



Nefinancijsko izvješće
Hrvatske Lutrije za
2019.
godinu

SADRŽAJ

1. O HRVATSKOJ LUTRIJI	4
1.1. O Nefinancijskom izješću _____	6
1.1.1. Definiranje sadržaja i materijalnih tema _____	6
1.1.2. Vizualni prikaz matrice materijalnosti _____	6
1.1.2.1. Poslovni model održivog razvoja u poduzeću _____	8
1.2. Rizici poslovanja _____	9
1.2.1. Proces ERM – proces upravljanja rizicima u Hrvatskoj Lutriji _____	9
1.2.2. Rizik odgovornog priređivanja igara na sreću _____	9
1.3. Najznačajnije promjene u 2019 godini _____	10
1.3.1. Vizija i misija _____	10
1.3.2. Organizacijske vrijednosti _____	10
1.3.3. Novi vizualni identitet Hrvatske Lutrije _____	10
1.4. Vlasnička i upravljačka struktura _____	11
1.5. Korporativno upravljanje _____	11
1.6. Međunarodna suradnja _____	13
1.7. Ključni pokazatelji uspješnosti _____	15
1.7.1. Pregled stanja tržišta igara na sreću u RH _____	17
1.7.2. Priređivanje igara na sreću u Hrvatskoj Lutriji _____	17
1.7.3. Tržišno natjecanje – javna nabava _____	19
2. DRUŠTVENA KATEGORIJA POSLOVANJA	20
2.1. Odgovornost prema zaposlenicima _____	20
2.1.1. Zaposlenici Hrvatske Lutrije _____	20
2.1.2. Broj zaposlenih prema vrsti ugovora o radu i regiji _____	20
2.1.3. Bitne promjene u broju zaposlenih _____	21
2.1.4. Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade na puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme _____	21
2.1.5. Roditeljski dopust _____	22
2.1.6. Edukacije zaposlenika _____	23
2.1.7. Program razvoja talenata _____	23
2.1.8. Ocjena radnog učinka individualnog razvoja zaposlenika _____	23
2.2. Zaštita zdravlja i sigurnost na radu _____	24
2.2.1. Zdravstvene usluge _____	24
2.2.2. Zaštita na radu _____	24
2.2.3. Odbor zaštite na radu _____	24
2.2.4. Osposobljavanje radnika o zaštiti na radu _____	24
2.3. Promicanje zdravlja radnika _____	24
2.3.1. Sprječavanje i ublažavanje negativnog utjecaja posla na zdravlje i sigurnost _____	24
2.3.2. Loše zdravlje povezano s radom _____	25
2.3.3. Multisport program _____	25
3. ODGOVORNOST PREMA KORISNICIMA	26
3.1. Zdravlje i sigurnost kupaca _____	26
3.2. Mjerenje zadovoljstva kupaca _____	26

3.2.1.	Stavovi prema igrama na sreću i Hrvatskoj Lutriji	27
3.3.	Označavanje proizvoda i usluga	28
3.4.	Marketinške komunikacije	29
3.5.	Privatnost kupaca	29

4. ODGOVORNO PRIREĐIVANJE IGARA NA SREĆU 30

4.1.	Istraživanja	31
4.2.	Edukacija zaposlenika	32
4.3.	Programi edukacije prodajnog osoblja	33
4.4.	Dizajn novih proizvoda i usluga	33
4.5.	Kanali priređivanja igara na daljinu	34
4.6.	Oglašavanje i marketing	37
4.7.	Upućivanje na liječenje	38
4.8.	Edukacija igrača	38
4.9.	Uključivanje dionika	39
4.10.	Izvještavanje, mjerjenje i certifikacija	42
4.11.	Elektronički uređaji za igru (EGM-ovi)	43

5. ETIČNOST U POSLOVANJU 45

5.1.	Etički kodeks Hrvatske Lutrije	45
5.2.	Borba protiv korupcije	46
5.3.	Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma	46

6. OKOLIŠNA KATEGORIJA POSLOVANJA 48

6.1.	Zelena javna nabava	48
6.2.	Zbrinjavanje otpada	49
6.2.1.	Zbrinuti otpad u 2019. godini	49
6.3.	Potrošnja energije	49
6.3.1.	Potrošnja goriva	50
6.3.2.	Potrošnja električne energije	50

7. DOPRINOS DRUŠTVU I ZAJEDNICI 51

7.1.	Stipendiranje	51
7.2.	Iskustvo zlata vrijedi	51
7.3.	Sponzorstva	52
7.4.	Dobrovoljno darivanje krvi	52
7.5.	Volontiranje	53
7.6.	Sudjelovali smo na...	54
7.6.1.	Wings for Life	54
7.6.2.	Europski tjedan sporta	54

8. CERTIFIKATI 55

8.1.	Odgovorno priređivanje igara na sreću – CSR & RG	55
8.2.	Upravljanje informacijskom sigurnošću - ISO/IEC 27001:2013	55
8.3.	Sustav upravljanja igrama na sreću - WLA SCS:2016	56

9. PRILOZI 61

9.1.	Stručno mišljenje o Nefinancijskom izvješću Hrvatske Lutrije za 2019 godinu	61
9.2.	GRI INDEKS HRVATSKE LUTRIJE ZA 2019 GODINU	63

O HRVATSKOJ LUTRIJI



Hrvatska Lutrija društvo je s ograničenom odgovornošću za organiziranje i priređivanje igara na sreću te zabavnih igara. Jedini je osnivač Hrvatske Lutrije Republika Hrvatska sukladno Uredbi o osnivanju Hrvatske Lutrije (NN 12/92).

