

Bezpieczna Rozrywka w Totalizatorze Sportowym 2013-2014

Działania prowadzone w Totalizatorze Sportowym w ramach Bezpiecznej Rozrywki oparte są na międzynarodowych standardach „Responsible Gaming” wypracowanych przez organizacje branżowe World Lottery Association oraz European Lotteries. Mają one na celu wsparcie działań biznesowych, tak by oferowane produkty były bezpieczne i ciekawe. Wytyczne są podzielone na poniższe obszary:

- Badania
- Szkolenia pracowników
- Programy dla sprzedawców
- Projektowanie gier
- Kanały zdalnej gry
- Reklama i marketing
- Informacje dot. profesjonalnej pomocy terapeutycznej
- Edukacja graczy
- Zaangażowanie interesariuszy
- Raportowanie, mierzenie i weryfikacja
- Elektroniczne maszyny do grania

Totalizator Sportowy uwzględnia je przy budowaniu działań w ramach Bezpiecznej Rozrywki, która stanowi jeden z najważniejszych obszarów Strategii Zrównoważonego Rozwoju i Bezpiecznej Rozrywki na lata 2013-2016.



Badania

Badania służą zarówno analizie oczekiwań graczy, jak też głębszemu zrozumieniu wpływu gier na społeczeństwo. W tym celu Spółka monitoruje dynamiczną sytuację całej branży hazardowej w Polsce i na rynkach zagranicznych, pogłębiając w ten sposób wiedzę na temat społecznego oddziaływania gier.

CEL: Przedstawienie przynajmniej raz na 2 lata informacji o rezultatach badań dotyczących społecznego wpływu gier.

W tym obszarze wiodącą rolę pełni Fundacja LOTTO Milion Marzeń, która w listopadzie 2013 r. rozpoczęła realizację projektu badawczego przy współpracy z Uniwersytetem Warszawskim. Celem projektu jest określenie społecznej odpowiedzialności Totalizatora Sportowego w kontekście wybranych potencjalnych zmian na rynku gier hazardowych w Polsce oraz zbadanie wpływu produktów Totalizatora Sportowego na ryzyko uzależnienia. Pierwszy etap realizacji projektu rozpoczął się w listopadzie 2013 r., badanie zostało zakończone w 2014 r. Badanie obejmowało trzy obszary: pogłębioną analizę już dostępnych danych z badań ilościowych realizowanych dotychczas na zlecenie Fundacji LOTTO Milion Marzeń i Funduszu Rozwiązywania Problemów Hazardowych, a dotyczących zjawiska uzależnienia od gier liczbowych, w tym gier oferowanych przez Totalizator Sportowy. Obejmowało także analizę dostępności gier losowych w Internecie, w tym nieautoryzowanych stron oferujących produkty LOTTO i metody minimalizowania ryzyka uzależnienia od hazardu w internecie. Jednym z elementów projektu było badanie elastyczności dochodowej popytu na produkty LOTTO. Dzięki przeprowadzeniu pogłębionej analizy statystycznej i ekonomicznej, potwierdzono niski poziom ryzyka uzależnienia od gier Totalizatora Sportowego (najniższy współczynnik RRR [Relative Risk Ratio - 0,30] wśród 11 badanych gier liczbowych i stosunkowo wysoka elastyczność dochodowa popytu, świadcząca o niskim stopniu uzależnienia).

Dowiedz się więcej: www.fundacjalotto.pl

Oprócz działań wspomnianych powyżej pracownicy Totalizatora Sportowego oraz Fundacji LOTTO biorą udział w spotkaniach dotyczących bezpiecznej rozrywki, gdzie poruszana jest również tematyka badań oddziaływania społecznego gier. Spotkania te, to zarówno międzynarodowe seminaria organizowane przez stowarzyszenia branżowe, jak też krajowe konferencje.

Projektowanie gier

Zarówno nowe produkty jak i modyfikacja produktów funkcjonujących na rynku są poddawane analizie pod kątem ich bezpieczeństwa w celu dostarczenia maksymalnie urozmaiconej i bezpiecznej rozrywki. W latach 2013-2014 kontynuowane były wcześniej prowadzone działania.

