

Smjernice odgovornog oglašavanja Hrvatske Lutrije d.o.o.

Zagreb, 1.9.2017.
HLOS-05-2017/40997

Direktor: Mario Musa

Brojevi računa:

Privredna banka Zagreb HR0223400091100010651

Hrvatska poštanska banka HR9223900011100021477

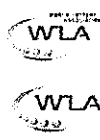
Zagrebačka banka HR9723600001101895732

Erste&Steiermärkische Bank HR0224020061100723303

Trgovački sud u Zagrebu Broj upisa: 080200694

Uplaćen temeljni kapital: 50.000.000,00 kn

OIB: 27905228158



CERTIFIED
SECURITY CONTROL STANDARD
VALID UNTIL OCTOBER 25, 2019

WORLD LOTTERY ASSOCIATION
CERTIFIED
WLA RESPONSIBLE GAMING
FRAMEWORK
LEVEL 4 / VALID UNTIL 2017



- I. Oglašavanje mora biti usklađeno s pozitivnim zakonskim propisima i standardima The European Lotteries. Oglašavanje mora biti pošteno i ne smije biti nametljivo.
- II. Oglašavanje ne smije narušiti igračevo povjerenje u priređivača i njegove djelatnike i zastupnike i ne smije dovoditi u zabludu (obmanjivati) igrače.
- III. Oglašavanjem se ne smije navoditi na pomisao da je ishod igara na sreću uvjetovan bilo čime osim slučajem i srećom u igri.
- IV. Oglašavanje ne smije sadržavati netočne informacije o mogućnostima (vjerojatnosti) dobitka.
- V. Oglašavanje ne smije biti usmjereno na tzv. ranjive skupine u društvu.
- VI. Oglašavati se ne smije u sadržajima koji su prvenstveno namijenjeni maloljetnima, niti se isto smije dizajnirati na način da posebice utječe na tu skupinu.
- VII. Mlađi od osamnaest godina ne smiju imati glavne uloge u oglasima priređivača, osim u kontekstu u kojem se predstavljaju društveno korisne djelatnosti kojima je priređivač doprinio, odnosno doprinosi i kad se ne oglašava direktno igra na sreću.
- VIII. Oglašavanje ne smije poticati igrače na pretjerivanje u igri.
- IX. Oglašavanjem se ne smije iskazati da je pojačano igranje igara na sreću bezopasno i da za sobom ne povlači rizik.
- X. Obavijesti o problemu ovisnosti o igrama na sreću i pomoći koja je dostupna igračima i njihovim bližnjima moraju biti lako dostupne.

Cilj Hrvatske Lutrije je razvijati i ponuditi igre na sreću visoke kvalitete. Hrvatskim građanima osigurati mogućnost zadovoljenja potrebe za igrama na sreću u društveno odgovornom okruženju. Razvijati igre, oglašavati i distribuirati iste na način koji će minimalizirati rizik od pojave pretjeranog igranja igara na sreću.

Najvažniji dio društveno odgovornog djelovanja Hrvatske Lutrije jest rad na prevenciji razvoja ovisnosti o kocki, informiranju i edukaciji igrača. Sve nabrojeno se obavlja u sklopu provedbe European Responsible Gaming Standards (The European Lotteries).

Stava smo da igraču treba dati relevantne informacije o igrama kako bi mu bilo omogućeno donošenje promišljenih odluka, a time i uspostava kontrole nad vlastitim ponašanjem u igri.

Hrvatska Lutrija će i nadalje razvijati alate i pomoćna sredstva za poticanje na „umjereno“, odnosno odgovorno igranje igara na sreću. Hrvatska Lutrija je uvela odgovorno priređivanje igara na sreću u Hrvatskoj i cilj je ostati i postati liderom izvrsnosti po tom pitanju i u regiji.

Kako bi ostvarila postavljeni cilj, svoju filozofiju odgovornog priređivanja HL ugrađuje i u marketinška nastojanja.

U tom kontekstu potrebno je naglasiti da se različita razmišljanja primjenjuju u različitim situacijama. Svaki slučaj se razmatra pojedinačno i donosi izbalansirana odluka vodeći računa o izbjegavanju štetnih društvenih posljedica i zaštite ranjivih skupina. Također, potrebno je pružiti obavijesti o igrama i prikazati ih dovoljno atraktivnim za igrače kako bi ih preusmjerili k sebi od neodgovornih ili čak ilegalnih priređivača.

