



**POROČANJE O AKTIVNOSTIH NA PODROČJU ODGOVORNEGA PRIREJANJA  
IGER NA SREČO V LETU 2018**

**Januar 2019**

**Tina Šteblaj**

## Vsebina

1. RAZISKAVE .....	3
2. IZOBRAŽEVANJE ZAPOSLENIH .....	4
3. PRODAJNA MREŽA.....	5
4. OBLIKOVANJE IGER.....	7
5. KANALI ZA IGRE NA DALJAVO.....	8
6. OGLAŠEVANJE IN TRŽENJE.....	9
7. ZDRAVLJENJE ODVISNOSTI .....	10
8. IZOBRAŽEVANJE IGRALCEV.....	11
9. DELEŽNIKI .....	13
10. POROČANJE, MERITVE IN CERTIFIKACIJA .....	14
11. ELEKTRONSKI IGRALNI AVTOMATI (EGM) .....	15

Športna loterija je v letu 2012 prejela Certifikat Evropskega loterijskega združenja, ki se nanaša na odgovorno prirejanje iger na srečo. Evropske loterije, članice Evropskega loterijskega združenja (EL), so zavezane k odgovornem prirejanju iger na srečo in izvajanju dejavnosti na družbeno sprejemljiv in nadzorljiv način, z elementi vzgoje in preventive. V letu 2018 je bila s strani EL potrjena ponovna certifikacija, že tretja, z veljavnostjo do januar 2021. V obdobju naslednjih 3 let zato sledi vmesna presoja. Pri tem velja dodati, da gre pri izpolnjevanju zahtev večinoma za nadgradnjo in sledenje priporočilom presojevalca SIQ; za dodatne ukrepe, ki dopolnjujejo že obstoječe aktivnosti oz za vzdrževanje slednjih. Kot prejemnik certifikata EL pa družba še vedno izpolnjuje tudi pogoje za najvišji nivo WLA certificiranja odgovornega igranja, za katerega je prav tako prejela ponovno potrditev.

## 1. RAZISKAVE

### CILJI

- Spremljanje in po možnostih sodelovanje na zadevnih dogajanjih (predavanja, raziskave, študije ipd.) na področju odvisnosti in odgovornega prirejanja iger na srečo v Republiki Sloveniji in tujini, seznanjanje deležnikov dejavnosti klasičnih iger na srečo ter, kjer primerno, pomembne informacije vpeljati v določene ukrepe ali spremembe
- Spremljanje novosti na zadevno problematiko, seznanjanje zadevnih zaposlenih (članki, objave v medijih)
- Sodelovanje in podpora ustreznim institucijam, ki nudijo strokovno pomoč osebam, ki imajo težave s čezmernim igranjem in zasvojenostjo, ali skrbijo za preventivo na tem področju
- Sodelovanje z Združenjem evropskih loterij na področju izmenjave informacij

### UKREPI V 2018

- Posodabljanje strani o Odgovornem igranju (dodan link tudi na vrh strani) z novo in ažurno vsebino
- Pomembne objave so na voljo vsem zaposlenim v za to namenjeni mapi na skupnem omrežju
- V šolskem letu 2018 je družba podpirala priznanega terapevta dr. Miho Kramlija pri svetovalnem delu na osnovnih šolah po Sloveniji; program izobraževanja mladih in staršev
- Pogodbeno sodelovanje z ZD Nova Gorica in njihovim centrom za odvisnosti
- Institut Mediana je izvedel raziskavo o prepoznavnosti klasičnih iger v Sloveniji
- Spomladi je zažvela platforma EL, imenovana INFO HUB, kjer si članice izmenjujejo različne informacije, med drugim je posebna tema tudi Odgovorno igranje

### INDIKATORJI

- Na splet in v mapo za zaposlene so dodani zadevni in zanimivi članki
- Dr. Kramli družbo obvešča o načrtovanih predavanjih na slovenskih osnovnih šolah, s strani katerih dobimo tudi zahvale in povratne informacije o izvedbi
- Skupaj z ZD Nova Gorica smo pripravili nabor vprašanj, ki bodo omogočala boljšo statistiko pacientov, skladno s sklenjeno novo pogodbo v ambulanti za odvisnosti sedaj preko ustrezne aplikacije izvajajo to statistiko, čemur bo sledilo tudi letno poročilo
- Raziskava Mediane je bila posredovana tudi deležnikom, tako na nadzornem svetu kot tudi v javnosti kot sporočilo za javnost na STA