CEL: opracowanie systemu analizy oraz zarządzania ryzykiem uzależnienia dotyczącej wszystkich produktów.

W 2013 r. opracowane zostały wewnętrzne *Zasady Projektowania Bezpiecznych Gier i Loterii w Totalizatorze Sportowym*. Mają one na celu wspieranie działań na drodze do minimalizowania ryzyka uzależnienia już na etapie projektowania gier. W roku 2014 rozpoczęto aktualizację i rozbudowanie wewnętrznych procedur, czego wynikiem jest przyjęta w następnym roku *Procedura oceny ryzyka uzależnień związanego z produktami LOTTO*.

Wszystkie gry i loterie obecne w portfolio są weryfikowane pod kątem wpływu społecznego, przy użyciu profesjonalnych narzędzi. W rezultacie ryzyko dla użytkownika pozostaje na minimalnym poziomie. Produkty wcześniej weryfikowane były narzędziem GamGARD, w roku 2015 zostały zbadane metodą ASTERiG (narzędzie oceny i pomiaru potencjalnego

ryzyka produktów hazardowych). Analiza wykazała, że produkty LOTTO są bezpieczne dla graczy i wyróżniają się pozytywnie na tle innych gier hazardowych.

Szkolenia

Totalizator Sportowy kontynuuje działania w obszarze szkoleń. Obejmują one zarówno pracowników Spółki, jak też sprzedawców LOTTO.

CEL: Przeszkolenie jak największej liczby sprzedawców oraz pracowników.

Prowadzone są szkolenia wstępne oraz szkolenia cykliczne dla sprzedawców, zawierające informacje z zakresu bezpiecznej rozrywki i odpowiedzialnej sprzedaży. W 2013 r. 18 tys. kolektorów odebrało świadectwa potwierdzające ukończenie szkolenia, którego integralnym elementem są informacje z zakresu bezpiecznej rozrywki. Podobnie w kolejnym, 2014 roku ponad 18,5 tys. osób odebrało świadectwa oraz zaświadczenia o odbytym szkoleniu. Materiały szkoleniowe są na bieżąco aktualizowane. Do rozbudowywania wiedzy wykorzystywane są różnorodne kanały – intranet, dedykowany serwis, wydawnictwo Biuletyn Kolektora, drukowane materiały informacyjne. Jednym z ważniejszych materiałów edukacyjnych jest 7 zasad bezpiecznej rozrywki – katalog wytycznych stanowiących drogowskaz dla kolektorów w ich codziennej pracy. Przypomina on o najważniejszych kwestiach, jak chociażby zakaz uczestniczenia w grach dla osób niepełnoletnich.

Poza obowiązkowymi szkoleniami dla sprzedawców równolegle od roku 2012 Fundacja LOTTO Milion Marzeń organizuje cykl szkoleń *Odpowiedzialny sprzedawca*. Projekt adresowany jest do kolektorów fizycznych, prawnych i sieciowych oraz pracowników Spółki związanych ze sprzedażą. Rok 2013 to druga edycja projektu oraz 20 szkoleń w 11 miastach i 392 osoby przeszkolone. Natomiast w roku 2014 miała miejsce trzecia edycja szkoleń. Odbyło się 20 szkoleń w 13 miastach, a przeszkolonych zostało 360 osób. Szkolenia, organizowane we współpracy z psychologami, dostarczają wiedzy nt. potencjalnych zagrożeń związanych z hazardem, grania kontrolowanego i problemowego, rozpoznawania symptomów, komunikacji i reagowania w nietypowych sytuacjach. Sprzedawcy szkoleni są też w zakresie obowiązującego prawodawstwa.

Dowiedz się więcej: www.fundacjalotto.pl

Efekty stosowania w praktyce przez kolektorów wiedzy zdobytej podczas szkoleń są weryfikowane między innymi za pomocą badania Tajemniczy Klient, które uwzględnia obszar bezpiecznej rozrywki. Punkty sprzedaży są także kontrolowane przez Urząd Celny. Wnioski z kontroli trafiają do oddziałów Spółki.

