

SLUŽBA ZA KORPORATIVNE KOMUNIKACIJE I DOP

Zagreb, 27.08.2019.god.

Ur.broj: HLOS-04-1-2019/40154

Predmet:

Politika društveno odgovornog priređivanja igara na sreću Hrvatske Lutrije d.o.o.

Predsjednik Uprave: Mario Musa
Članovi Uprave: Eugen Sunara, Ignacije Čutura

Brojevi računa:

Privredna banka Zagreb HR0223400091100010651
Hrvatska poštanska banka HR9223900011100021477
Zagrebačka banka HR9723600001101895732
Erste&Steiermärkische Bank HR0224020061100723303
Trgovački sud u Zagrebu Broj upisa: 080200694

Uplaćen temeljni kapital: 50.000.000,00 kn
OIB: 27905228158



WORLD LOTTERY ASSOCIATION
CERTIFIED
WLA RESPONSIBLE GAMING
FRAMEWORK
LEVEL 4 / VALID UNTIL 2021



1.1. Svrha

Uprava Hrvatske Lutrije d.o.o. putem ovog dokumenta iskazuje potpuno opredjeljenje za provođenje društveno odgovornog priređivanja igara na sreću.

Hrvatska Lutrija d.o.o. posvećuje punu pažnju razumijevanju i uspostavi koncepta odgovornog priređivanja i odgovornog igranja igara na sreću i nastoji suzbiti negativne posljedice igranja igara na sreću kako bi se umanjio rizik za društvo, a posebice za ranjive skupine kao što su maloljetnici i osobe s rizikom razvoja prekomjernog, odnosno kompulzivnog igranja.

Obzirom da je Hrvatska Lutrija d.o.o. u potpunom vlasništvu RH, izuzetni značaj pridaje javnom interesu i javnom zdravlju, opredjeljujući se za održivi rast i društveno odgovorno poslovanje.

U današnjoj industriji igara na sreću europski i svjetski Standardi odgovornog priređivanja igara međunarodno su prihvaćeni normativi za priređivače igara na sreću koji teže korporativnoj odgovornosti, a usklađenost sa njima definira se kroz certifikate Gaming Certificate (European Lotteries) WLA Responsible Gaming Framework (WLA).

Hrvatska Lutrija d.o.o. u aktivnom provođenju društveno odgovornog priređivanja igara na sreću u potpunosti prihvaća i slijedi European Responsible Gaming Standards (ERGS) i Zakon o igrama na sreću RH.

Politika društveno odgovornog priređivanja igara na sreću početna je točka provedbe odgovornog priređivanja igara u Hrvatskoj Lutriji d.o.o. te se ovim dokumentom iskazuje potreba za njeno provođenje, definiraju se stavovi i obveze, upućuje se na način ostvarivanja, pozicioniraju se kontrole, određuju uloge i odgovornosti, način izvješćivanja dionika te upravljanje ovom Politikom. U tom smislu ovaj dokument predstavlja krovnu politiku kojom se određuje njezin okvir te iskazuje puno opredjeljenje Uprave Hrvatske Lutrije za društveno odgovorno priređivanje igara na sreću i određuju smjernice putem kojih se ova Politika provodi.

1.2. Vizija, misija i organizacijske vrijednosti

1.2.1. Vizija

Sretnija i razigranija Hrvatska.

1.2.2. Misija

Kreiramo inovativan i uzbudljiv doživljaj u svijetu igara na sreću, potičemo optimizam i stvaramo poticajno okruženje za rast i razvoj.

1.2.3. Organizacijske vrijednosti

- ***Integritet:*** odgovorno pristupamo poslovanju i izgradnji odnosa s igračima, zaposlenicima, vlasnicima i društvom u cjelini. Ponašajući se na takav način gradimo povjerenje, a odgovornost vidimo ne samo kao dio svoje tradicije već kao način na koji pristupamo u

kreiranju i promociji igara na sreću te razvijamo vlastite koncepte kojima potičemo dobrobit društva u cjelini.