- Platforma EL INFO HUB

### **UČINKOVITOST UKREPOV**

- S strani šol in društev smo prejeli zahvale za pomoč pri izvedbi v sodobni družbi zelo potrebnih predavanj o digitalni zasvojenosti
- Izvedba in objava raziskave sta pripomogli k prepoznavi tudi problema odgovornega prirejanja na slovenskem trgu
- Preko platforme so članice EL hitreje in bolj učinkovito seznanjene z zadevno tematiko oz lahko na tak način sedaj tudi pridobijo želene informacije

### **PLANI**

- Z uvedbo nove aplikacije in beleženja pacientov, odvisnikov od iger na srečo, bomo pridobili boljšo statistiko problematičnih igralcev na področju slovenskega trga, ki do sedaj praktično ni bila na voljo
- S programom 'mystery shopping' bomo skušali pridobiti informacije o ustreznem izvajanju ukrepov odgovornega prirejanja na naših prodajnih mestih s terminali

---

## **2. IZOBRAŽEVANJE ZAPOSLENIH**

### **CILJI**

- **Seznanjati zaposlene in prodajne zastopnike o pomembnosti odgovornega prirejanja, o vseh dogodkih in novostih s tega področja, s celotnim programom pa seznaniti vsakega novega zaposlenega**
- **Dodatno izobraževanje zaposlencev in sodelovanje z drugimi deležniki**
- **Sodelovanje zadevnih zaposlenih na dogodkih, ki so vezani posredno ali neposredno na temo odgovornega prirejanja (posveti, predavanja, delavnice ipd)**

### **UKREPI V 2018**

- Sproti se osvežuje mapa na skupnem omrežju z gradivom o odgovornem igranju (članki, raziskave ipd), zaposlene se o vsem dogajanju obvešča preko e-pošte; podaljšanje certifikata, poudarki iz poročila presojevalca, odmevne zadevne oddaje, Letno poročilo 2017
- V 2018 smo s programom odgovornega prirejanja seznanili vse nove zaposlene
- Zadevni zaposleni so se udeležili izobraževanj in posvetov na teme, ki so navezane na odgovorno igranje, zlasti gre tukaj za preprečevanje pranja denarja in za boj proti korupciji v športu, med drugim npr delavnice GLMS
- Za zaposlene in prodajne zastopnike je bilo marca organizirano predavanje dveh strokovnjakov iz Ambulante za odvisnosti v Novi Gorici (Kramli, Spazzapan)
- Zaposleni imajo dostop do platforme EL, na kateri si člani izmenjujejo zadevne informacije, med drugim tudi s področja odgovornega igranja

#### **INDIKATORJI**

- Sproti se na skupno omrežje dodajajo članki in zadevni dokumenti, v arhivu so vsi mailingi zaposlenim in prodajnim zastopnikom
- Udeležba na dogodkih posredno ali neposredno vezanih na zadevno tematiko: delavnica GLMS, sestanki z ZD Nova Gorica, predavanje ZD Nova Gorica
- Na novo uvedena platforma EL, poimenovana INFO HUB

#### **UČINKOVITOST UKREPOV**

- Širok nabor izobraževanj in seznanjanj s tematiko omogoča boljše zavedanje zaposlenih in širše poznavanje področja odgovornega igranja, tudi v povezavi z drugimi področji, ki jim družba sledi
- Novi zaposleni prevzamejo družbino zavezo odgovornega prirejanja in se seznanijo z osnovnimi informacijami na temo

#### **PLANI**

- Skladno s pogodbo se organizirajo izobraževanja za zaposlene
- V aktivnostih ostane nadaljevanje sprotne obveščanja o vseh zadevnih temah ter ustrezno izobraževanje novih zaposlencev