Igre na sreću u Hrvatskoj uistinu imaju dugu povijest; 1951. godine osnovana je Direkcija za Hrvatsku u okviru Jugoslavenske lutrije. Već tada smo nudili igre po kojima nas poznajete i danas: srećke, sportsku prognozu i loto. Do promjena dolazi 1973. godine, otkada postojimo kao samostalna organizacija (pod nazivom „Lutrija Hrvatske“) i kao dio Poslovne zajednice jugoslavenskih lutrijskih organizacija.

Osamostaljivanjem, Lutrija Hrvatske proširuje assortiman proizvoda te se u razdoblju od 1974. do 1992. godine uvode nove igre:

- Loto 6/45
- instant i ekspres lutrija
- robno-novčana lutrija
- tombola
- bingo
- igre na sreću na automatima i
- igre na sreću u igračnicama (kasinima).

Osnivanjem hrvatske države 1991. godine prekidaju se sve poslovne veze s Poslovnom zajednicom jugoslavenskih lutrijskih organizacija, a Lutrija

Hrvatske 1993. godine mijenja svoj naziv i postaje Hrvatska Lutrija. U godinama koje dolaze širi se ponuda igara na sreću pa tako danas priređujemo igre klađenja, nove brze igre, kasino igre, Keno, TV Bingo te prigodne brojčane lutrije. U rujnu 2010. godine gotovo sve naše igre postale su dostupne i putem interaktivnog kanala prodaje – na našoj mrežnoj stranici: www.lutrija.hr

Osnovani smo u Hrvatskoj, a naše sjedište nalazi se u Zagrebu, na adresi Ulica grada Vukovara 72. Imamo rasprostranjenu prodajnu mrežu koju, osim naših prodajnih mesta, čine i prodajna mjesta naših ovlaštenih (poslovnih) partnera.

Neprestano radimo na unaprjeđenju i uvođenju novih igara te kanala prodaje, a od samog početka naš je prioritet društveno odgovorno poslovanje koje predstavlja primjer pozitivnog djelovanja u društvu i prema društvu.

Posebno smo ponosni na standard odgovornog priređivanja igara na sreću najvišeg, četvrtog, stupnja koji je uveden 2012. godine i uspješno održan sve do danas. Odgovornost prema našim zaposlenicima, igračima i društvu u cijelini na samom je vrhu ljestvice prioriteta jer Hrvatska Lutrija i postoji kako bi stvarala sredstva za razvoj i boljitiak društva u cijelini. Naši dionici to prepoznaju te svojim izjavama u ovom Izvješću to i potvrđuju.

Poruka Uprave

Poštovani dionici,

nakon izrazito uspješne poslovne godine veliko nam je zadovoljstvo predstaviti vam Nefinancijsko izvješće Hrvatske Lutrije za 2019. godinu u kojem do izražaja dolazi naša opredijeljenost prema društveno odgovornom poslovanju i odgovornom priređivanju igara na sreću. Ove godine, kao dodatni pokazatelj naših nastojanja za neprestanim poboljšanjem i povećanjem transparentnosti, po prvi put izvještavamo vodeći se međunarodno priznatim smjernicama za nefinancijsko izvještavanje – GRI standardima (Global Reporting Initiative).

Kao tvrtka s najdužom tradicijom poslovanja na području igara na sreću u Republici Hrvatskoj, nastavljamo s praćenjem suvremenih trendova i unaprjeđenjem programa odgovornog priređivanja igara. Nakon redefiniranja vizije, misije i organizacijskih vrijednosti uspješno je završen jedan od najznačajnijih projekata 2019. godine – rebranding Hrvatske Lutrije. Promjena cijelokupnog vizualnog identiteta nakon punih 27 godina predstavlja važan iskorak za privlačenje nove i mlađe (ali punoljetne!) populacije, ali i zadržavanje postojećih vjernih igrača, zahvaljujući kojima je Hrvatska Lutrija godinama vodeći priređivač igara na sreću u Hrvatskoj. Ponosni smo na naš doprinos društvu, za koje smo poslovanjem u 2019. godini osigurali gotovo 100 milijuna kuna i uplatili ga u državni proračun za financiranje programa organizacija koje promiču razvoj sporta, pridonose borbi protiv ovisnosti, koje se bave socijalnom i humanitarnom djelatnošću i zadovoljavajućem potreba osoba s invaliditetom, tehničkom kulturom, kulturom, izvaninstitucionalnom naobrazbom i odgojem djece i mladih te onima koje pridonose razvoju civilnog društva. Svjesni činjenice da je odgovoran pristup priređivanju igara na sreću naš najveći doprinos i naša odgovornost, unaprjeđenjem programa odgovornog

priređivanja igara, neprestano jačamo posvećenost segmentu prevencije i smanjenju rizika potencijalnih štetnih pojava povezanih s našom djelatnošću. Visoka razina zaštite potrošača i odgovorno priređivanje igara na sreću posjeduju neupitnu prednost u odnosu na druge interese, što čini glavnu razliku između Hrvatske Lutrije i ostalih konkurenata. Nažalost, najveći problem i prijetnju našoj djelatnosti i u 2019. godini predstavlja skupina nelicenciranih online operatera koji djeluju na globalnoj razini i kod kojih se, uslijed nereguliranih uvjeta poslovanja, gubi svaka mogućnost kontrole poštivanja zakonskih propisa i odgovarajuća zaštita ranjivih skupina koja u potpunosti izostaje. Pri tome se nanosi ogromna finansijska šteta – kako za pojedince u smislu razvoja problema povezanih s prekomjernim igranjem tako i za državne proračune koji nisu u mogućnosti osigurati sredstva za društvo, odnosno društveno korisne projekte koji podižu kvalitetu života.