Ovim smjernicama Hrvatska Lutrija definira na koji će način primjenjivati odgovorno oglašavanje i što će se sve uzeti u obzir prilikom oglašavanja proizvoda i usluga, a poslujući u skladu s pozitivnim propisima, strukovnim kodeksima, vizijom te etičkim i moralnim načelima.

Svi koji su uključeni u marketinške aktivnosti Hrvatske Lutrije te utječu na njenu komunikaciju sa korisnicima imaju obvezu pažljivo proučiti ove Smjernice i djelovati u okvirima koji su definirani njihovim odredbama.

2 Glavna načela odgovornog priređivanja igara u marketingu

- 2.1 Misija Hrvatske Lutrije glasi: *Bogatim asortimanom svojih proizvoda, inovativnošću primjenom suvremenih tehnoloških dostignuća i kvalitetnom uslugom nadmašiti očekivanja igrača. Priređivanjem igara na sreću na kontroliran i društveno odgovoran način generirati više sredstava za društveno korisne djelatnosti i humanitarne aktivnosti. Kontinuiranim poboljšanjem radnih uvjeta, poticanjem osobnog razvoja i primjerenim sustavom nagrađivanja stvoriti motivirajuće radno okruženje koje će biti temelj poslovnog uspjeha.*

Uzevši u obzir taj zadatak, otvara se prostor za promišljanje koje informacije i poruke, u kojoj mjeri, kako oblikovane i putem kojih medija pružati igračima. Pri procjenjivanju se uzima u obzir niz faktora, primjerice, karakteristike pojedine igre, distribucijski kanal, tržišnu situaciju, alate i odredbe odgovornog priređivanja, industrijske trendove te ostale relevantne okolnosti. S druge strane oglašavanje ne smije ići na štetu u smislu povećanja pojave ovisnosti o igrama. S ciljem da se to osigura Hrvatska Lutrija će poticati istraživanja i prikupljati informacije o učešću ovisnika među igračima igara koje ona nudi te sukladno saznanjima i postignutim rezultatima korigirati svoje djelovanje.

- 2.1.1 Norme i ograničenja: Hrvatska Lutrija će poštovati Kodeks oglašavanja i sve pozitivne propise kao i etičke smjernice zacrtane Standardima odgovornog priređivanja igara na sreću Europske lutrijske organizacije.

Pored prije spomenutih ograničenja koja se općenito primjenjuju na priređivače igara na sreću, Hrvatska Lutrija je odlučila primjenjivati dodatna ograničenja u promoviranju s namjerom da ostvari svoj cilj, biti vodeći priređivač u regiji po pitanju odgovornog priređivanja igara na sreću.

- 2.2 Društvena odgovornost: Temeljno etičko načelo društveno odgovornog poslovanja u području marketinga jest „princip informirane odluke“ ("the principle of the well-informed choice"). Taj princip podrazumijeva da igrač ima pravo na ispravnu, dostupnu i lako razumljivu informaciju tako da može donijeti „informiranu“ odluku – odluku baziranu na dostatnim i valjanim informacijama o predmetu odlučivanja – o svom načinu igranja igara na sreću.

- 2.3 Važno sredstvo za ostvarenje tog cilja su internetske stranice Hrvatske Lutrije, odnosno njezin dio namijenjen Društveno odgovornom priređivanju koji sadrži sveobuhvatne, iscrpne i važne informacije i činjenice koje će olakšati igračima donošenje „informirane“ odluke.

I. Oglašavanje Hrvatske Lutrije mora biti legalno, pošteno i ne smije biti prenametljivo

Pojašnjenje:

Pod legalnim i poštenim podrazumijevamo da će Hrvatska Lutrija djelovati u skladu s pozitivnim propisima i kodeksima koji reguliraju oglašavanje. Primjerice, to uključuje: Zakon o zaštiti osobnih podataka, Zakon o autorskom pravu i sličnim pravima.