- *Kreativnost*: inovativnost je ključ našeg budućeg poslovanja da bismo mogli kreirati jedinstven i uzbudljiv doživljaj igračima. Zato ćemo se u budućnosti još snažnije fokusirati na kreativni potencijal naših zaposlenika.
- *Razvoj*: svojim zaposlenicima stvaramo prilike za obrazovanje i usavršavanje te za osobni i profesionalni razvoj.
- *Uključivost*: kao kompanija u državnom vlasništvu smatramo svojom odgovornošću stvoriti prilike za one koji ih u društvu nemaju te dati doprinos u razvoju cijele zajednice.

1.3. Pojam i značaj društveno odgovornog priređivanja igara na sreću

Društveno odgovorno priređivanje igara na sreću predstavlja poslovnu politiku i praksu oblikovanu kako bih spriječila i reducirala šteta povezana sa igranjem igara na sreću u društvu.

Društveno odgovorno priređivanje igara na sreću koristi društvu jer se tako:

- Kontroliraju kriminalne aktivnosti povezane uz igre na sreću (pranje novaca, prevare građana, namještanje rezultata i sl.)
- Štite igrači od razvoja ovisnosti o igrama na sreću – posebice osjetljive skupine (maloljetnici, građani i obitelji koje su se već susrele s problemom ovisnosti o igrama)
- Odgovorno oglašavaju igre na sreću
- Generiraju se sredstva za društveno korisne djelatnosti, informiraju se i educiraju igrači s ciljem sprječavanja visoke pojavnosti ovisnosti o igrama i štetnih posljedica koje ta vrsta ovisnosti izaziva

Kako bi se postigle i održavale sve spomenute karakteristike društveno odgovornog priređivanja igara na sreću Hrvatska Lutrija d.o.o. se obvezuje:

- Igračima ponuditi informacije o igrama koje će im omogućiti zadržavanje kontrole nad vlastitom igrom, a istovremeno pružiti zabavu i zadovoljenje potrebe za igrama na sreću
- Razvijati i nuditi igre na način koji će omogućiti igračima da ostvare zadovoljstvo u igri i da to zadovoljstvo bude održivo i trajno
- Kontinuirano nastojati smanjivati štetni utjecaj koji igre na sreću mogu imati na društvo
- Težiti stvaranju i očuvanju pozitivnih vrijednosti i doprinosa društvenom razvoju
- Graditi dobre odnose s dionicima i ispunjavati njihova očekivanja sukladno pozitivnim zakonskim i etičkim okvirima.

1.4. Opseg i ciljevi politike

Politika društveno odgovornog priređivanja igara na sreću odnosi se na sve zaposlenike Hrvatske Lutrije d.o.o. Ovom Politikom obvezuju se odgovorne osobe u Hrvatskoj Lutriji da u dijelu svoje nadležnosti provode ove ciljeve te ih učine mjerljivim i dostupnim neposrednim izvršiteljima.

Ciljevi društveno odgovornog priređivanja igara na sreću:

- ***Postizanje visoke razine svijesti o društveno odgovornom priređivanju igara na sreću***

Oblikovati i neprekidno podizati svijest o potrebi društveno odgovornog priređivanja igara na sreću. Poticati da društveno odgovorno priređivanje igara na sreću proizlazi iz poslovne filozofije Hrvatske Lutrije d.o.o. Provoditi potrebna osposobljavanja i edukacije u području primjene. Prenijeti ciljeve društveno odgovornog priređivanja igara na sreću na niže razine.

- ***Usklađivanja sa Standardima odgovornog priređivanja igara na sreću European Lotteries i World Lottery Association***

Oblikovati društveno odgovorno priređivanje igara na sreću tako da je ono učinkovito i zadovoljava zahtjeve Responsible Gaming Certificate i Zakona o igrama na sreću te druge pravne akte. Precizno definira zaduženja, prenosi ih na kvalificirane osobe i osigurava potrebna prava i resurse.

U slučaju bilo kakvog kršenja ove politike, treba ocijeniti posljedice i poduzeti potrebne mjere.