Oprócz wymienionych szkoleń, prowadzone są również szkolenia dla osób nowo zatrudnionych. Każdy nowy pracownik w ramach procesu adaptacji przechodzi szkolenie dot. CSR oraz bezpiecznej rozrywki.

Edukacja graczy

Celem działań w tym obszarze jest budowanie świadomości wśród graczy na temat bezpiecznej rozrywki.

CEL: rozbudowywanie wiedzy i jej aktualizacja.

Kluczową rolę odgrywa w tym obszarze Fundacja LOTTO Milion Marzeń, która przede wszystkim za pośrednictwem Internetu prowadzi działania edukacyjne. Stworzona przez Fundację baza wiedzy na temat bezpiecznej rozrywki zawiera informacje dot. hazardu i ryzyk z nim związanych, aktualizowane cyklicznie informacje o tym, gdzie można znaleźć pomoc w przypadku gry problemowej oraz patologicznej, odpowiedzi na najczęściej zadawane przez

graczy pytania. Na stronie znajduje się również biblioteka materiałów ze szkoleń i konferencji, a także dotyczących badań z zakresu uzależnienia od hazardu.

Dowiedz się więcej: www.jakgracodpowiedzialnie.pl

Totalizator Sportowy uruchomił w 2011 roku specjalną bezpłatną infolinię 800 100 800 dla wszystkich osób korzystających z loterii i gier liczbowych. Za jej pośrednictwem dzwoniący mogą odnaleźć dane kontaktowe do najbliższych placówek zajmujących się tematyką uzależnień w swoim województwie. W latach 2013-2014 infolinia zarejestrowała ponad 14 tys. połączeń.

Spółka planuje również wydanie publikacji zawierającej praktyczne rady dla osób wygrywających wysokie wygrane.

Promocja i marketing

Totalizator Sportowy stawia sobie za cel prowadzenie rzetelnej i odpowiedzialnej komunikacji marketingowej. Współpracuje z podmiotami zewnętrznymi, które zgadzają się z zasadami promowanymi przez Spółkę.

CEL: Prowadzenie odpowiedzialnej komunikacji marketingowej.

Kompleksowa i rzetelna informacja o grach i loteriach, w tym regulaminy, zasady oraz tabele wygranych, dostępne są na stronie produktowej www.lotto.pl oraz w kolekturach. Sprzedawcy przechodzą szkolenia produktowe. Nadzór nad prawidłowym przebiegiem losowań sprawuje Komisja Kontroli Gier i Zakładów. Losowania w czasie rzeczywistym można oglądać na antenie telewizji oraz w Internecie. Maszyny losujące i kule posiadają certyfikaty, przechodzą badania techniczne, są rejestrowane w Urzędzie Celnym. Totalizator Sportowy dokłada należytej staranności w zakresie ochrony danych osób wygrywających oraz bezpieczeństwa osób odbierających wygrane.

Totalizator Sportowy dba, aby treści reklamowe kierowane były wyłącznie do osób pełnoletnich. Firma nie kieruje swoich przekazów reklamowych ani działań promocyjnych czy marketingowych do osób poniżej 18 roku życia. W kolekturach powszechnie eksponowana jest również naklejka „OK18+”. Z komunikatów płynie czytelny przekaz: gra dostarczy doskonałej zabawy, ale nie jest remedium na problemy graczy. Pracowników i dostawców usług, np. agencje reklamowe, obowiązują zasady *Procedury odpowiedzialnej komunikacji*.

Certyfikaty

Totalizator Sportowy w roku 2013 otrzymał prestiżowe wyróżnienie branżowe – certyfikat Responsible Gaming European Lotteries oraz certyfikat Responsible Gaming World Lottery Association.

Przyznanie certyfikatów zostało poprzedzone niezależnym audytem, który potwierdził, że Spółka przestrzega międzynarodowych standardów i prowadzi kompleksowe działania zmierzające do dostarczania bezpiecznej rozrywki. Na początku roku 2015 Spółka przeszła pomyślnie częściowy audyt, który stanowi wymóg konieczny do podtrzymania przyznanego certyfikatu.