---

### **3. PRODAJNA MREŽA**

## CILJI

- Redno in primerno obveščanje prodajalcev na prodajnih mestih o primernosti ukrepov odgovornega prirejanja in igranja, skupaj z zahtevami in priporočili glede ukrepanja prodajalcev v določenih situacijah, svetovanje prodajalcem
- Vsako novo prodajno mesto se opremi z ustreznim materialom (brošure) in se poskrbi za ustrezno inštruktažo, tudi glede aplikacije, s katero prodajna mesta od nas dobivajo vsa zadevna obvestila in podporne dokumente
- Redna, najmanj enkrat-letna kontrola prodajnih mest glede opremljenosti z materialom, obveščenosti in ustreznega ukrepanja, skrb za zalogo
- Zaradi fluktuacije ob vsakem obisku, kjer potrebno, informiranje vseh novih zaposlenih
- Poseben poudarek na varstvu mladoletnih, ustrezno opozarjanje zaposlenih na prodajnih mestih
- Pridobivati podatke nazaj s prodajnih mest glede težav oz vprašanj v zvezi z izvajanjem ukrepov odgovornega

## UKREPI V 2018

- Vsa nova prodajna mesta so bila preko prodajnih zastopnikov seznanjena s cilji družbe na temo odgovornega prirejanja ter opremljena z brošurami oz seznanjena z dostopom do informacij glede odgovornega igranja v elektronski obliki, preko povezave na naše spletne strani in preko ustrezne aplikacije
- Prodajna mesta tudi preko pogodbe (10. člen) sodelujejo v procesu odgovornega prirejanja
- Izvajala se je redna kontrola (priporočljivo ob vsakem obisku) in opozarjanje prodajnih mest zaradi inšpekcijskih pregledov, ogled je najmanj 1x letno
- Kar dvakrat v tem letu so bila na prodajna mesta posredovana ustrezna navodila glede pozornosti odgovornemu prirejanju, s poudarkom na zaščiti mladoletnih, zlesti pri igranju na terminalih
- Posodobljena so bila navodila za prodajo in elektronsko posredovana na prodajna mesta
- Zastavljen je bil projekt mystery shopping

## INDIKATORJI

- Vse informacije so dostopne tako v pisni tiskani obliki (brošure za prodajalce in igralce) kot tudi v elektronski (na terminalih in preko aplikacije z družbo)
- V razgovorih s prodajnimi zastopniki družba pridobiva feedback s prodajnih mestih
- Nova elektronska navodila za prodajalce
- Elektronsko obvestilo glede izvajanja posebnih navodil v zvezi z igranjem mladoletnih

## UČINKOVITOST UKREPOV

- Zaradi opcije mnogih kanalov obveščanja, so dejansko vsa prodajna mesta ves čas opremljena z vsemi ustreznimi informacijami, po potrebi pa redno obveščena o vseh novostih ali dodatnih priporočilih.

#### **PLANI**

- Za preverjanje učinkovitosti ukrepov se bo v naslednjem letu do konca izpeljal projekt 'mystery shopping', z dvema poudarkoma; ravnanje z mladoletnimi in s problematičnimi igralci ter kontrola prodajnih mest

---

## **4. OBLIKOVANJE IGER**

#### **CILJI**

- **Pri vpeljavi novih iger se na podlagi vseh faktorjev tveganj (že oblikovanega modela) prida ustrezna kvalifikacija glede ocene tveganja (barvna oznaka)**
- **Postopek mora biti kontroliran, dokumentiran in sledljiv**
- **Klasifikacija se ustrezno osvežuje**

#### **UKREPI V 2018**

- Upoštevajo se sprejeta navodila glede postopka klasifikacije (odgovorne osebe za določitev ocen, za potrditev ocen, sam postopek in njegova potrditev ter potrditve sprememb)

#### **INDIKATORJI**

- Na spletni strani je vsaka igra v ponudbi družbe označena z ustrežno oceno tveganja zasvojenosti, velja da je vsaki novi igri v ponudbi takoj pridana ustrezna oznaka, igralci nato s klikom v tabeli lahko preverijo to oznako.