Postići ravnotežu između ekonomskog interesa i odgovornosti prema našim igračima i društvu u cjelini nije jednostavno ni lako. Zato ovim putem zahvaljujemo našim vrijednim zaposlenicima na predanom radu. Vjerujemo da su postignuti rezultati dijelom rezultat i neprestanog ulaganja u poboljšanje radnih uvjeta, poticanja osobnog razvoja naših zaposlenika, motivirajućeg radnog okruženja, kao i sustava nagrađivanja. Zahvaljujemo i našim igračima na ukazanom povjerenju i poslovnim partnerima na uspješnoj suradnji. Vjerujemo da ćemo sa zajedništvom te profesionalnim i predanim radom nastaviti i dalje, u korist cijelog društva.

Mario Musa, MBA

Predsjednik
Uprave



1.1.

O Nefinancijskom izvješću

Nefinancijsko izvješće Hrvatske Lutrije u skladu je s Godišnjim izvješćem o poslovanju za 2019. godinu koje nadopunjuje i prvi je put pripremljeno sukladno GRI standardima i Smjernicama za izvještavanje o održivosti (Global Reporting Initiative - GRI standardi). Odabrana je opcija sržne usklađenosti. Izvješće obuhvaća razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2019. godine i objavljuje se jednom godišnje.

Hrvatska Lutrija prepoznaje važnost, povezanost i usklađenost ekonomskih ciljeva, potreba društva te zaštite okoliša. Kako bi poslovanje društva bilo što transparentnije, o ovim se temama odgovorno izvještavalo i u prethodnim godinama u okviru Godišnjih izvješća Hrvatske Lutrije.

Nefinancijsko izvješće za prethodno razdoblje (od 1. siječnja do 31. prosinca 2018.) objavljeno je u lipnju 2019. godine na javno dostupnim stranicama kompanije <https://www.lutrija.hr/cms/Poslovanje01>

Za sva pitanja ili pojašnjenja vezana uz ovo Nefinancijsko izvješće slobodno nam se obratite na kontakte navedene na kraju ovog dokumenta.

1.1.1. Definiranje sadržaja i materijalnih tema

1.1.1.1. Identifikacija materijalnih tema

Pod mentorstvom Instituta za društveno odgovorno

SLIKA 1: Koraci identifikacije i određivanja prioriteta i materijalnih tema



poslovanje (IDOP) početkom 2020. godine provedena je radionica na kojoj je Povjerenstvo za izradu nefinancijskog izvještaja u punom sastavu analizalo, identificiralo i rangiralo GRI teme s obzirom na njihov mali, srednji ili visok utjecaj Hrvatske Lutrije na okoliš, ekonomiju i društvo.

Povjerenstvo je sastavljeno od ključnih internih dionika Hrvatske Lutrije koji se u svom radu aktivno bave područjima ljudskih resursa, upravljanja rizicima, nabave, zaštite na radu i zaštite okoliša, tehničkog održavanja i investicija, pravnih poslova, odnosa s investorima, kontrolinga, upravljanja kvalitetom te korporativnih poslova.

Identificirane GRI teme u skladu su s definiranim strategijom i ciljevima Hrvatske Lutrije te mjerljivim pokazateljima za praćenje rezultata u idućim razdobljima.

Proces identifikacije i određivanja prioriteta materijalnih tema podijeljen je u 3 koraka, vodeći se okvirom za nefinancijsko izvještavanje GRI standarda:



SLIKA 2: Radionica na kojoj su se definirale materijalne teme i ciljevi održivog razvoja

1.1.1.2. Vizualni prikaz matrice materijalnosti

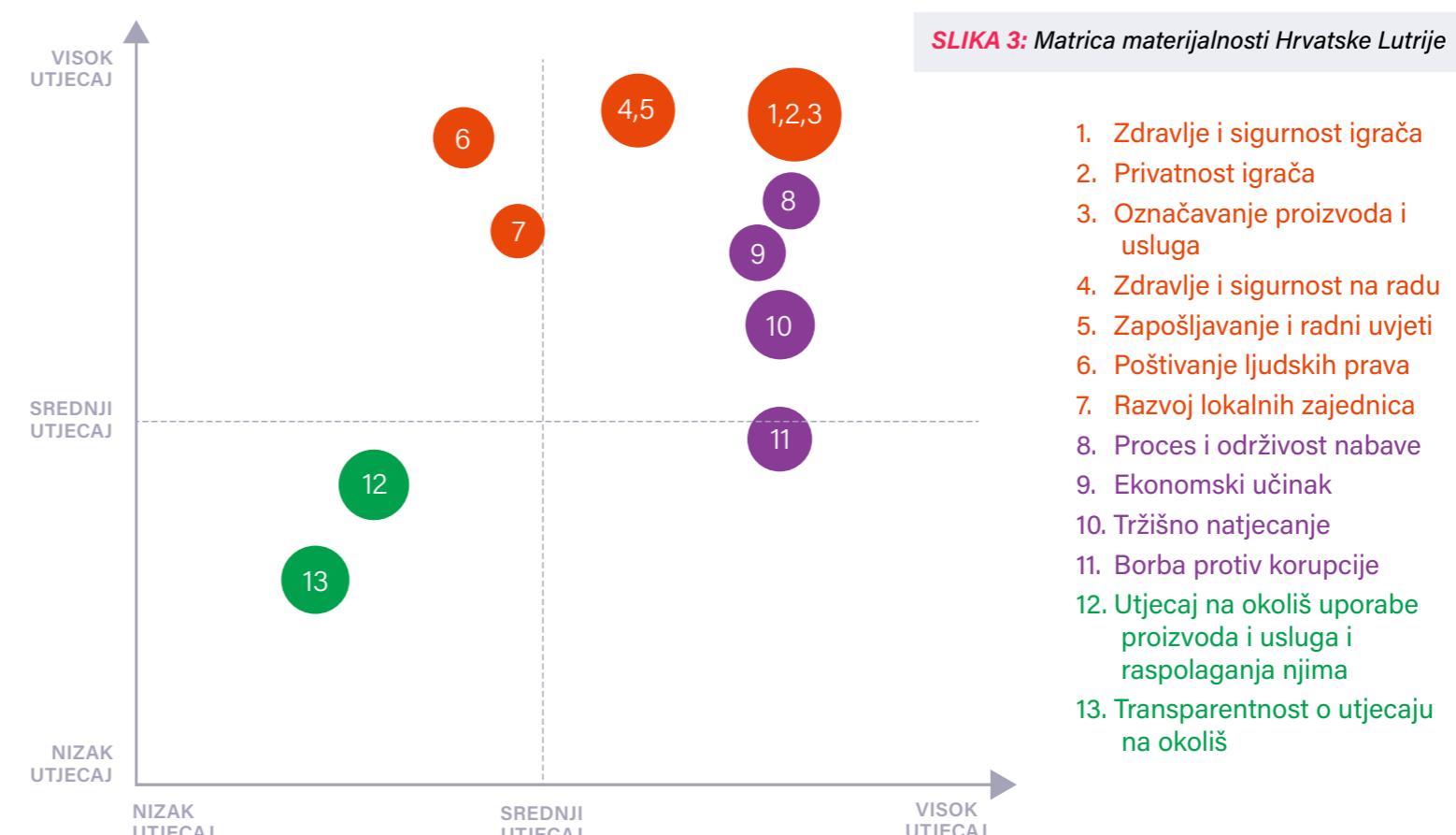
Vizualni prikaz matrice materijalnosti prikazuje identificirane materijalne teme kojima Hrvatska Lutrija utječe na okoliš, društvo i ekonomiju prema percepciji članova povjerenstva internih dionika, a zadovoljavaju načela nefinancijskog izvještavanja: uključenost dionika, kontekst održivosti, materijalnost i cjelovitost, kako je definirano GRI standardom: GRI 101.

