



SAZKA a.s.

**Politika zodpovědného hraní
2019**

Obsah

Bezpečnost a regulace je pro společnost SAZKA a.s., zásadní	3
Sazka dodržuje zásady a bezpečnostní požadavky loterního průmyslu.	3
Odpovědné hraní je pro nás samozřejmostí	3
Nástroje herní bezpečnosti v online prostředí	4
Rodičovská kontrola.....	4
Nástroje herní bezpečnosti v provozovnách	4
Kontrola dodržování zákonných omezení.....	5
Mapa pomoci.....	5
Ochrana spotřebitele	5
Reklama a marketing.....	5
Zodpovědný přístup při vývoji nových her	6
Audit dodržování politiky zodpovědného hraní v SAZKA a.s. 2019	6
Hlavní cíle v roce 2019	7
Výhled do roku 2020	7
Desatero zodpovědného hraní	7

Bezpečnost a regulace je pro společnost SAZKA a.s., zásadní

Sazka provozuje okamžité a číselné loterie, sportovní a kurzové sázky a jiné podobné hry v souladu se zákonem o hazardních hrách č. 186/2016 Sb. Jsme řádným členem největších a nejvýznamnějších mezinárodních loterních organizací – European Lotteries (EL) a World Lottery Association (WLA). Generální ředitel Sazky Robert Chvátal je od roku 2015 viceprezidentem European Lotteries.

Sazka je jako jediná loterní společnost v České republice držitelem významných certifikátů ISMS a WLA-SCS. Mezinárodní certifikace ISO/IEC 27001:2013 osvědčuje osvojení a trvalý rozvoj systému řízení informační bezpečnosti (ISMS) dle mezinárodního standardu. Světová loterní asociace pak certifikátem WLA-SCS potvrdila, že Sazka beze zbytku dodržuje zásady a bezpečnostní požadavky loterního průmyslu.

Sazka dodržuje zásady a bezpečnostní požadavky loterního průmyslu

Mezi povinnosti a přednosti firem, které takové osvědčení získají, patří mimo jiné i zabezpečení budovy a technologií, bezpečné zacházení s informacemi a daty, zvládání bezpečnostních incidentů, kvalita školících procesů, úroveň právního servisu a vyřizování reklamací. Světová loterní asociace sdružuje zhruba sto čtyřicet loterních společností a přes padesát dodavatelů loterních technologií z osmdesáti zemí. Pouze třetina z nich získala podobné certifikáty jako Sazka.

Odpovědné hraní je pro nás samozřejmostí

Uvědomujeme si svou odpovědnost a jdeme příkladem

Veškeré aktivity týkající se odpovědného hraní považujeme za standard loterního průmyslu. Pro Sazku je důležité, aby každý zákazník, který si chce zahrát naši hru, měl v ni stoprocentní důvěru.

Zodpovědně plníme všechny náležitosti regulačního rámce, který usiluje o vyváženou a dlouhodobě udržitelnou strukturu celého herního i hazardního průmyslu. Považujeme za samozřejmost, že regulace chrání trh před nelegálními poskytovateli, kteří na systému parazitují a českému systému nic nepřinášejí.

Za zásadní považujeme aktivní účast v oblasti primární prevence, která zahrnuje aktivity vyvíjené s cílem předejít problémům spojeným s výskytem sociálně patologických jevů u hráčských závislostí. Jako největší loterní společnost na českém trhu chceme jít v této oblasti příkladem. Na základě zákona o hazardních hrách si mohou účastníci hazardních her nastavit sebeomezující opatření neboli herní limity. Ty představují jeden z možných přístupů eliminace rizikových faktorů hazardních her.

Aktivně jsme také zapojeni do odborné diskuse na téma rizikovitosti hazardních her v České republice, kterou zastřešilo Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti, organizační součástí sekretariátu Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky při Úřadu vlády České republiky.

Nástroje herní bezpečnosti v online prostředí

Bezpečnosti a čitelnosti herního prostředí věnujeme pozornost.

Na základě nového zákona o hazardních hrách, který je účinný od 1. 1. 2017, si mohou účastníci hazardních her nastavit sebeomezující opatření neboli herní limity. Tyto limity představují jeden z možných přístupů eliminace rizikových faktorů hazardních her.

