



Závazky k programu Zodpovedného hrania

My, nižšie uvedení zástupcovia spoločností, podpísali sme tento dokument, vedomí si svojej spoločenskej zodpovednosti a záväzkov, ktoré vnímame ako nevyhnutný predpoklad nášho ďalšieho podnikania na slovenskom trhu s hazardnými hrami. Sme si plne vedomí toho, že hoci pre väčšinu spoločnosti nepredstavuje hranie hazardných hier akýkoľvek problém, je tu stále 1 až 3 % populácie, u ktorej existujú riziká vedúce k možnému rozvoju problémového hráčstva. Naším spoločným cieľom je tieto riziká identifikovať a trvalo prispievať k ich sústavnému znižovaniu.

Zaväzujeme sa ponúkať naše hry zodpovedným spôsobom. Budeme vyvíjať maximálne úsilie na to, aby sme trvalo eliminovali nebezpečenstvá spojené s nadmerným hraním hazardných hier. Hlásime sa k podpore výskumu, prevencie a vzdelávania v oblasti zodpovedného hrania. Zaväzujeme sa vyvinúť moderný nástroj umožňujúci včasné rozpoznanie vzniku rizikového hrania tak, aby sme pomohli hráčom, ktorí nad svojím hraním stratili kontrolu, túto kontrolu získať späť. Prajeme si, aby hranie našich hier bolo pre našich zákazníkov zábavou a bezpečnou voľnočasovou aktivitou. S týmto cieľom pristupujeme k podpisu tohto dokumentu a bez výhrad sa hlásime ku všetkým nižšie uvedeným záväzkom.

HLAVNÍ PARTNERI PROJEKTU

V Bratislave 2. mája 2022

niké

Roman Berger, CEO, Niké

FORTUNA

Ľudovít Vyskoč, generálny riaditeľ a predseda predstavenstva, Fortuna

 **Tipsport**

Martin Tabák, CEO a predseda predstavenstva, Tipsport

NAŠA VÍZIA

Naším cieľom je vytvoriť bezpečné prostredie pre hranie hazardných hier a trvalo prispievať k osвете v oblasti zodpovedného prístupu. Toto chceme dosiahnuť spoluprácou v rámci programu Zodpovedného hrania. Súčasne s tým sa budeme aktívne podieľať na tvorbe zmysluplnej regulácie celého sektora.

NAŠE KLÍČOVÉ ZÁSADY

Zodpovedná zábava	Sme presvedčení, že stávkovanie a hranie je legitímnou zábavou pre osoby staršie ako 18 rokov. Pri nastavení efektívnych pravidiel zodpovedného hrania a rešpektovaní platnej právnej úpravy ide o zábavu bezpečnú.
Prevenia, osveta a ochrana	Sme presvedčení, že prevádzkovatelia musia v rámci svojho podnikania pôsobiť tak, aby ich produkty boli bezpečné a neboli zacielené na mladistvých a iné zraniteľné skupiny. Prevádzkovatelia budú zároveň šíriť osvetu o zodpovednom hraní, dodržiavať definované etické pravidlá, a to aj v oblasti reklamy a marketingu, zamerané na ochranu zraniteľných a ohrozených zákazníkov, ktorí majú prístup k ich produktom, a to kdekoľvek.
Spolupráca	Sme presvedčení, že ochranu zákazníkov možno najlepšie doceliť prostredníctvom koordinovaného a jednotného prístupu celého odvetvia. A to s podporou regulátora, s príspevom odborníkov a v súčinnosti s ďalšími subjektmi, ktoré sa na kultivácii prostredia podieľajú.
Efektívna samoregulácia	Sme presvedčení, že samoregulácia zo strany prevádzkovateľov je efektívny nástroj, ktorý je pri vytváraní nových štandardov bezpečnosti výrazne účinnejší ako aplikácia celoplošných opatrení regulátora.

NAŠE ZÁVÄZKY K OCHRANE ZÁKAZNÍKOV

POSILNENIE ZODPOVEDNÉHO HRANIA
PREVENIA RIZIKOVÉHO SPRÁVANIA
VZDELÁVANIE ZAMESTNANCOV V OBLASTI ZODPOVEDNÉHO HRANIA
ZODPOVEDNÝ MARKETING A REKLAMA

POSILNENIE ZODPOVEDNÉHO HRANIA

Zaviazali sme sa posilniť ochranu našich zákazníkov prostredníctvom konkrétnych nástrojov pre zodpovedné hranie.

