



Sreča za vse

STANDARDI ODGOVORNEGA PRIREJANJA IGER NA SREČO

PI-01-02/04

Verzija: 05
Velja od: 30. 9. 2024
Stopnja zaupnosti: Javno
Objava na intranetu: Da

PREGLED PREDHODNIH VERZIJ

Verzija	Dokument	Opis spremembe	Avtor	Datum začetka veljavnosti
01	Standardi družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo	Prva izdaja	Franci Križan	8. 11. 2013
02	Standardi družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo	Dopolnitev z obrazcem	Franci Križan	19. 9. 2018
03	Standardi družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo	Zamenjava skrbnika Oblikovne spremembe (1. stran) Točka 7	Mag. Mateja Slamnik Kos	1. 9. 2020
04	Standardi odgovornega prirejanja iger na srečo	Uskladitev standardov s prenovljenimi standardi Združenja Evropskih loterij	Tina Djinovski	22. 11. 2022
05	Standardi odgovornega prirejanja iger na srečo	Uskladitev standardov z uvedbo 18+ na prodajnih mestih	Tina Djinovski	30. 9. 2024

ODGOVORNO PRIREJANJE IGER KOT STRATEŠKA USMERITEV

Dokument Standardi odgovornega prirejanja iger na srečo Loterije Slovenije je povzetek ukrepov, ki jih Loterija Slovenije izvaja z namenom uresničevanja odgovornega prirejanja iger na srečo. Standardi konkretizirajo temeljna načela odgovornega prirejanja iger na srečo, h katerim se je Loterija Slovenije zavezala s sprejetjem Kodeksa družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo in Strateškega načrta za obdobje 2023-2027. V Kodeksu je Loterija Slovenije zapisala, da prireja igre na srečo odgovorno in zanesljivo ter se zaveda strateških prednosti trajnostno usmerjenega podjetja, zato je trdna zavezanost politiki družbene odgovornosti vtkana v vse ravni vodenja podjetja, poslovnih procesov ter razvoja poslovne etike. Zavezanost k odgovornemu prirejanju iger na srečo je ključni steber Loterije Slovenije, ki vsebuje odgovornost do vseh deležnikov in je hkrati temeljno vodilo vseh sodelavcev v podjetju. Loterija Slovenije se je s Kodeksom zavezala k odgovornemu odnosu do igralcev iger na srečo, odgovornemu odnosu do prodajalcev iger na srečo, odgovornemu razvoju obstoječih in novih produktov ter storitev, odgovornemu tržnemu komuniciranju kot tudi izobraževanju sodelavcev o odgovornem prirejanju iger na srečo.

Čprav so igre Loterije Slovenije po aktualnosti primerljive z najbolj uveljavljenimi tujimi igrami, Loterija brezkompromisno skrbi tudi za varnost udeležencev v igrah. Ne nagovarja mladoletnikov in drugih ranljivih skupin ter zagotavlja urejeno in nadzorovano okolje. Kot strateška naložba države s posebno družbeno vlogo odgovornemu prirejanju iger in doseganju najzahtevnejših mednarodnih standardov na tem področju posveča še posebno pozornost. Tako vzpostavlja ravnovesje med pričakovanji in željami igralcev, poslovnimi izidi družbe ter zagotavljanjem javnega interesa, vse to z namenom preprečevanja zasvojenosti z igrami na srečo, preprečevanja pranja denarja ter doslednega uveljavljanja zaščite občutljivih in ranljivih skupin.

Aktivnosti odgovornega prirejanja iger strateško opredeljuje tudi kot osrednjo in najpomembnejšo vsebino Trajnostne strategije. Ta opredeljuje tudi ključne cilje in kazalnike odgovornega prirejanja iger. Z dvema osrednjima temama (preprečevanje čezmernega igranja ter preprečevanje igranja mladoletnim osebam) je naša zaveza jasna: igre in storitve bomo načrtovali tako, da zasvojenosti z igrami na srečo ne bomo povzročali, obenem pa z osebami, ki bi bile z igrami na srečo zasvojene zaradi drugih iger na srečo, ne bomo ustvarjali prometa.

Kot aktivna članica evropske skupine za trajnost in odgovorno prirejanje iger na srečo v svoje poslovanje uvaja najboljša znanja, dognanja raziskav ter mednarodne prakse. Osredotoča se na tri ključne vidike morebitne zasvojenosti: preprečevanje, prepoznavanje in intervencijo. Igre in storitve oblikuje skupaj z ocenjevanjem tveganj po kriterijih za nastanek zasvojenosti z igrami na srečo ter igralcem zagotavlja, da je sodelovanje v igrah Loterije Slovenije z vidika njihovega zdravja varno. Posebno pozornost posveča ocenjevanju tveganih vedenjskih vzorcev igralcev prek digitalnih poti in se povezuje z institucijami s področja raziskovanja nekemičnih zasvojenosti ter meri dejanski vpliv iger.