Matrica materijalnosti na razini svih organizacijskih jedinica Hrvatske Lutrije definirana je sukladno procesu identifikacije i određivanju prioriteta materijalnih tema. Matricom materijalnosti identificirane su i analizirane prioritetne okolišne, društvene i ekonomski materijalne teme, uzimajući u obzir njihov utjecaj, od poslovanja poduzeća i važnosti za identificirane ključne dionike na gospodarstvo, okoliš i društvo.

Analiza i procjena materijalnih tema koje čine sadržaj ovog nefinansijskog izvješća provedena je u skladu s načelom materijalnosti okvira za nefinansijsko izvještavanje, a identificirani GRI standardi prikazani su u tablici 1 u nastavku.

TABLICA 1: Identificirani GRI standardi

Ekonomska tema	200
Priroda i održivost nabave	204
Ekonomski učinak	201
Tržišno natjecanje	202
Borba protiv korupcije	205
Okolišna tema	300
Utjecaj na okoliš uporabe proizvoda i usluga i raspolažanja njima	307
Transparentnost o utjecaju na okoliš	308
Društvena tema	400
Razvoj lokalnih zajednica	413
Poštivanje ljudskih prava	412
Zdravlje i sigurnost igrača	416
Zapošljavanje i radni uvjeti	401
Privatnost igrača	418
Označavanje proizvoda i usluga	417
Zdravlje i sigurnost na radu	403



1.1.1.3. Identifikacija ciljeva održivog razvoja

Ciljevi održivog razvoja – COR (engl. Sustainable Development Goals – SDGs) obuhvaćaju 17 univerzalnih ciljeva Ujedinjenih naroda kojima se želi smanjiti siromaštvo, nejednakost i onečišćenje, a koji se trebaju ostvariti do 2030. godine.

Hrvatska Lutrija svojim poslovanjem podržava i doprinosi ostvarivanju ciljeva održivog razvoja i u tom su kontekstu identificirana 4 cilja održivog razvoja na koje Hrvatska Lutrija ima izravan utjecaj, a shodno tome oblikovan je okvir održivog razvoja na kojem će Hrvatska Lutrija u svojem dalnjem poslovanju graditi svoju društvenu strategiju i poslovne aktivnosti kako bi na najmanju mjeru svela

negativne utjecaje i povećala svoje pozitivne utjecaje koje stvara poslovanjem.

Najveći utjecaj na putu ostvarivanja održivog razvoja Hrvatska Lutrija ima u trećem cilju:

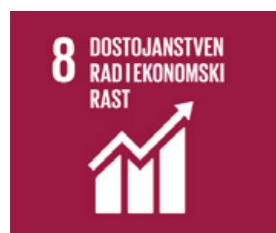


Cilj 3. Zdravlje i blagostanje

- cilj na koji Hrvatska Lutrija može najviše utjecati. Stvaranjem sredstava za niz korisnih društvenih djelatnosti, Hrvatska Lutrija neprestano osigurava značajna financijska sredstva, zahvaljujući kojima doprinosi zdravlju i kvalitetnijem životu cijelog društva. Odgovornim priređivanjem igara Hrvatska Lutrija značajno

smanjuje negativne utjecaje koje igre na sreću mogu stvoriti pojedincima i društvu.

Značajan doprinos Hrvatska Lutrija može postići i na području ostvarivanja sljedećih ciljeva održivog razvoja:



Cilj 8. Dostojanstven rad i ekonomski rast našim se zaposlenicima osigurava održivim poslovanjem, a isto se očekuje i od dobavljača.



Cilj 10. Smanjenje nejednakosti: svojim djelovanjem aktivno radimo na ostvarenju ovog cilja na svim područjima djelovanja.