Činnosť	Závazok	Popis
Informácie o zodpovednom hraní	Budúcim aj súčasným zákazníkom poskytneme ľahko prístupné a zrozumiteľné informácie o tom, ako si nad hraním udržať kontrolu, aké nástroje majú k dispozícii a kde prípadne vyhľadať účinnú pomoc, ak by ju potrebovali.	Zákazníci budú mať jasný prehľad, aké sebaobmedzujúce opatrenia sú im k dispozícii, kde a ako si ich nastaviť.
	Tieto informácie budú ľahko vyhľadateľné a dobre viditeľné na webových stránkach prevádzkovateľov.	Berieme za samozrejmé zverejňovať informácie o zodpovednom prístupe k hraniam zrozumiteľne a tak, aby boli dostupné priamo na stránkach produktov.
	Informácie o programe Zodpovedného hrania oznámime zákazníkom bezodkladne po vykonanej registrácii.	Informácie o programe Zodpovedného hrania budú štandardnou súčasťou komunikácie viažucej sa na registráciu nového zákazníka, napr. budú súčasťou uvítacieho e-mailu.
	Nad rámec existujúcich aktivít budeme zákazníkom minimálne raz ročne pripomínať informácie o programe Zodpovedného hrania a vyzývať ich k nastaveniu herných limitov. Budeme naďalej hľadať nové spôsoby podporujúce aktívne využitie nástrojov zodpovedného hrania všetkými zákazníkmi.	Zákazníkov budeme prostredníctvom odkazu smerovať na stránky venované programu Zodpovedného hrania, explicitne na časť venovanú užívateľským limitom, prípadne uskutočníme reklamnú kampaň na túto tému. Toto môže byť pokryté ucelene prostredníctvom zaisťujúcej organizácie IZH.

PREVENCIA RIZIKOVÉHO HRANIA

Zaviazali sme sa zlepšovať metódy včasnej identifikácie rizikového správania zákazníkov a rozvíjať účinné nástroje prevencie a pomoci.

Činnosť	Závazok	Popis
Včasná detekcia rizikového hrania	Zavedieme systém včasnej detekcie rizikového hrania, ktorý identifikuje potenciálne nebezpečné správanie všetkých registrovaných zákazníkov. V prípade identifikácie rizikového správania u konkrétneho zákazníka následne dôjde k spusteniu ochranného mechanizmu na úrovni konkrétneho prevádzkovateľa.	<p>Aplikujeme moderné nástroje slúžiace na včasnú detekciu rizikového správania. Využijeme automatizované analytické systémy, ktoré na základe zmeny herných návykov umožnia včas zachytiť potenciálne problémové hranie a predísť mu. Nástroje slúžiace na detekciu rizikového správania budú zohľadňovať napr. nasledujúce ukazovatele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● frekvencia hrania ● predlžovanie doby hrania ● frekvencia vkladov ● odmietnuté vklady ● viac platobných metód ● zrušené výbery ● neskoré nočné hranie.

Včasná intervencia	<p>Vypracujeme vnútornú metodiku pre zjednotenie spôsobu detekcie rizikového správania pre prevádzkovateľov hazardných hier tak, aby detekcia bola v podstatných ohľadoch podobná. Súčasťou metodiky budú tiež konkrétne pravidlá, ako má prevádzkovateľ postupovať v prípade detekcie rizikového správania a tiež, aké ochranné mechanizmy by mal prevádzkovateľ na ochranu daného zákazníka aktivovať.</p>	<p>Metodika bude vytvorená v spolupráci s IZH. Cieľom je zjednotenie postupov tak, aby detekcia bola u prevádzkovateľov podobná a aby aj ochranné mechanizmy boli vo vzťahu k detegovanému rizikovému správaniu podobné a efektívne.</p>
	<p>Stanovíme pre všetkých spoločné kľúčové body na intervenciu smerom k zákazníkovi.</p>	<p>Okamih, v ktorom dôjde k spusteniu ochranných mechanizmov, by mal byť podobný u všetkých prevádzkovateľov. A to tak, aby u konkrétneho zákazníka nedochádzalo k prehĺbovaniu prípadného rizikového správania jednoduchou zmenou prevádzkovateľa za iného, s nižšou mierou ochrany.</p>
	<p>Vytvoríme jasnú metodiku s jednotným zoznamom indikátorov úspechu (KPI), aby bolo možné pravidelne hodnotiť a auditovať efektivitu programu.</p>	<p>Metodika bude vytvorená v spolupráci s IZH.</p>
Zapojenie odbornej verejnosti aj hráčov v rámci vývoja systému pre detekciu rizikového správania	<p>V rámci vývoja nástrojov pre detekciu rizikového správania spolupracujeme s odborníkmi i samotnými zákazníkmi.</p>	
Dôvernosť informácií	<p>Všetky informácie sú dôverné a zabezpečené. Ku konkrétnym údajom o hernom správaní a detekcii rizikového správania budú mať prístup len zákazníci, a to prostredníctvom prihlásenia do svojho užívateľského konta.</p>	