Oglašavanje treba biti nenametljivo i neagresivno čime podrazumijevamo kako će Hrvatska Lutrija:

- Poštovati osobni integritet i volju osoba koje odbijaju direktni marketing
 - Promotivne poruke elektronskom ili običnom poštom isključivo slati samo onima koji na to pristanu
 - Promotivne/informativne poruke komunicirat će se prema segmentu igrača koji preferira igru (ovisno o frekvenciji igranja, ulozenim iznosima i statusu igrača). Broj poruka u tom slučaju neće prelaziti više od 2 dnevno, a preporuka je ostati na 1 poruci dnevno
 - Omogućiti svim korisnicima mogućnost odbijanja/odjave promidžbenih pošiljaka
 - Obustaviti slanje promidžbenih poruka osobama koje su evidentirane kao osobe s problemom u odnosu s igrama na sreću
 - Internetskim oglašavanjem ograničiti broj pop-up-ova na najviše jedan pop-up po web browseru i posjeti svakoj stranici ili mreži stranice
 - Izbjeći oglašavanje igara na sreću u kombinaciji s oglašavanjem alkoholnih pića, duhanskih proizvoda i bankarskih usluga
 - Onemogućiti kreditiranje igrača ili promovirati treću stranu koja nudi usluge posuđivanja novaca
 - Onemogućiti oglašavanje koje diskriminira pojedinca na osnovu etičke, nacionalne i vjerske pripadnosti, starosne dobi i spolne orijentacije
 - Zabraniti bilo kakav sadržaj koji potiče nasilje, seksualno iskorištavanje i nezakonito ponašanje
- ## II. Oglašavanje ne smije oskrvnuti igračevo povjerenje u industriju igara na sreću ili u HL i ne smije ga obmanjivati

Pojašnjenje:

Oglašavanje igara na sreću ne smije biti oblikovano na način koji bi naštetio igračevoj percepciji igre kao oblika zabave ili svjesno, namjerno, formulirano tako da pokuša zavarati igrače. To primjerice znači da ćemo (pored navedenog u točki III i IV):

- Nastojati biti jasni i pružiti igračima prihvatljive, razumljive i vjerodostojne informacije
- Jasno istaknuti naznakom ukoliko su neke pogodnosti za igrače (akcije, aktivnosti ili događaji) dostupne samo na ograničenom mjestu događanja, ograničenoj ponudi ili pod posebnim uvjetima

III. Oglašavanjem se ne smije navoditi na pomisao da je ishod igara na sreću uvjetovan bilo čime osim slučajem i srećom u igri

Pojašnjenje:

Osobe koje imaju problem s pretjeranim igranjem igara na sreću ponekad imaju pogrešne predodžbe o tome kakva je vjerojatnost ostvarenja dobitaka. Često vjeruju i da postoji mogućnost utjecaja na ishod igara na sreću, odnosno da mogu nekom svojom aktivnošću povećati vjerojatnost dobitka.

Hrvatska Lutrija neće podržati takve pogrešne mitove.

Primjerice, to znači kako se neće stvarati dojam da igrač može koristeći statistiku, znanje ili specijalne sretne brojeve utjecati na, po njega pozitivan ishod igre na sreću

Gore navedeno ne odnosi se na igre klađenja i sportske prognoze u kojima poznavanje tematike može donekle povećati vjerojatnost dobitaka u igri.

IV. Oglašavanje ne smije sadržavati netočne informacije o vjerojatnosti dobitka

Pojašnjenje:

Oglašavanje Hrvatske Lutrije ne smije poručivati da su dobitci veći no što stvarno jesu i ne smije uveličavati vjerojatnost dobitka.

To znači da će:

- Obavještavati o relevantnim činjenicama kao što su izvadci iz pravila, vjerojatnost dobitka i visina, odnosno iznos fonda dobitaka
- Navodeći ukupni fond dobitaka za jedno kolo ili seriju, jasno naglasiti koliko je pojedinačni dobitak u tom kolu ili seriji
- U oglašavanju dobitaka ne pretjerivati u promociji očekivanih dobitaka, odnosno koliko je god moguće naglasiti realne procjene

V. Oglašavanje ne smije biti usmjereno prema ranjivim ili posebno osjetljivim skupinama društva

Pojašnjenje:

Pod ranjivim i posebno osjetljivim skupinama društva podrazumijevamo osobe koje, iz različitih razloga, imaju poteškoće kod donošenja promišljene odluke o visini uloga u igru ili vjerojatnosti dobitka.