#### **UČINKOVITOST UKREPOV**

- Igre so glede tveganja ocenjene še po več kriterijih
- Celoten postopek je skladno z zahtevami ustrezno sledljiv

## PLANI

- Skrbi se za osveževanje klasifikacije in vse potrebne vnose ter njihove potrditve
- 

## 5. KANALI ZA IGRE NA DALJAVO

### CILJI

- Družba spoštuje in dopolnjuje varnostno politiko, ki mora biti v skladu s standardom ISO/IEC 27001 I-017, skrbi za redne presoje informacijskega sistema
- Kjer potrebno, se dodajo še dodatne zahteve in/ali omejitve, glede vplačil, izplačil, časa igranja itd
- Spoštovanje dodatnih zadevnih zakonov, npr Zakona o preprečevanju pranja denarja

### UKREPI V 2018

- Potekala je presoja informacijskega sistema in presoja standarda ISO 27001
- Dopolnjeni dokumenti za Varnostno politiko
- Ureditev področja hranjenja in uporabe osebnih podatkov ter privolitev igralcev, skladno z novo Uredbo o varstvu osebnih podatkov
- Na spletno stran se doda pasica glede igranja mladoletnih in odvisnosti
- Vpelje se odjava iz strani po določenem času mirovanja/neaktivnosti, ne glede na prijavo v konto, seja se zaklene po 35 minutah
- Osebna identifikacija in preverjanje politične izpostavljenosti igralcev pri dobitkih nad 2.000 € oz nad 50 € v primeru kontnih dobitkov
- Posodobljeni so bili indikatorji in ocena tveganja za pranje denarja

### INDIKATORJI

- Obe navedeni presoji sta pokazali na skladnost, ki jo Športna loterija dosegata z visoko stopnjo
  - Nova verzija Varnostne politike
  - Obvestilo igralcem glede GDPR
  - Pasica na spletu
  - Odjava seje - opozorilo trikotnik
  - Dodaten obrazec glede politične izpostavljenosti pri izplačilu dobitkov
-



## UČINKOVITOST UKREPOV

- Urejenost kanalov na daljavo družbi daje status nadzorovanega prireditelja, resne in zaupanja vredne organizacije, kjer je zagotovljena vsa kontrola, nadzor in s tem celovita varnost tako družbe kot imetnikov konta, s čimer si družba tudi redno zagotavlja podaljševanje certifikatov in visoko skladnost z zahtevami

## PLANI

- Družba še naprej skrbi za izpolnjevanje vseh ukrepov za varnost in zaščito igralcev ter izpolnjevanje zahtev nadzornih in zakonodajnih organov

---

## 6. OGLAŠEVANJE IN TRŽENJE

### CILJI

- **Upoštevanje in spoštovanje zakonodaje ter kodeksov oglaševanja, s poudarkom na zaščiti ranljivih skupin in mladoletnih**
- **Neagresivno oglaševanje**
- **Oglaševanje naj upošteva ciljne skupine, pri čemer se izloči ranljive in mladoletne**
- **Vključevanje elementov odgovornega prirejanja v interne akte družbe, ki naslavlja tudi oglaševanje**
- **V primeru sodelovanja z zunanjimi agencijami/mediji, se jih ustrezno izobrazijo o pomenu in izvajanju standardov odgovornega prirejanja**

### UKREPI V 2018

- Pri oglaševanju se še naprej upošteva načela odgovornega oglaševanja in trženja, vse oglasne vsebine, srečke, listki itd so preverjeni in opremljeni z ustreznim znakom Odgovorno igranje
- Odgovorna oseba preverja in potrjuje pojavljanje oglasnih vsebin z ozirom na ranljive in mladoletne
- Pri oglasnih vsebinah se uporablja formaliziran postopek kontrole in potrditve
- Družba je sprejela dolgoročno Strategijo, ki v veliki meri vključuje in zaobjema tudi standarde odgovornega prirejanja, tudi v okviru oglaševanja
- Skozi različna sodelovanja so bila zadevne agencije/mediji ustrezno obveščeni in opozorjeni glede standardov odgovornega prirejanja in obveščeni o vsebini strategije

## INDIKATORJI

- Znak za odgovorno igranje na vseh oglasnih materialih
- Oglasne vsebine so zlasti v športnih medijih oz na športnih dogodkih (npr Ekipa, nogometne tekme, itd), oglaševanje je primerno, omejeno in skrbno načrtovano
- Uporablja se določen postopek, pri katerem odgovorna oseba pregleda in odobri oglasni material ter pojavljanje
- Strategija družbe z vključenimi elementi odgovornega prirejanja
- Poročilo odgovorne osebe o seznanitvi agencij/medijev