VZDELÁVANIE V OBLASTI ZODPOVEDNÉHO HRANIA

Zaviazali sme sa podporovať vzdelávanie v oblasti zodpovedného hrania.

Činnosť	Závazok	Popis
<p>Vzdelávanie zamestnancov prevádzkovateľov</p>	<p>Každý prevádzkovateľ zabezpečí preškolenie všetkých svojich zamestnancov, ktorých práca sa týka oblasti zodpovedného hrania alebo sú v interakcii so zákazníkmi. Školiace materiály a spôsob školenia budú pre prevádzkovateľov konzistentné, aby bol vo vzťahu k zákazníkovi zabezpečený jednotný prístup.</p>	<p>Cieľom je vytvoriť jednotné školiace materiály tak, aby všetci zainteresovaní zamestnanci mali dostatočné informácie a zručnosti.</p>

Vzdelávanie verejnosti	V rámci programu Zodpovedného hrania budeme vytvárať na viacerých platformách vzdelávací obsah pre širokú aj odbornú verejnosť.	
-------------------------------	---	--

ZODPOVEDNÝ MARKETING A REKLAMA

Zaviazali sme sa chrániť deti, mladistvých a rizikové skupiny prostredníctvom spoločensky zodpovedného prístupu k marketingu a reklame.

Zodpovedný marketing a reklama	Zodpovedný marketing a reklama umožňujú prevádzkovateľom ponúkať ich produkty a služby a zároveň pridávajú také prvky a obmedzenia, ktoré prispievajú k ochrane detí, mladistvých a rizikových skupín. Navyše zodpovedný marketing a reklama smerujú spotrebiteľov k regulovaným službám hazardných hier a odvádzajú ich od neregulovaného (nelegálneho) prostredia, ktoré by ich, naopak, vystavovalo rizikovému hraniu.
---------------------------------------	---

Činnosť	Závazok	Popis
	Prehlasujeme, že všetka naša reklama bude spĺňať nasledujúce záväzky.	
Výskyt zodpovednej reklamy	Zabezpečíme, aby sa zodpovedná reklama týkala všetkých našich reklamných aktivít v oblasti hazardných hier, a to na všetkých našich platformách.	Všetkými platformami je myslené televízne a rozhlasové vysielanie, sociálne siete typu Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, ale, samozrejme, aj iné online platformy.
Obsah zodpovednej reklamy	<p>Zabezpečíme, aby všetky reklamy na hazardné hry obsahovali informáciu o vekovom obmedzení alebo logo 18+ a zreteľné varovanie: „Ministerstvo financií varuje: Účasťou v hazardnej hre môže vzniknúť závislosť!“</p> <p>Každá reklama bude tiež obsahovať logo Zodpovedného hrania (ďalej len RG logo) ako pečať dokazujúcu rešpektovanie všetkých záväzkov tohto programu.</p>	Spoločensky zodpovednou rozumieme takú reklamu, ktorá nebude naznačovať, že hranie je dôležitejšie ako rodina, priatelia, pracovné povinnosti alebo povinnosti v oblasti vzdelávania alebo že je dôležitou súčasťou života jednotlivca. Spoločensky zodpovedná reklama tiež nebude naznačovať, že hranie hazardných hier môže byť riešením jeho osobných či pracovných problémov alebo problémov v rámci vzdelávania. Ďalej táto reklama
	Zabezpečíme, aby zodpovedná reklama nepodporovala návykové hranie a neobsahovala klamlivé informácie o prevádzkovateľovi alebo jeho produktoch či službách.	