Cilj 13. Zaštita klime: svojim programima energetske učinkovitosti doprinosimo zaštiti klime i smanjenju onečišćenja.

Hrvatska Lutrija najveći utjecaj na održivi razvoj postiže:

- stvaranjem značajnih sredstava kojima se financiraju društveno korisne djelatnosti
- provođenjem i promicanjem zdravog i odgovornog pristupa igrama na sreću od strane svih uključenih strana – regulatora, pritečivača te samih igrača.

U tom smislu naš poslovni model održivog razvoja temelji se na provedbi programa društveno odgovornog poslovanja i odgovornog pritečivanja igara na sreću, a u cilju uklanjanja i/ili minimalizacije

SLIKA 4: Poslovni model održivog razvoja



štetnih učinaka koje igre na sreću mogu prouzročiti pojedincima, ali i društvu u cjelini.

1.1.2. Poslovni model održivog razvoja u poduzeću

Poslovni model održivog razvoja u Hrvatskoj Lutriji zasniva se na novodefiniranoj misiji poduzeća, a kojom se teži održivom poslovanju stvaranjem inovativnog i uzbudljivog doživljaja u svijetu igara na sreću, na način da se potiče optimizam i stvara poticajno okruženje za rast i razvoj organizacijskih vrijednosti integriteta, kreativnosti, razvoja i uključivosti.

Organizacijske vrijednosti Hrvatske Lutrije opisuju način na koji naši zaposlenici međusobno djeluju, a sve kako bi u središtu bio igrač i kako bi njegova

igra u svakom trenutku bila/ostala isključivo zabava. Za postizanje tog cilja ključna je odgovornost svih uključenih u taj poslovni proces. S aspekta Hrvatske Lutrije, odgovorno pritečivanje igara na sreću jedini je način održivog poslovanja, dok je s aspekta igrača kao pojedinca, ključna individualna odgovornost, odnosno svijest o rizicima koje donose igre na sreću i vlastite (financijske) mogućnosti.

Definiranjem poslovnog modela održivog razvoja nastojimo razvijati i graditi održive i inovativne poslovne aktivnosti kako bismo na najmanju mjeru sveli negativne utjecaje i povećali svoje pozitivne utjecaje na društvo, okoliš i ekonomiju koje stvaramo poslovanjem.

Prioritet Hrvatske Lutrije kao odgovornog pritečivača i društvo u državnom vlasništvu doprinos je

održivom razvoju, Agendi 2030 UN-a i ciljevima održivog razvoja. Na temelju provedene analize materijalnosti i unutarnjih prioriteta odredili smo četiri cilja na koja Hrvatska Lutrija ima najveći utjecaj i priliku napraviti razliku kako bi se postigao održivi razvoj.

1.2.

Rizici poslovanja

Učinkovito i integrirano upravljanje vlastitim rizicima stvara okruženje koje pridonosi većoj kvaliteti, djelotvornosti i boljim rezultatima u svim aktivnostima i na svim razinama.

Integrirano upravljanje rizicima podrazumijeva holistički pristup te analizu i kvantifikaciju međuovisnosti identificiranih rizika te njihovog zajedničkog utjecaja na poslovanje poduzeća.

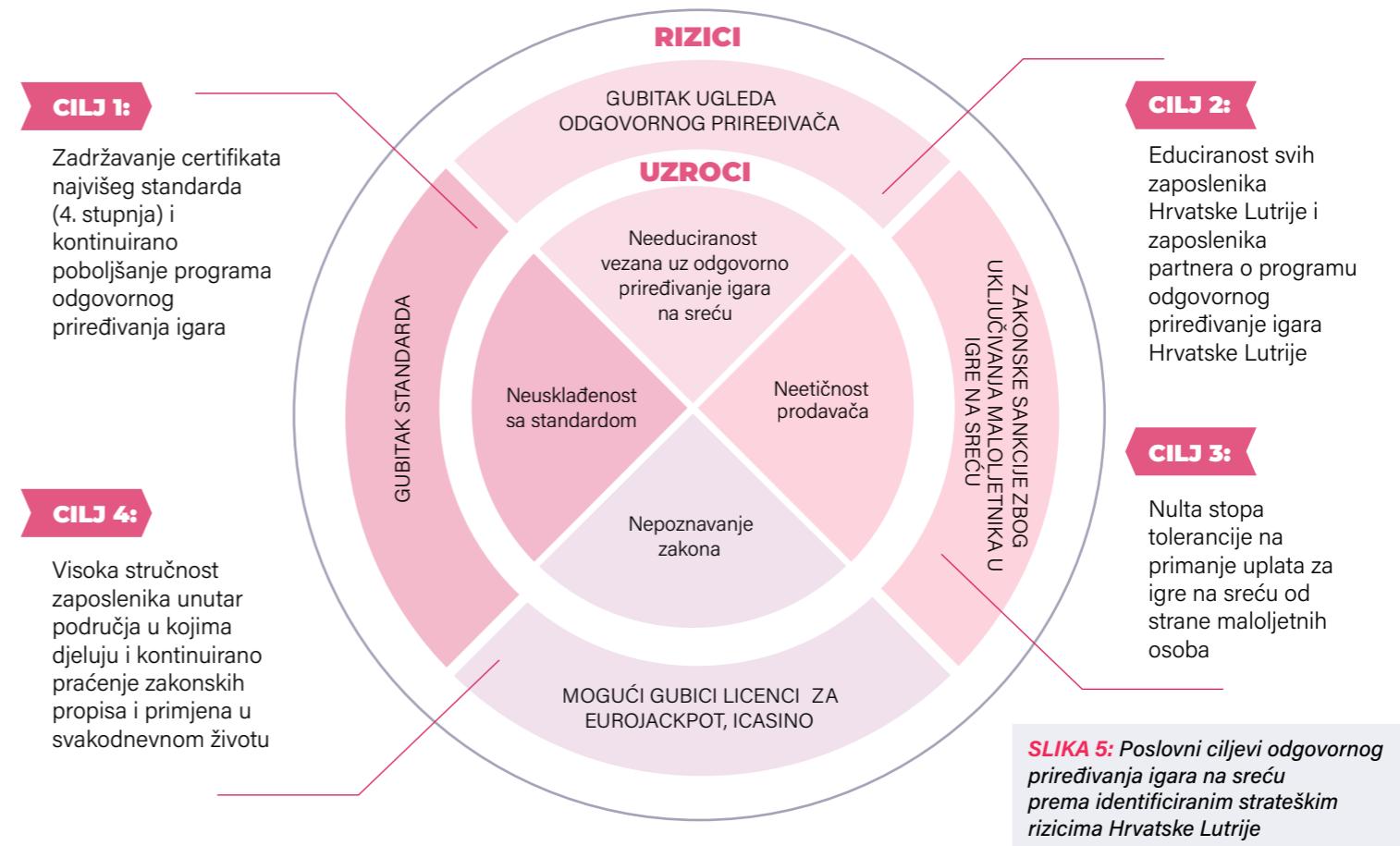
Zadatak programa Enterprise Risk Management (ERM) procjena je rizika integriranih u poslovnim područjima (uredi, sektori i službe), koordiniranje aktivnostima vezanima uz upravljanje rizicima kroz pripadajuće voditeljske funkcije te integracija s poslovnim planom i strategijom.