Herní limity lze nastavit při registraci na Sazka.cz a také při každém dalším přihlášení v sekci Můj účet. Sebeomezující opatření lze rozdělit do tří skupin: finanční limity, limity délky hraní a limity počtu přihlášení. Konkrétní hru vždy zastaví nejpřísnější limit.

Sebeomezující opatření je možné kdykoli upravit. Změna se provádí na žádost majitele herního účtu a vychází z lhůt nastavených zákonem. Zpřísnění opatření je provedeno do 24 hodin. Zmírnění limitů se provádí nejdříve s účinností od sedmého dne. Díky této časové prodlevě zabráníme případnému ohrožení zodpovědného hraní sázejících ve chvílích, kdy jsou jejich sebekontrolní mechanismy oslabeny.

Rodičovská kontrola

Přestože registrace a přihlášení do herního portálu Sazka.cz neumožňuje účast osob mladších 18 let, vyzýváme sázející, aby zvážili možnosti omezení přístupu svých dětí na stránky nabízející hazardní hry.

Pomocí softwarových nástrojů je možné filtrovat obsah webových stránek, monitorovat aktivity na počítači nebo blokovat určité stránky podle kategorií. Lze využít nástroje, které jsou součástí operačního systému (např. Rodičovská kontrola pro Windows 7 nebo nástroj Rodina ve Windows 10). Jsou dostupné také specializované programy. Tyto programy přibližují např. stránky Národního centra bezpečnějšího internetu www.bezpecne-online.cz.

Nástroje herní bezpečnosti v provozovnách

Naši prodejci procházejí důkladným školením, které se zaměřuje na principy zodpovědného hraní a zejména na dodržování zákonných věkových omezení. Nezletilé osoby nemohou hrát, a to ani v doprovodu dospělých. V provozovnách kontrolu věkových limitů provádí personál (povinnost kontroly vyplývá ze smlouvy).

Pro zákazníky jsou v provozovnách k dispozici karty zodpovědného hraní obsahující užitečné a důležité informace v oblasti prevence a pomoci.

Kontrola dodržování zákonných omezení

Přísně kontrolovaný mechanismus sázení a losování, provoz terminálů, tvorbu návrhů a výrobu stíracích losů, způsob vyplácení výher a nejen to, zkoumají zahraniční a tuzemští auditoři, kteří jezdí Sazku prověřovat.

Mapa pomoci

Mapa pomoci obsahuje kontakty na zařízení poskytující léčbu, poradenství a prevenci v oblasti závislostí v České republice. Tato zařízení jsou v Mapě pomoci rozdělena do kategorií podle druhu služby, podle jednotlivých krajů a v nich podle okresů a měst. Tyto služby mohou využít sázející, kteří cítí, že jim hrazení začíná zasahovat do osobního života, nebo jejich blízcí.

Mapu pomoci spravuje Národní monitorovací středisko pro drogy a závislosti a odkaz na ni naleznete na Sazka.cz.

Ochrana spotřebitele

- Uchováváme údaje o zákaznících a prostředky zákazníků s naprostou důvěrností. Osobní údaje o každém, kdo se zaregistruje jako zákazník, jsou ověřeny podle registru obyvatel.
- Fungování her a převody peněz se ověřují prostřednictvím kontrolních mechanismů.
- Naše ochrana dat je pravidelně ověřována.
- Sázení vybíráme pouze události a hry spolehlivými a odpovědnými organizátory
- Přijímáme a zdokonalujeme vnitřní nastavení s cílem předcházet trestné činnosti a podvodům spojeným s hraním.

Reklama a marketing

Společnost SAZKA a.s., se v oblasti reklamy a marketingu řídí vnitřní kodexem. Kodex je v souladu s právním rámcem, který reguluje oblast hazardních her. Nenahrazuje právní regulaci reklamy, nýbrž na ni navazuje doplněním o etické zásady. Mezi všeobecné zásady reklamní praxe patří slušnost reklamy, její čestnost, pravdivost a také společenská odpovědnost.

Kodex současně nastavuje systém kontroly naplňování bezpečnostních pravidel a etických zásad pro jednotlivé marketingové komunikace.

Zodpovědný přístup při vývoji nových her

Existují podstatné rozdíly v rizikosti jednotlivých her. Ta je dána mírou impulzů podněcujících hraní. Jde především o míru vzrušení, kterou v hráčích vzbuzují, společenská hra nebo míra dovednosti, která je ke hře potřeba, přičemž vztah mezi konkrétní hrou a rizikem pro hráče je individuální. Avšak existují napříč různými typy her obecné faktory, tzv. strukturální charakteristiky her, které v případě jejich nepříznivého nastavení rizikost hry zvyšují. Dále je pak potřeba vzít v úvahu také situační charakteristiky daného produktu.