## UČINKOVITOST UKREPOV

- Uporablja se primerno ciljano in neagresivno oglaševanje, vedno s prisotnim znakom za odgovorno igranje
- Družba ne prejema pritožb glede prevelikega ali napačnim osebam namenjenega oglaševanja, zato tudi velja za odgovornega akterja na trgu

## CILJI

- Družba še naprej sledi usmeritvi primerne, neagresivne oglaševanja, z upoštevanjem zaščite ranljivih skupin

---

## 7. ZDRAVLJENJE ODVISNOSTI

### CILJI

- Kontinuirano sodelovanje z ustreznimi ustanovami za zagotavljanje pomoči, hkrati odprtost še za druge opcije pomoči
- Ustrezna napotitev igralcev oz sorodnikov ali pa zaposlenih na prodajnih mestih na pomoč oz svetovanje
- Takojšnje svetovanje, kjer primerno in zadostno
- Primerna opremljenost prodajnih mest z informacijami o nudenju pomoči

### UKREPI V 2018

- Družba je vzpostavila pogodbeno sodelovanje z ZD Nova Gorica – Ambulanto za zdravljenje odvisnosti
- Družba je podpirala program dr. Kramlija po slovenskih šolah, v zvezi s predavanji na temo Digitalne odvisnosti
- V primeru težav s problematičnim igralcem je družba svetovala preko e-pošte in telefona
- Na željo igralcev je bila poslana izobraževalna literatura

## **INDIKATORJI**

- Informacije o ustrezni pomoči so na voljo v brošuri in na spletnih straneh
- V zvezi s preventivnim programom se družbo obvešča o lokacijah izvajanja, s strani šol in društev pa družba redno prejema zahvale za podporo
- Na spletu je navedena literatura, ki jo lahko registrirani igralci prejmejo brezplačno in jo naročijo preko e-pošte
- Razvita je posebna aplikacija za beleženje podatkov o pacientih v zvezi z igrami na srečo, v obojestranskem sodelovanju je bil pripravljen tudi zadevni vprašalnik

## **UČINKOVITOST UKREPOV**

- Igralci očitno znajo in poiščejo ustrezno pomoč, za kar so zaslužne zadostne in učinkovite informacije ter sodelovanje prodajalcev
- Problem odgovornega igranja je medijsko vedno bolj poudarjen, zato je dobrodošla pomoč pri podpori ustreznih programov

## **PLANI**

- Preko posebne aplikacije in vprašalnika bo družba zdaj pridobila bolj kakovostne informacije o problematičnih igralcih in ustrezni pomoči, s tem pa tudi dobrodošlo statistiko
- 

# **8. IZOBRAŽEVANJE IGRALCEV**

## **CILJI**

- **Seznanjanje in obveščanje igralcev o odgovornem igranju in nudenje nasvetov in informacij, kje lahko poiščejo pomoč. Vsebina mora biti ustrezno osvežena.**
- **Igralcem je na spletu na voljo tudi razna literatura, zadevni članki, analize anket, raziskave ipd**
- **Igralci morajo imeti na voljo tudi informacije o igrah (pravila, navodila, skladi itd)**

## **UKREPI V 2018**

- Spletne strani o Odgovornem igranju so redno osvežene in prenavljane
- Informacije o igrah in nudenju pomoči so na voljo na prodajnih mestih (brošure, elektronsko), na sedežu družbe in preko spleta
- Preko podpore preventivnemu šolskemu programu dr. Kramlija izobražujemo mladoletne na OŠ v Sloveniji in zamejstvu
- Igralcem smo pošiljali opomnike glede odgovornega igranja
- Spletne strani smo dodatno opremili z opozorili glede odvisnosti

## **INDIKATORJI**

- Spletne strani Odgovorno igranje; objavljeno novo poročilo o odgovornem prirejanju, novi članki itd
- Reševanje primera problematičnega igralca s starši (telefonsko in po e-pošti)
- Vse igre so na spletu in na prodajnih mestih natančno opisane (pravila, navodila,...)
- Prodajna mesta se za elektronsko vsebino povežejo s spletnimi stranmi Športne loterije, na voljo jim je tudi posebna aplikacija
- V sklopu preventivnega programa smo obveščeni o šolah, na katerih se izvaja, s strani šol pa naknadno prejemo zahvale za omogočanje te izvedbe, s tem pa za ozaveščanje otrok
- Igralci naročajo izobraževalno literaturo
- Na spletnih straneh je pasica glede polnoletnosti in opozorila za odvisnost
- Kontni igralci so po e-pošti prejeli obvestilo z opomnikom glede odgovornega igranja