1.2.1. Proces ERM – proces upravljanja rizicima u Hrvatskoj Lutriji

Faze i aktivnosti procesa upravljanja rizicima:

utvrđivanje konteksta i obuhvata upravljanja rizicima

- priprema i odobrenje programa ERM te dobivanje suglasnosti Uprave društva
- izrada kalendara ERM te slanje informacija svim sudionicima ERM-a



SLIKA 5: Poslovni ciljevi odgovornog priređivanja igara na sreću prema identificiranim strateškim rizicima Hrvatske Lutrije

procjena rizika (identifikacija i analiza)

- priprema za postupak procjene rizika

identifikacija rizika

- identifikacija u top-down procesu
- identifikacija u bottom-up procesu
- agregiranje rizika
- analiza i procjena rizika
- odobrenje rezultata procjene
- pregled i odobrenje izloženosti rizicima
- definiranje appetita prema rizicima

mjere

- priprema mjera
- odobrenje mjera (tijekom postupka planiranja)
- primjena mjera

periodičke i kontinuirane aktivnosti

- periodičko upravljanje rizicima

- kontinuirano upravljanje rizicima
- analiza high impact/low probability rizika
- nadzor provođenja mjera
- edukacija o integriranom upravljanju rizicima

izvješće o rizicima

- priprema izvješća o rizicima za vlasnike procesa/rizika
- priprema konsolidiranog izvješća za Upravu društva.

1.2.2. Rizik odgovornog priređivanja igara na sreću

Nepoštivanje zakonskih i internih akata iz područja društveno odgovornog priređivanja, koji su manjim dijelom propisani Zakonom o igrama na sreću, odnosno znatno većim dijelom internim aktima,

predstavlja rizik gubitka standarda u slučaju nedovoljnog broja bodova na recertifikacijama.

Uzroci:

- nepoznavanje zakona
- needuciranost vezana uz odgovorno priteđivanje igara na sreću
- neetičnost prodavača
- neusklađenost sa standardom.

Posljedice:

- gubitak licenci za priteđivanje – multijurisdikcijske igre Eurojackpot i/ili za iCasino
- gubitak pozitivnog ugleda odgovornog priteđivača
- zakonske sankcije zbog uključivanja maloljetnika u igre na sreću.

1.3.

Najznačajnije promjene u 2019. godini

Tržište i tržišne okolnosti mijenjaju se sve brže, stoga se organizacije moraju prilagođavati tržišnim promjenama i trendovima, što u nekim slučajevima znači blagi ispravak, nekada radikalnu promjenu poslovnih ciljeva i planova, a nekada i cijelokupnog poslovanja. Kao mnoge druge kompanije i mi smo se suočili s velikim promjenama na tržištu, pojmom i jačanjem konkurenčije, promjenama navika igrača, digitalizacijom poslovanja i novim kanalima komunikacije. Sustavno tome pokrenuli smo značajne strateške projekte na temelju kojih je ponovno definirana poslovna strategija za razdoblje od 2018. do 2022. godine. Ponovno su definirane vizija, misija i organizacijske vrijednosti, a potom je donesena odluka o promjeni cijelokupnog vizualnog identiteta Hrvatske Lutrije.

1.3.1. Vizija i misija

Vizija: Sretnja i razigranija Hrvatska.

Vodeći se idejom da vizija treba odražavati buduće željeno stanje, ono što bismo željeli postići i gdje želimo biti, temeljem provedenih istraživanja i obavljenih razgovora sa zaposlenicima, menadžmentom te, naravno, igračima, usvojena je nova izjava o viziji Hrvatske Lutrije.

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

U izjavi o misiji fokus je stavljen na inovacije, doživljaj, optimizam, rast i razvoj.