		<p>nebude obsahovať vyhlásenie, že hranie môže viesť k sociálnemu vzostupu alebo zvýšeniu prestíže, rovnako tak, že vedie k sexuálnym úspechom alebo zvýšeniu atraktivity. Nebude zneužívať kultúrne tradície súvisiace s rolou hrania hazardných hier alebo šťastím v spoločnosti. A v žiadnom prípade nebude znázorňovať, tolerovať alebo podnecovať trestnú alebo asociálnu činnosť.</p> <p>Ekonomicky zodpovednou je taká reklama, ktorá nebude tvrdiť, že hranie hazardných hier je alternatívou k inej zárobkovej činnosti alebo že hráč nenesie riziko možnej straty. Ďalej, že nebude podporovať správanie, ktoré objektívne vedie k finančnej ujme alebo poskytovať falošné alebo nereálne informácie o pravdepodobnosti výhry alebo návratnosti hry.</p> <p>Klamlivými informáciami je myslené napríklad naznačenie, že je možné hrať anonymne, bez toho, aby si hráč musel u prevádzkovateľa zriadiť účet (ak je povinnosť zriadenia účtu stanovená zákonom). Alebo napr. nátlakové či naliehavé oznámenie typu „nemáte čo stratit“, „ďalšia výhra je za rohom“ či nejasné informácie napr. o podmienkach získania bonusu. Ak je to technologicky možné, mala by reklama na bonusy obsahovať jasné oznámenie, že nový zákazník sa musí najprv registrovať (ak je povinnosť zriadenia účtu stanovená zákonom).</p>
<p>Ochrana detí a mladistvých</p>	<p>Zabezpečíme, aby zodpovedná reklama neobsahovala symboly typické pre hry určené deťom a/alebo fiktívne postavy, ktoré sa bežne vyskytujú v kreslených príbehoch určených deťom, napr. rozprávkové postavy, hviezdy z detských filmov, relácií alebo akcií alebo dospelé osoby, ktoré svojím správaním napodobňujú maloletých.</p>	
	<p>Zaistíme, že sa reklama na hazardné hry nebude vyskytovať bezprostredne pred, v priebehu ani bezprostredne po vysielaní audiovizuálnych programov v televízii, rádiu alebo na iných</p>	

	digitálnych platformách, v tlačенých médiách (komiksoch, detských časopisoch) a obchodných materiáloch (oblečenie a iné merchandise výrobky), ktoré by mohli byť primárne určené deťom.	
Informácie o zodpovednom hraní	Zaväzujeme sa s našimi zákazníkmi transparentne zdieľať informácie o zásadách a výhodách vyplývajúcich zo zodpovedného prístupu.	Propagácia programu Zodpovedného hrania bude zabezpečená prostredníctvom systematického uvádzania odkazu, prípadne tam, kde je to možné aj prekliknutia zo stránok prevádzkovateľa, propagačných materiálov a Týždňa zodpovedného hrania.
Týždeň zodpovedného hrania v marketingu a reklame	Zaväzujeme sa v priebehu Týždňa zodpovedného hrania podporovať tento projekt vlastnými komunikačnými kanálmi a venovať časť svojho mediálneho priestoru na jeho aktívnu podporu.	
Reklamní partneri	Vyvinieme maximálne úsilie, aby rovnako ako prevádzkovatelia hier dodržiavali všetky pravidlá pre zodpovednú reklamu aj všetci naši reklamní partneri.	Prevádzkovatelia by mali vyvinúť maximálne úsilie, aby zabezpečili, že pri spolupráci s affiliate, influencermi, ambasádormi značiek, streamermi, podcastermi budú dodržiavať zásady zodpovednej reklamy.
Zodpovedné cielenie	Priame marketingové oznámenia budeme ponúkať iba zákazníkom, ktorí sa neodhlásili z odberu marketingových správ.	Prevádzkovatelia nebudú ponúkať marketingové oznámenia tým, ktorí sa odhlásili z komunikácie (opt out).
	Osobám v registri vylúčených osôb prevádzkovateľ pozastaví posielanie oznámení z marketingových kampaní a bonusov. U ostatných hráčov, ktorí budú identifikovaní nástrojom pre včasnú detekciu rizikového hrania ako hráči vo vysokom riziku, prevádzkovateľ zastaví posielanie všetkých oznámení z marketingových kampaní a bonusov na vopred stanovenú dobu.	
Sponzoring	Vyvarujeme sa sponzorovania športových tímov, u ktorých je väčšina členov mladšia ako 18 rokov.	
Obrana demokratických hodnôt	Zaväzujeme sa neinzerovať na dezinformačných serveroch.	Na ich identifikáciu sa prevádzkovatelia, affiliate a ďalšie subjekty budú orientovať podľa zoznamov MV SR, ÚRHH a ďalších relevantných zdrojov.

www.hrajzodpovedne.sk