To primjerice znači da marketinške aktivnosti Hrvatske Lutrije ne smiju:

- Tvrditi da igranje igara na sreću može biti zamjena za rad ili učenje ili pak da je igranje igara na sreću način osiguravanja sredstava za život
- Tvrditi da je igranje igara na sreću jedan od načina rješavanja problema vezanih uz rad, obrazovanje ili emotivnih stanja (osamljenosti, depresije)

- Tvrditi da igranje igara na sreću može unaprijediti osobnost, primjerice povećanjem samopouzdanja ili pak rezultirati priznanjem ili divljenjem okoline
- Povezivati igranje igara na sreću sa zavodljivošću ili povećanjem privlačnosti
- Predstavljati igranje igara na sreću u kontekstu koji sugerira grubost ili ga povezuje sa primjenom sile i izbjegavanjem odgovornosti
- Predstavljati igranje igara na sreću kao znak muževnosti
- Upotrebljavati kulturnu tradiciju ili praznovjerje koje se odnosi na igranje igara na sreću ili na sreću općenito, i/ili
- Ohrabrivati igru preko granica pojedinačnih mogućnosti

Tema o igri na sreću i mladima obrađena je odvojeno u točkama VI i VII.

VI. Oglašavati se ne smije u sadržajima koji su prvenstveno namijenjeni maloljetnima niti se isto smije dizajnirati na način da posebice utječe na tu skupinu.

Pojašnjenje:

Hrvatska Lutrija će djelovati tako da svoje oglašavanje ne usmjerava na, ili posebno njime privlači, osobe mlađe od 18 godina. Ovo se primjenjuje na oglašavanje u smislu stila, rječnika, fonta, ili izbora medija isto kao i na sve drugo što odražava ili je povezano s kulturom djece i maloljetnika.

Uz to Hrvatska Lutrija neće:

- Dozvoliti da promidžbene poruke direktno vezane za usluge i proizvode budu otisnute na majicama klubova, uniformama ili nekim sličnim komercijalnim proizvodima koji su namijenjeni upotrebi od strane maloljetnih osoba. Izuzetak su donacije klubovima pri čemu će se voditi posebna briga oko poruka/logotipa apliciranih na donirane materijale.

VII. Mladi od osamnaest godina ne smiju imati glavne uloge u oglasima priređivača, osim u kontekstu u kojem se predstavljaju društveno korisne djelatnosti kojima je priređivač doprinio, odnosno doprinosi i kad se ne oglašava direktno igra na sreću

Pojašnjenje:

Obzirom da se velik dio sredstava prikupljenih priređivanjem igara na sreću usmjerava za potporu aktivnosti mladih, mladi se mogu pojavljivati u promidžbenim porukama HL u svrhu pojašnjenja načina korištenja i namjene sredstava. Ostalo oglašavanje, koje nema za cilj ukazivanje na upotrebu prikupljenih sredstava **neće**:

- Prikazivati mlađe od 18 godina kako sudjeluju u igrama ili ih angažirati u istaknutim ulogama vezanim za poticanje na kupnju igara na sreću
- Predstavljati osobe u oglasnim porukama na neprimjeran, djetinjast način.

VIII. Oglašavanje ne smije poticati igrače na pretjerivanje u igri

Pojašnjenje:

Ukoliko osoba izgubi kontrolu nad igranjem, igranje postaje problem.

To znači da marketinške aktivnosti Hrvatske Lutrije **ne smiju**:

- Tvrditi da igrači dobivaju više što više igraju
- Prikazivati igru na način koji potiče na laganje o igri ili posuđivanje novca za igranje, odnosno na investiranje više vremena i novaca u igre na sreću nego što pojedinac prvotno planira
- Tvrditi da igranje igara na sreću može ponuditi rješenje za financijske brige, biti zamjena za rad ili način priskrbijivanja financijske sigurnosti
- Predstavljati igru na sreću kao neophodnost ili prioritet koji je važniji od primjerice obitelji, prijatelja, profesionalnih obveza
- Omalovažavati suzdržavanje od igara na sreću
- Iskazivati da je igra na sreću poželjnija od društvenih igara
- Poticati igranje na sreću na radnom mjestu
- Promicati ili ohrabrivati kriminalno i asocijalno ponašanje