- ***Ostvarenje kontinuiteta društveno odgovornog priređivanja igara na sreću***

Nužno je osigurati odgovarajuće upravljanje kontinuitetom društveno odgovornog priređivanja igara na sreću, kako bi se zaštitili igrači, osobito osjetljive skupine kao što su maloljetnici i obitelji, odnosno igrači koji su se već susreli s problemom ovisnosti o igrama na sreću. Zbog toga je usklađenost sa standardima odgovornog priređivanja igara na sreću potrebno stalno nadzirati, mjeriti učinkovitost dostupnim alatima i provoditi potrebne prilagodbe.

- ***Jačanje individualne odgovornosti za društveno odgovorno priređivanja igara na sreću***

Svaki zaposlenik i poslovni suradnik Hrvatske Lutrije d.o.o. koji je na bilo koji način uključen u provedbu ove Politike i u slučaju kada ne postoje eksplicitna pravila, osobno je odgovoran za primjenu odgovornog priređivanja u djelokrugu svog rada.

- ***Uspostava učinkovite dokumentacije o društveno odgovornom priređivanju igara na sreću***

Sustav upravljanja društveno odgovornim priređivanjem igara na sreću mora biti dobro dokumentiran. Sve njegove relevantne informacije, kao što su: procedure, politike, akcijski plan, izvješća itd., moraju postojati te na odgovarajući način moraju biti klasificirane i ažurne.

- ***Opredjeljenost za javno izvješćivanje dionika i svih zainteresiranih strana***

Hrvatska Lutrija se obvezuje na javno godišnje izvješćivanje o aktivnoj provedbi društveno odgovornog priređivanja igara na sreću kako bi se dionici i ostale zainteresirane strane upoznale s provedenim mjerama društveno odgovornog priređivanja igara na sreću.

- ***Interne procjene i recertifikacija***

Potrebno je provoditi interne procjene i recertifikacije kako bi se provjerilo kako je sustav upravljanja društveno odgovornim priređivanjem igara na sreću učinkovit te se neprekidno poboljšava.

1.5. Standardi – stavovi i obveze

Osnovni izvori kontrola provođenja društveno odgovornog priređivanja igara na sreću su naše pravne obveze, Zakon o igrama na sreću (i drugi pravni akti), te WLA Responsible Gaming Framework i European Responsible Gaming Standards European Lotteries (ERGS).

1. Istraživanje – Hrvatska Lutrija d.o.o. će se uključivati/inicirati ili pratiti nacionalna istraživanja iz područja ovisnosti o igrama na sreću i o dobivenim rezultatima informirati svoje dionike.
2. Trening zaposlenika HL – Hrvatska Lutrija d.o.o. će kontinuirano educirati sve svoje zaposlenike a osobito one čiji opseg poslova zahtjeva interakciju i komunikaciju s igračima o odgovornom pristupu igrama na sreću i prevenciji ovisnosti o kocki.
3. Programi edukacije prodajne sile (poslovnih suradnika i prodavača) – Hrvatska Lutrija će educirati nove prodavače i poslovne partnere te opskrbljivati sva prodajna mjesta s informativnim materijalima a u cilju podizanja svijesti o odgovornom igranju te problemima povezanim s prekomjernim igranjem i ovisnošću o kocki.
4. Dizajn igara – Hrvatska Lutrija d.o.o. će prije lansiranja novih proizvoda raditi testiranje i procjenu te će označiti proizvod odgovarajućom oznakom rizika (niski, srednji ili visoki).
5. Kanali priređivanja igara na daljinu – Hrvatska Lutrija d.o.o. će osigurati da platforme igranja na daljinu sadrže sve tražene elemente ERGS.
6. Oglašavanje i marketing – Hrvatska Lutrija d.o.o. će osigurati primjenu Smjernica odgovornog oglašavanja unutar kuće te s istima kontinuirano upoznavati poslovne partnere.
7. Upućivanje na liječenje – Hrvatska Lutrija d.o.o. će surađivati sa specijalistima iz područja liječenja i prevencije ovisnosti o kocki u svrhu omogućavanja pomoći igračima i zaposlenicima s problemom ovisnosti o igrama na sreću.
8. Edukacija igrača – Hrvatska Lutrija d.o.o. će redovito educirati igrače o odgovornom pristupu igrama na sreću putem informacija na web stranici, letcima i putem transfera informacija kroz educirane zaposlenike.
9. Uključivanje dionika – Hrvatska Lutrija d.o.o. će omogućiti redovitu formalnu i neformalnu komunikaciju sa zainteresiranim dionicima.
10. Izvješćivanje, mjerenje i certificiranje – Hrvatska Lutrija d.o.o. će redovito izvještavati dionike putem godišnjeg izvješća o uvedenim standardima i usklađenosti sa njima.
11. Elektronički aparati za igre – Hrvatska Lutrija d.o.o. će osigurati primjenu ERGS prema mogućnostima tehnologije kojom raspolaže.