1.3.2. Organizacijske vrijednosti

Organizacijska kultura predstavlja način života i rada u organizaciji, osobnost organizacije te sustav vrijednosti i običaja u kompaniji koji su u interakciji s formalnom organizacijskom strukturon. Organizacijska se kultura temelji na organizacijskim vrijednostima i zato ih treba jasno komunicirati te primjenjivati u svakodnevnom poslovanju. U postupku ponovnog definiranja vizije, misije i organizacijskih vrijednosti neke smo od postojećih organizacijskih vrijednosti zadržali, a neke izmijenili, odnosno usvojene su nove vrijednosti kako bi se pokazala nužnost prilagođavanja novonastalim tržišnim okolnostima:

- Integritet – ova vrijednost temelji se na dugogodišnjoj tradiciji i identitetu, percepciji Hrvatske Lutrije kao kompanije koja je pouzdana, drži do svojih obećanja te je odgovorna prema široj društvenoj zajednici.
- Kreativnost – ova vrijednost mora postati ključ poslovanja Hrvatske Lutrije. Kako bi

se odgovorilo na dinamične zahtjeve tržišta, novi proizvodi moraju biti inovativni i kreativni te je zbog toga nužno poticati kreativnost, kreativan način razmišljanja i usredotočiti se na kreativni potencijal djelatnika.

- Razvoj – djelatnici su uvijek bili ključni element uspjeha Hrvatske Lutrije, a u budućnosti će važnost djelatnika i njihovog potencijala biti još više izražena kao konkurentska prednost te radi toga Hrvatska Lutrija proaktivno radi na razvoju djelatnika i poticanju cjeloživotnog učenja.
- Uključivost – Hrvatska Lutrija aktivno sudjeluje u stvaranju sretnije i razigranije Hrvatske te je svjesna odgovornosti stvaranja jednakih prilika za sve, a posebno one koji vrlo često ne dobiju priliku jer su spletom životnih okolnosti na marginama društva.

Formalnim usvajanjem vizije, misije i organizacijskih vrijednosti napravili smo mali korak na dugom putovanju tijekom kojeg ćemo u svakodnevnom poslovanju i radnim aktivnostima živjeti navedene vrijednosti, ostvarivati našu misiju i sudjelovati u stvaranju sretnije i razigranije Hrvatske.

1.3.3. Novi vizualni identitet Hrvatske Lutrije

Cijelokupan redizajn vizualnog identiteta Hrvatska Lutrija posljednji je put provela 1992. godine. Otada su se dogodile brojne promjene, poslovanje tvrtke se promijenilo, uvedene su nove igre, a neke su redizajnirane. Sve je to rezultiralo time da je postojeći identitet postao vizualno neujednačen, pojedine igre neprepoznatljive i nepovezane s krovnom markom, a krovna marka vizualno nije podržavala sve naknadno uvedene igre. Svi ti razlozi potaknuli su redizajn vizualnog identiteta kako bi se kvalitetnije predstavila vrijednost tvrtke i povećala tržišna

prepoznatljivost pojedinih proizvoda i igara (prije svega tržišni segmenti klađenja i kasino igara).

Cilj je ovog projekta osnažiti percepciju o pravoj vrijednosti, važnosti, snazi i kvaliteti Hrvatske Lutrije te omogućiti kompetitivan nastup u javnosti i na tržištu četirima glavnim porukama: modernizacija i odrađanje, snažna emocija i emotivna povezanost uz novu viziju (sretnija i razigranija Hrvatska), razlikovanje od konkurenčije i ispravno pozicioniranje svih segmenata/skupina igara.

Promjena vizualnog identiteta donosi i promjenu koju će mnogi naši zaposlenici i igrači prihvati teškog srca, a to je oprštanje od znaka koji donosi sreću i koji nas je obilježio u proteklom dugogodišnjem razdoblju. Iako će Bubamara u našim srcima ostati zauvijek, ona od 2020. godine više neće biti dio našeg zaštitnog znaka.



U svibnju 2019. godine definiran je novi vizualni identitet Hrvatske Lutrije, razrađen osnovnom i detaljnog knjigom standarda. Dio novog vizualnog identiteta predstavljen je u drugoj polovici 2019. godine: Cro Casino, Cro Clubovi i Cro Bet te novi vizuali društveno odgovornog priređivanja i oznaka rizičnosti igara. Preostali dio koji obuhvaća krovni

logotip, novi zaštitni znak, slogan i vizualni identitet za segment lutrijskih igara bit će uveden 2020. godine.

1.4. Vlasnička i upravljačka struktura

Hrvatska Lutrija u stopostotnom je vlasništvu Republike Hrvatske koja je i jedini osnivač. Vlasničku i upravljačku strukturu čine:

Skupština Hrvatske Lutrije

dr. sc. Zdravko Marić, predsjednik
prof. dr. sc. Blaženka Divjak, član
dr. sc. Nina Obuljen Koržinek, član

Nadzorni odbor Hrvatske Lutrije

dr. sc. Hrvoje Šimović, predsjednik
Ivana Ravlić Ivanović, zamjenica predsjednika
struč. spec. oec. Jasmina Lojen, članica

Revizijski odbor Hrvatske Lutrije

prof. dr. sc. Boris Tušek, predsjednik
doc. dr. sc. Marko Primorac, zamjenik predsjednika
Dinko Pavuna, član