## **UČINKOVITOST UKREPOV**

- Glede na pretekla leta je opazno, da, ko potrebno, igralci dobijo zadostne informacije o pomoči
- Pozitiven feedback glede izvajanja preventive, tako s strani terapevta (zahvala za podporo) kot s strani šol

## **PLANI**

- Skrb, da je igralcem vedno na voljo vsa pomoč in vsebina glede odgovornega igranja, dodatno pa jim še naprej ponujamo v vednost zanimive članke, novice ipd
- 

## 9. DELEŽNIKI

### CILJI

- **Komunikacija z glavnimi skupinami deležnikov za vzajemno izmenjavo informacij, mnenj, stališč in pobud**
- **V glavne skupine deležnikov so vključeni tudi igralci (njihovi sorodniki itd.), ustanove za pomoč, lastniki, druge loterije, nadzorni organ,...**
- **Obveščanje o aktivnostih odgovornega igranja in drugih povezanih aktivnosti (npr korupcija ter integriteta v športu, pranje denarja, evropska dogajanja itd)**
- **Sodelovanje z drugimi loterijami in loterijskimi organizacijami glede tega področja**

### UKREPI V 2018

- Na sejah nadzornega sveta se redno poroča in razpravlja o aktivnostih s področja odgovornega prirejanja
- Odgovorno prirejanje je v različnih vsebinah vključeno v Letno poročilo
- Nadaljnje sodelovanje pri GLMS (proti korupciji v športu)
- Vključitev v projekt INFO HUB pri Združenju evropskih loterij, kjer je eno od poglavij izmenjave informacij tudi odgovorno igranje
- Aktivno sodelovanje s terapevtsko ambulanto v obliki raznih sestankov in posvetov ter v obliki pogodbenega sodelovanja
- Javna objava o obnovi certifikatov pri EL in WLA (STA)
- Odgovorno prirejanje je ena ključnih tem tudi v novi strategiji družbe, ki je bila posredovana mnogim deležnikom (lastniki, novinarji, poslovni partnerji,...) in v Letnem načrtu družbe za 2018
- Igralci so dobili posebno obvestilo po e-pošti glede odgovornega igranja
- Nadaljevalo se je izobraževanje mladoletnih po osnovnih šolah
- V raznih publikacijah smo objavili članke, ki so vsebovali tudi zadevno vsebino (Glas gospodarstva, Liza, Cosmo,...)

### INDIKATORJI

- Vabila in zapisniki sej nadzornega sveta
-

- Letno poročilo 2017
- Portal EL INFO HUB, dostopen pooblaščenim in registriranim zaposlenim, med vsebinami je tudi odgovorno igranje
- Prijava na delavnico GLMS glede korupcije v športu, vmesno poročanje s strani GLMS
- Obvestila na delavnicah na šolah in zahvale
- Sklenjena pogodba o sodelovanju z ZD Nova Gorica
- Izjava za javnost pri STA
- Strategija družbe za 2018 – 2022, Letni načrt 2018
- Mailing kontnim igralcem
- PR objave v različnih publikacijah

### UČINKOVITOST UKREPOV

- Na sejah NS se člani aktivno vključijo v razpravo
- S sistemom obveščanja deležnikov v čim širšem obsegu (javne objave) se oblikuje večje zavedanje in poznavanje problematike
- Glede na vedno bolj opazno problematiko digitalne zasvojenosti pri mladih, družba kot ponosni podpornih svetovanj in izobraževanj tudi prispeva k večjemu zavedanju

### PLANI

- Sledijo zastavljenim ciljem, pri čemer se skuša doseči čim širši krog deležnikov in predvsem od njih pridobiti tudi povratne informacije