Detaljna razrada aktivnosti koje će Hrvatska Lutrija provoditi kako bi ostala usklađena sa postavljenim standardima nalazi se u Akcijskom planu društveno odgovornog priređivanja igara na sreću.

Za potrebe provođenja i ostvarenja adekvatne razine društveno odgovornog priređivanja igara na sreću određene su sve potrebne uloge i odgovornosti.

1.6. Odgovornosti, organizacija i realizacija

Za provedbu ove politike određene su slijedeće uloge i odgovornosti:

- Uprava i management
- Voditelj/ica Službe za korporativne komunikacije i DOP
- Voditelj/ica poslova za društveno odgovorno poslovanje
- Specijalist/ica za društveno odgovorno priređivanje igara
- Povjerenstvo Hrvatske Lutrije d.o.o. za odgovorno priređivanje igara na sreću
- Individualna odgovornost

1.6.1. Uprava i management

Uprava Hrvatske Lutrije d.o.o. odobrava politiku društveno odgovornog priređivanja igara na sreću te putem nje uspostavlja organizaciju odgovornog priređivanja u Hrvatskoj Lutriji d.o.o i iskazuje svoje čvrsto opredjeljenje i potporu uspostavi i održavanju sustava. Uprava i nadležni management osigurava resurse potrebne za provedbu ove Politike te imenuje Povjerenstvo za društveno odgovorno priređivanje igara, čija je zadaća brinuti se da su ciljevi društveno odgovornog priređivanja igara na sreću jasno definirani i integrirani u poslovne procese.

1.6.2. Voditelj/ica Službe za korporativne komunikacije i DOP

Koordinira i upravlja radom Službe. Kontrolira poslove vezane uz uređivanje i objavljivanje informacija posredstvom internih i eksternih medija. Analizira postojeće stanje te predlaže unapređenje sustava korporativnih komunikacija. Priprema prijedloge razvoja i unapređenja korporativnih komunikacija (internih i eksternih), vodeći računa o kvaliteti korporativnog ugleda i reputacije. Aktivno sudjeluje u pripremi i izradi odnosno osmišljavanju te provođenju institucionalnih projekata odnosno kampanji, posebno vodeći računa o društveno odgovornoj ulozi društva. Inicira i koordinira realizaciju društveno korisnih programa koje provodi HL vodeći računa o adekvatnom medijskom praćenju. Prati strana tržišta i trendove s područja društveno odgovornog priređivanja i oglašavanja igara na sreću. Uspostavlja kvalitetnu suradnju i komunikaciju s medijima i poslovnim partnerima, kao i svim organizacijskim jedinicama društva. Realizacija poslovnih ciljeva u skladu s Godišnjim planom poslovanja Društva i odlukama Uprave Društva. Razvoj, unapređenje i provođenje unutarnjih kontrola u poslovnim procesima, projektima i aktivnostima iz poslovne domene Ureda/Sektora sa ciljem ostvarenja poslovnih ciljeva Društva. Zakonito, svrhovito i namjensko raspolaganje financijskim sredstvima u skladu s planiranim budžetom Ureda/Sektora. Izvještavanje Uprave Društva o realizaciji aktivnosti u odnosu na plan u skladu s propisanom dinamikom.

