstva a odporučte mu vyhľadať odbornú pomoc. Patologickému hráčovi neodporúčame pomoc vnučovať, môžete mu však diskretnou formou poskytnúť všetky potrebné informácie a poradiť mu. Správne adresované a relevantné informácie pomôžu hráčovi zistiť či má skutočne problémy s hraním. Vašou úlohou má byť predovšetkým poskytnutie kontaktu na odbornú pomoc. Odbornú pomoc mu môžu poskytnúť v každom centre pre liečbu závislostí, ako aj v ambulancii psychiatra a klinického psychológa.

Pre hráčov je počas pracovných dní dostupná aj bezplatná Linka pomoci pre problémy s hraním, ktorú prevádzkuje Centrum pre liečbu drogových závislostí v Bratislave. 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.



LINKA POMOCI PRE PROBLÉMY S HRANÍM

0800 131 000

Prevádzkový čas: pondelok - piatok 9.00 - 1.00 hod.
Mimo prevádzkových hodín je k dispozícii záznamník.



Praktické zásady a rady pre predajcov pri predaji produktov a komunikácii s hráčmi

- **Účasť na hazardných hrách je povolená len dospelým.** V prípade, že si nie ste istý, či má hráč 18 rokov, máte právo si od neho vyžiadať preukaz totožnosti k nahliadnutiu a overeniu plnoletosti. Neváhajte si ho vypýtať! V prípade, že takýto hráč odmietne preukázať svoj vek prostredníctvom preukazu totožnosti, nemôžete mu predáť lotériové produkty spoločnosti TIPOS.
- **Nikdy neponúkajte hráčom hranie na dlh** – nepožičiavajte im peniaze, nesúhlaste s tým, že za stávkou zaplatia neskôr.
- **Hráč má právo na samovylúčenie z hry.** Môže sám požiadať o vylúčenie z účasti na hazardných hrách prostredníctvom Registra vylúčených osôb, ktorý prevádzkuje Úrad pre reguláciu hazardných hier. Vylúčenie sa však nevzťahuje na hranie číselných lotérií a okamžitých lotérií (žrebov) na predajných miestach. Viac informácií o registri nájdete na: https://www.urhh.sk/reg_vylucenych_osob
- **Nenabádajte hráčov k nadmernému hraniu** (neúmerne vysokým či rizikovým stávkam).
- V prípade, že vás hráč požiada o **stornovanie svojej stávky**, ste povinní v zmysle jeho žiadosti a v súlade s platnými ustanoveniami herného plánu vykonať STORNO jeho stávky a zabezpečiť tak, aby sa predmetné zrušené potvrdenie o uzatvorení stávky nedostalo naspäť k hráčovi.
- **Hráčom poskytujte vždy pravdivé informácie** o pravdepodobnosti výhry, výške možnej výhry, pravdivo zobrazujte výšku JACKPOTU v číselných lotériách. Nerobte klamlivú reklamu a ani ju neorientujte na mladistvých.
- **Herné plány si pravidelne aktualizujte a umiestnite ich na predajnom mieste** tak, aby boli hráčom k dispozícii. Predajné miesto majte vždy označené označovacími prvkami od spoločnosti TIPOS s logom 18+.
- V prípade, že to uznáte za potrebné, **informujte hráča o pomoci, poskytnite mu kontakt na Linku pomoci pre problémy s hraním** alebo mu diskretné odovzdajte informačný leták o zodpovednom hraní.

- **Nenaznačujte hráčom, že hranie je alternatívou k práci** alebo spôsobom riešenia finančných ťažkostí.
- **Nezabúdajte, že sa ako hráč nesmiete zúčastňovať hazardnej hry, ktorá je prevádzkovaná spoločnosťou TIPOS na vašom predajnom mieste.** V prípade, že by ste u seba identifikovali problémy s hraním, kontaktujte Linku pomoci pre problémy s hraním, resp. vyhľadajte ďalšiu odbornú pomoc. Aj vy máte možnosť samovylúčenia z hrania hazardných hier prostredníctvom Registra vylúčených osôb.

Viac aktuálnych informácií k téme zodpovedného hrania nájdete aj na internetovej stránke spoločnosti TIPOS www.tipos.sk.

V Bratislave, s účinnosťou od 1.2.2025