---

## 10. POROČANJE, MERITVE IN CERTIFIKACIJA

### CILJI

- Poleg poročanja o programu družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo želi družba preko različnih medijev spodbujati razpravo o pomenu dejavnosti odgovornega prirejanja klasičnih iger na srečo
- Sprotno nadgrajevanje certifikata, dokumentiranje, plan aktivnosti
- Poročanje o obnavljanju vseh certifikatov družbe na sejah kolegija in zaposlenim
- Letno poročilo o aktivnostih in doseženih ciljih, namenjeno zaposlenim in širši javnosti
- Priprava na delno revizijo (tretjo) v letu 2019

### UKREPI V 2018

- Vsakoletno poročilo o družbinih aktivnostih na področju odgovornega prirejanja v tekočem letu
- O dejavnostih se je poročalo na sejah nadzornega sveta in v Letnem poročilu družbe za 2017 kot tudi v Letnem načrtu družbe za 2018
- Družba je sproti preverjala in beležila aktivnosti in naredila načrt za uvedbo novih, skladno s priporočili in s pripravo na dve reviziji v 2017
- Revizija poslovanja v smislu obnove certifikata standarda ISO/IEC 27001
- O poteku presoje in obnavljanja certifikatov se je obveščalo zaposlene in člane NS

#### **INDIKATORJI**

- Poročilo o aktivnostih odgovornega prirejanja 2018
- Seznam vseh ukrepov, aktivnosti in dokumentov, ki pokrivajo leto 2018
- Letno poročilo družbe 2017, Letni načrt 2018
- Mailing zaposlenim glede obnove certifikatov in o letnem poročilu odgovornega igranja
- Vabilo in zapisnik seje NS
- Presoja standarda ISO in informacijskega sistema
- Poročilo SIQ in izjava o usklajenosti
- Javne objave o obnovi certifikatov (STA)

#### **UČINKOVITOST UKREPOV**

- Sprotno poročanje oblikuje zavedanje in poznavanje problematike vseh skupin deležnikov
- Skrb za redno certificiranje in obnavljanje povečuje ugled družbe kot zaupanja vrednega objekta na trgu

#### **PLANI**

- Zadevnih poročanj naj bo deležna čim širša skupina deležnikov
- Družba skrbi za redno obnavljanje certifikatov

---

## **11. ELEKTRONSKI IGRALNI AVTOMATI (EGM)**

#### **CILJI**

- **Samopostrežni prodajni terminali morajo biti zaradi svoje občutljivosti na nadzorovanih in dostopnih mestih znotraj prodajnega mesta – možna kontrola in vidni nadzor s strani prodajalcev**
- **Na terminalih so vse dostopne informacije glede odgovornega igranja, pomoči in obvestila ter opozorila glede igranja mladoletnih**
- **Omejitve na terminalih veljajo vse kot za ostale kanale na daljavo**
- **Posebna pozornost velja inštruktaži s strani prodajnih zastopnikov, še posebej ob novih namestitvah ali novih prodajalcih, s poudarkom na opozarjanju mladoletnih**
- **Naključni obiski prodajnih mest s terminali in opis opažanj**
- **Drugi cilji, vezani na kanale na daljavo in prodajna mesta**

#### **UKREPI V 2018**

- Prodajni zastopniki ob kontrolah in popisih opozarjajo prodajalce na nadzor nad terminali, s poudarkom na igranju mladoletnih
- Stavnice, ki imajo terminale, so v tem letu dvakrat prejele posebno obvestilo za prodajalce, s poudarkom na odgovornem igranju
- Začetek projekta 'mystery shopping' z raziskovalnim inštitutom Mediana
- Vsi ukrepi, ki so bili podvzeti tudi pri poglavju 3 in 5

#### **INDIKATORJI**

- Sestanki oddelka prodaje in nabave s prodajnimi zastopniki
- Dopisi za prodajalce
- Ponudba Mediane, uvodni sestanki, scenarij projekta
- Ostali indikatorji, vezani za poglavje 5

#### **UČINKOVITOST UKREPOV**

- Skozi redna obveščanja in obiske si družba želi, da zaposleni dobijo pravo zavedanje problema odgovornega prirejanja in predvsem skladno s tem delujejo
- Zaradi dodatnih aplikacij imajo sedaj prodajna mesta dejansko takoj na voljo vsa navodila in obvestila

#### **PLANI**

- Na začetku 2019 bo do konca izpeljan projekt 'mystery shopping'



- Posebna skrb se posveča stavnicam s terminali, zaradi poudarka na prepovedi igranja mladoletnih