1.6.3. Voditelj/ica poslova za društveno odgovorno poslovanje

Koordinira i kontrolira poslove iz domene društveno odgovornog poslovanja. Aktivno prati razvoj i implementaciju standarda društveno odgovornih programa s područja djelatnosti posredstvom WLA, EL i drugih asocijacija te analizira mogućnosti primjene najboljih modela u praksi. Priprema

prijedlog strategije korporativnih komunikacija društva koja će isticati pozitivne vrijednosti i posebnosti (razlike) društva u odnosu na konkurente i ostale poslodavce, prije svega u segmentu društvene odgovornosti i socijalne osjetljivosti. Pruža stručnu, savjetodavnu i operativnu podršku organizacijskim jedinicama uključenim u procese DOP-a. Planira, osmišljava i inicira aktivnosti usmjerene na unapređenje i razvoj sustava korporativnih komunikacija te organizira provođenje podrške kvalitetnim projektima vezanim uz isticanje društveno odgovorne uloge HL-a. Priprema izvještaje iz poslovne domene.

1.6.4. Specijalisti/ica za društveno odgovorno priređivanje igara

Prati i analizira postojeće stanje te inicira aktivnosti usmjerene na unapređenje i razvoj sustava društveno odgovornog priređivanja igara na sreću. Osmišljava, priprema, realizira i koordinira implementaciju standarda priređivanja igara na sreću na društveno odgovoran način. Istražuje i razmatra prakse uspješnih programa DOP-a, osmišljava prijedloge te priprema i provodi odobrene projekte vezane uz društveno odgovornu ulogu Hrvatske Lutrije usmjerene razvoju korporativnih komunikacija u području društvene odgovornosti i priređivanja igara na društveno odgovoran način. Osigurava stručnu i operativnu podršku za unapređenje i kvalitetnu implementaciju standarda društvene odgovornosti i priređivanja igara na sreću na društveno odgovoran način. Kontinuirano prati suvremene trendove i dostignuća s tog područja. Aktivno surađuje sa svim organizacijskim jedinicama, članovima Povjerenstva za DOP te vanjskim partnerima koji sudjeluju u provođenju aktivnosti s područja DOP-a. Radi razmjene znanja, ideja i prikupljanja potrebnih informacija, surađuje s lutrijskim organizacijama i asocijacijama (WLA, EL...). Priprema poslovne planove i izvještaje iz poslovne domene.

1.6.5. Povjerenstvo Hrvatske Lutrije d.o.o. za priređivanje igara na društveno odgovoran način

Povjerenstvo za društveno odgovorno priređivanje igara imenuje Uprava, a njegova je zadaća brinuti se da se zadane aktivnosti i ciljevi integriraju u poslovne procese temeljem donesenog Akcijskog plana društveno odgovornog priređivanja igara na sreću.

1.6.6. Individualna odgovornost

Svaki zaposlenik i poslovna suradnja Hrvatske Lutrije d.o.o. osobno su odgovorni, u djelokrugu svoga rada, postupati u skladu s Politikom odgovornog priređivanja igara na sreću.

1.7. Odgovornost za provedbu Politike

Svaki zaposlenik obavezan je postupati u skladu s Pravilnikom o radu te je u djelokrugu svog rada odgovoran za provođenje Politike društveno odgovornog priređivanja igara na sreću.

1.8. Veze s drugim dokumentima

1. European Responsible Gaming Standards European Lotteries (2014.)
2. Certification Framework European Lotteries (2014.)
3. Zakon o igrama na sreću (NN 87/09, 35/13, 158/13, 41/14, 143/14)

Svi pozitivni zakonski propisi primjenjuju se s pripadajućim podzakonskim aktima.

Služba za korporativne komunikacije i DOP
voditeljica

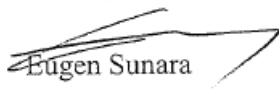
Ana Jazić




Hrvatska Lutrija d.o.o.
predsjednik Uprave

Mario Musa, MBA

član Uprave


Eugen Sunara

član Uprave


Ignacije Čutura