STANDARDI

1 Upravljanje področja odgovornega prirejanja iger

Loterija Slovenije je oblikovala področje odgovornega prirejanja iger na srečo tako, da to omogoča stalni razvoj, izvajanje, ocenjevanje in nenehno izboljševanje področja po načelu »načrtuj, naredi, preveri, ukrepaj«.

Poročanje o uresničevanju odgovornega prirejanja iger na srečo temelji na uresničevanju Standardov odgovornega prirejanja iger na srečo Loterije Slovenije. Poročanje je periodično in vključuje načrtovanje razvoja in usmeritve odgovornega prirejanja iger, cilje ter kazalnike uresničevanja zastavljenih ciljev. Kot članica Združenja evropskih loterij pa je zavezana k neodvisnemu preverjanju skladnosti področja s standardi odgovornega prirejanja iger na srečo, ki ga je sprejelo prej omenjeno združenje.

2 Usposabljanje sodelavcev

Cilj Loterije Slovenije na področju usposabljanja sodelavcev je obveščanje in kontinuirano izobraževanje sodelavcev ter njihovo vključevanje v uresničevanje različnih vidikov odgovornega prirejanja iger na srečo. Vsebina in zahtevnost usposabljanja se razlikujeta glede na zahtevnost delovnega mesta kot tudi stopnjo interakcije z igralci. Ne nazadnje pa se poleg same izvedbe redno preverja tudi znanje sodelavcev.

Aktivnosti Loterije Slovenije:

- kontinuirano obveščanje sodelavcev o aktivnostih na področju odgovornega prirejanja iger na srečo;
- usposabljanje sodelavcev za izvedbo identifikacije mladih igralcev na vseh prodajnih mestih.
- usposabljanje glede usmerjanja potencialno problematičnih igralcev;
- pripravljane informacij v obliki gradiv za sodelavce in prodajno osebje skladno z obstoječimi načini komuniciranja v podjetju (intranet, okrožnice, predavanja ipd.).

3 Izobraževalni programi za prodajno osebje

V uresničevanje odgovornega prirejanja iger na srečo Loterija Slovenije vključuje tudi prodajno osebje. Prodajno osebje morajo biti toliko usposobljeni, da pravočasno prepoznajo obnašanje igralcev, ki lahko vodi v zasvojenost z igrami na srečo, obenem pa sposobni voditi prodajo skladno z etičnimi načeli družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo. Primernost in učinkovitost programa za usposabljanje se preverita vsaj enkrat na leto.

Aktivnosti Loterije Slovenije:

- kontinuirano obveščanje, izobraževanje in usposabljanje prodajnega osebja o odgovornem prirejanju iger na srečo z izbranimi komunikacijskimi orodji (okrožnice, digitalni mediji, vizitke);
- usposabljanje prodajnega osebja za izvedbo identifikacije mladoletnih igralcev na vseh prodajnih mestih.
- usposabljanje prodajnega osebja o napotitvi igralcev na zdravljenje in prepoznavanje prekomernega igranja ter seznanitev s postopkom samoprepovedi igralcev, pri čemer slednjim ne ponujajo možnosti najema kreditov;
- vključevanje vsebine družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo v dokument Navodila za delo prodajalcev;
- izvajanje občasnih skritih nakupov z namenom preverjanja upoštevanja navodil, ki izhajajo iz odgovornega prirejanja iger na srečo.

4 Oblikovanje iger

Loterija Slovenije pred uvedbo novega produkta ali storitve preveri različne dejavnike tveganja, kot so tveganje na ravni izdelka oziroma storitve (pogostost dogodkov, verjetnost dobitka ipd.), tveganje na ravni situacije (lokacija in število igralnih mest) ter tveganje na organizacijski ravni (pristop k tržnemu komuniciranju). Na ta način izvede oceno vpliva nove igre na družbo. Kjer je možno, uvede samoizključitvene možnosti in omejitve limita.

Produkti in storitve so oblikovani tako, da racionalno in objektivno ne privlačijo posebne pozornosti ali zanimanje mladoletnikov. To pomeni, da ne vsebujejo simbolov ali jezika, ki bi privlačil mladoletnike, in da se ne uporabljajo slikovni, zvokovni, govorni ali pisni elementi, ki so značilni za mladoletnike oziroma jih predvsem nagovarjajo. Izjema so produkti in storitve, ki so na voljo izključno na digitalnih igralnih poteh in so dosegljivi le registriranim igralcem.

Produkti in storitve so oblikovani tako, da ne ponižujejo podobe ali statusa oseb katere koli etnične manjšine, verske skupine, spola, spolne usmeritve, politične preference ali zaščitenega razreda.