IX. Oglašavanjem se ne smije izjavljivati da je pojačano igranje igara na sreću bezopasno

Pojašnjenje:

Oglasni materijal Hrvatske Lutrije ne smije sadržavati poruku da je jedna igra na sreću manje rizična od druge u smislu razvijanja ovisničkog ponašanja igrača. Ova odredba neće se u cijelosti primjenjivati jedino kad to zahtijeva obveza preusmjerenja igrača prema sigurnom, odgovornom priređivaču – Hrvatskoj Lutriji, odnosno dopustit će se uspoređivanje naših igara sa sličnim igrama drugih priređivača.

X. Obavijesti o ovisnosti o igrama na sreću, dostupnoj pomoći za ovisnike i njihove obitelji bit će jednostavno dostupne građanima

Pojašnjenje:

Obavijesti će biti dostupne u svim okruženjima u kojima se mogu odigrati igre Hrvatske Lutrije (prodajna mjesta, portal).

To znači da će Hrvatska Lutrija:

- Osigurati obavijesti o helpline-u na telefonskoj liniji za podršku igračima, na srećkama, potvrdama, pomoćnim listićima i ostalom POS materijalu
- Uključiti znak odgovornog priređivanja u svoj promidžbeni materijal tamo gdje je to moguće. Staviti internetsku adresu stranice/podstranice o odgovornom priređivanju na kojoj će se nalaziti informativni materijal koji omogućava igračima donošenje osviještenih odluka kroz testove samoprocjene, alate za procjenu ponašanja igrača te obavijest o dostupnoj stručnoj pomoći.

4 Procjena rizičnosti igara i pojedinih distribucijskih kanala

Pojedine igre sadrže kombinaciju karakteristika koja ih, obzirom na mogućnost razvoja ovisničkog ponašanja, čine rizičnijim od drugih igara. Ista igra, također, može imati različite utjecaje ovisno o mjestu, vremenu i načinu na koji je distribuirana.

Hrvatska Lutrija vrši procjenu rizičnosti igre obzirom na slijedeće faktore: brzina odigravanja, doživljaj igranja, postotak isplate, percepciju igrača o utjecaju vještine ili poznavanja materije na ishod igre i dostupnost.

5 Ograničenja aktivnosti oglašavanja za pojedine igre

S ciljem odgovornog priređivanja igara na sreću, Hrvatska Lutrija ne oglašava sve proizvode istim ni podjednakim intenzitetom. Posebna pažnja posvećuje se oglašavanju proizvoda koji su povezani s većim rizikom za razvijanje ovisničkog ponašanja, kao što su automati za igre na sreću, casino i poker igre.

6 Kako se primjenjuju Smjernice

U namjeri da se osigura primjena i provedba odredbi i naputaka iz Smjernica i kako bi se izbjegle dvojbe i pogrešne interpretacije istih primjenjuje se slijedeće:

- Svaki pojedinac koji je na bilo koji način uključen u neki oblik marketinške aktivnosti odgovoran je osigurati primjenu Smjernica
- Smjernice će biti prezentirane marketinškim agencijama i medijskim kućama i ključnim poslovnim partnerima s kojima surađuje Hrvatska Lutrija. Svaka od njih dužna je dostaviti potvrdu o upoznatosti zaposlenika uključenih u marketiranje Hrvatske Lutrije sa odredbama Smjernica
- Sve osobe uključene u marketinške aktivnosti, zaposlenici HL-a ili vanjski suradnici/partneri dužni su se pridržavati Smjernica, a nadzor nad provedbom vrši osoba zadužena za primjenu standarda odgovornog priređivanja
- U slučaju nemogućnosti usuglašavanja stavova o dvojbi će se izvijestiti Uprava i zatražiti dodatne konzultacija s nadležnim vanjskim stručnim tijelom

specijalistica za društveno odgovorno poslovanje

Irena Krklec

direktor Ureda korporativne podrške

Boris Kalinić

direktor Sektora marketinga i korporativnih komunikacija

Domagoj Alerić



direktor Hrvatske Lutrije d.o.o.

Mario Musa, MBA

1. /