Strukturální charakteristiky hry jsou takové rysy dané hry, které napomáhají k posilování a uspokojování potřeb hráčů. U zranitelných skupin osob mohou také větší měrou přispívat k rozvoji patologického hráčství. Do těchto charakteristik se řadí:

- Frekvence hraní
- Výše sázky
- Těsné výhry
- Interval vyplácení
- Šance na výhru
- Jackpot
- Platidlo
- Zvukové a vizuální podněty

Tam kde je to možné a účelné, lze na základě rizikosti daného produktu navrhnout implementovat do struktury hry další doplňková opatření nad rámec zákonných povinností. Jejich charakter může být informační (například tzv. „reality checks“, kdy je hráč informován, že prosázel určitou sumu peněz a jsou mu zobrazeny informace o zodpovědném hraní), případně restriktivní (např. omezení času stráveného ve hře atp.). Případně může být rozhodnuto o tom, že již implementovaná systémová opatření, jako sebeomezující opatření nebo zákonné požadavky, jsou dostatečné a není tedy třeba další opatření implementovat.

Audit dodržování politiky zodpovědného hraní v SAZKA a.s. 2019

V říjnu 2019 byl úspěšně ukončen audit dodržování politiky zodpovědného hraní v SAZKA a.s.

V průběhu roku 2019 bylo dodržování politiky zodpovědného hraní v Sazce podrobena hned dvěma auditům. Vnitřnímu, který prováděl vnitřní auditor skupiny KKCG, a vnějšímu, o který se postarala společnost PricewaterhouseCoopers Audit, s.r.o.

Hlavní cíle v roce 2019

- ✓ Prohloubili jsme spolupráci s adiktology. Podpořili jsme projekt Naberte kurz.
- ✓ Zdokonalili jsme školení pro zaměstnance formou interaktivního semináře s odborným vedením.
- ✓ Politiku zodpovědného hraní jsme podrobili důkladnému internímu i externímu auditu.
- ✓ Naši prodejci podstupují pravidelná školení v oblasti zodpovědného hraní.
- ✓ U každé nové hry jsme změřili a vyhodnotili míru její rizikovitosti.

Výhled do roku 2020

Důležitým nástrojem pro ochranu zákazníků by se měl v roce 2020 stát rejstřík vyloučených osob. Cílem SAZKA a.s., je důkladná příprava pro hladkou implementaci.

„Rejstřík vyloučených osob je základním nástrojem ochrany zvláště ohrožených skupin osob před negativními dopady spojenými s účastí na hazardních hrách. Je neveřejným informačním systémem veřejné správy, který slouží k zamezení přístupu vyloučených fyzických osob k hazardním hrám a jehož správcem je Ministerstvo financí.“ Zdroj: MFČR

Současně budeme nadále spolupracovat s odborníky a prohlubovat a zdokonalovat naše přístupy a systémy pro eliminaci rizik tak, aby produkty společnosti přinášely bezpečnou zábavu.

Desatero zodpovědného hraní

1. Hrajte tak, abyste se bavili. Nikdy nesázejte víc, než můžete, nikdy nesázejte na dluh.
2. Nastavte si herní limity.
3. Sázení vnímejte jako zábavu, nikoli jako prostředek k okamžitému zbohatnutí.
4. Nehrajte, pokud jste pod vlivem alkoholu, ve stresu nebo v depresi.
5. Buďte připraveni vyhrát, buďte připraveni prohrát.
6. Mějte svoji zábavu a vzrušení pod kontrolou – sledujte čas, částky ve hře, výhry i prohry.
7. Rozhodují náhoda a štěstí, nevěřte trikům, podvodným návodům a systémům.
8. Studujte jednotlivé hry, jejich výhody a rizika. Vyberte si ty, které vám nejlépe vyhovují.
9. Sázejte a hrajte pouze tam, kde se hraje legálně, podle jasných a korektních pravidel.
10. Dbejte zákonů, seznamte se s pravidly příslušné hry a dodržujte je. Dodržujte pravidla sázkové společnosti a herního střediska.