5 Digitalne poti

Sodobne interaktivne in digitalne igralne poti povečujejo možnost nastanka zasvojenosti z igrami na srečo. Zato v okviru družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo tem oblikam iger Loterija Slovenije posveča toliko večjo pozornost.

Aktivnosti Loterije Slovenije:

- uveljavljanje starostne meje pri spletnih igrah na srečo;
- napredni načini identifikacije omogočajo preverjanje identitete igralcev s strani nadzornega organa in omogočajo najvišjo stopnjo varstva osebnih podatkov;
- vzpostavitev drugih varovalnih mehanizmov pri spletnih igrah na srečo, kot so dnevni in mesečni limit, omejene možnosti poviševanja limita, ustrezno izobraževanje igralcev, zagotavljanje dostopa do informacij, napotitev na svetovanje oziroma zdravljenje, uvedba spletnega vprašalnika (ki igralcu samemu nakaže sum na zasvojenost), spremljanje gibanja igralčevih limitov in ustrezno ukrepanje v primeru suma prekomernega igranja, onemogočanje igranja brez zadostnih sredstev na igralnem računu oziroma onemogočanje igranja »na kredit«, informacije o samoprepovedi igranja, prikaz realnih podatkov na zaslonu (stanje na računu) ter dostop do informacij o preteklem igranju (stanje, vplačila, dobitki, izgube ipd.);
- vzpostavitev sistema za prepoznavanje in nadzor tveganega obnašanja in/ali tveganih igralcev.

6 Oglaševanje in trženje

Loterija Slovenije je to področje podrobneje opredelila v Kodeksu tržnega komuniciranja. Oglaševanje temelji na etičnih merilih in standardih, ki jih narekuje odgovorno prirejanje iger na srečo. Poseben poudarek je na zaščiti mladoletnikov in drugih ranljivih skupin.

7 Napotitev na zdravljenje

Z namenom izboljšanja razumevanja položaja zasvojenecv in vpliva oglaševanja iger na srečo na njihov položaj Loterija Slovenije sodeluje z institucijami, nevladnimi organizacijami ter centri za zdravljenje zasvojenosti. Igralcem iger na srečo na prodajnih mestih in spletnih straneh zagotavlja informacije (kontaktni podatki, telefonske številke za pomoč) o ponudnikih storitev zdravljenja zasvojenosti z igrami na srečo.

8 Izobraževanje igralcev

Loterija Slovenije izobražuje in ozavešča igralce prek tiskanih materialov ter informacij na spletnih straneh.

Aktivnosti Loterije Slovenije:

- obveščanje igralcev o verjetnosti dobitka in strukturi dobitkov po posameznih igrah, na podlagi česar lahko igralci ocenijo tveganja in koristi posamezne igre;
- uveljavljanje starostne meje prek digitalnih in fizičnih poteh.
- obveščanje o možnosti nastanka zasvojenosti z igrami na srečo;
- nudenje informacij o orodjih, limitih in samoprepovedi, ki so na voljo;
- nudenje brezplačne telefonske številke za pomoč igralcem;
- napotitev na zdravljenje zasvojenosti z igrami na srečo.

9 Vključevanje deležnikov

Odgovorno prirejanje iger na srečo predpostavlja redno formalno in neformalno vključevanje deležnikov, upoštevanje njihovih ugotovitev v postopkih strateškega odločanja ter poročanje o vključevanju deležnikov. Loterija Slovenije si prizadeva deležnike čim bolj vključiti, prav tako pa jim zagotoviti tudi povratne informacije.

Področje vključevanja deležnikov podrobneje obravnava dokument Kodeks družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo, v katerem so opredeljeni analiza deležnikov, postopki vključevanja deležnikov, vsebine in področja, kjer je predvideno vključevanje deležnikov.

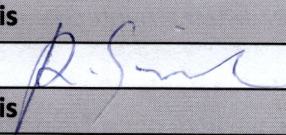
10 Raziskovanje

Loterija Slovenije spodbuja raziskave, katerih namen je povečevanje razumevanja oziroma ozaveščanje javnosti o problematiki zasvojenosti z igrami na srečo. Ugotovitve teh raziskav vključuje v nadaljnje ukrepe na področju družbene odgovornosti.

Aktivnosti Loterije Slovenije:

- raziskovanje stališč kupcev, prodajalcev in splošne javnosti;
- sodelovanje na lokalnih in mednarodnih konferencah ali seminarjih;
- podpora Združenju evropskih loterij pri pobudah s področja odgovornega prirejanja iger na srečo.

Ključnega pomena je komuniciranje rezultatov raziskav, saj so te poleg pridobivanja stališč različnih deležnikov namenjene tudi povečevanju razumevanja in ozaveščanju javnosti.

Odobrila	Delovno mesto	Podpis
Romana Girandon	Predsednica uprave	
Pripravila	Delovno mesto	Podpis
Tina Djinovski	Vodja trajnosti in odnosov z deležniki	