Uprava Hrvatske Lutrije

Mario Musa, predsjednik
Eugen Sunara, član
Ignacije Čutura, član

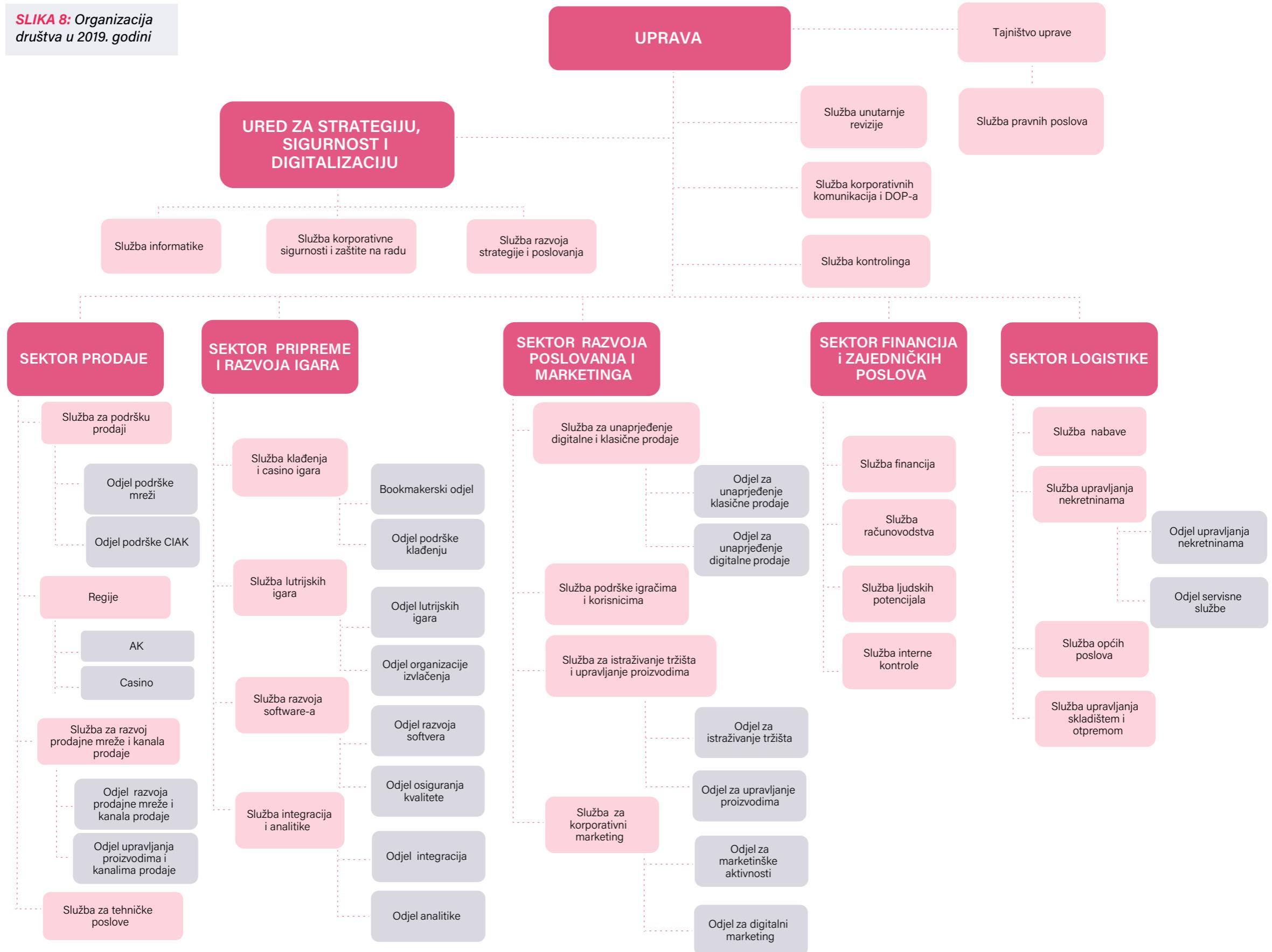
SLIKA 7: Novi vizuali za Cro Clubove, Cro Bet i Cro Casino



1.5. Korporativno upravljanje

Stvaranjem preduvjeta za uvođenje nove platforme za podršku igrama, koja predstavlja strateški projekt društva, iskazala se potreba za manjim organizacijskim izmjenama u 2019. godini tijekom koje je pojačan rad na projektu kako bi se u prvoj polovici 2020. godine započelo s uvođenjem,

SLIKA 8: Organizacija društva u 2019. godini



1.6.

Međunarodna suradnja

Hrvatska Lutrija dugogodišnja je članica međunarodnih udruženja:

- **The European Lotteries – EL
(Udruga europskih lutrija)**

Europska udruga državnih ili od država kontroliranih lutrijskih organizacija osnovana 1983. godine. Zalaže se za održivi razvoj priređivanja igara na sreću, poštujući visoke standarde koje je postavila vezano uz pozitivan utjecaj na zajednicu i ulaganje u razvoj zajednice u kojoj posluje.

Hrvatska Lutrija aktivna je članica posljednje dvije godine, zastupljena u dvije radne skupine, od kojih se jedna bavi društveno odgovornim poslovanjem i odgovornim priređivanjem igara, a druga pravnim i regulatornim pitanjima.

- **World Lottery Association – WLA
(Svjetska lutrijska organizacija)**

Svjetska udruga državnih ili od država kontroliranih lutrijskih organizacija osnovana 1999. godine. Sve članice dužne su poštivati visoke standarde iz područja društvene odgovornosti, odgovornog priređivanja igara na sreću, informacijske sigurnosti i upravljanja rizikom.

- **Eurojackpot Unit**

Udruženje lutrija koje priređuju drugu najveću multi-jurisdikcijsku lutrijsku igru u Europi, tj. u 18 europskih zemalja (Češka, Danska, Estonija, Finska, Hrvatska, Island, Italija, Latvija, Litva, Mađarska, Nizozemska,

Norveška, Njemačka, Poljska, Slovačka, Slovenija, Španjolska i Švedska). Eurojackpot je igra s najbogatijim fondom dobitaka u Hrvatskoj, a najveći dobitak u Hrvatskoj ostvaren je u siječnju 2013. godine te je iznosio 131.794.842,60 kn.

• Global Lottery Monitoring System (GLMS)

Organizacija koja se bavi otkrivanjem namještanja, odnosno sumnjivih utakmica, sumnjivih uplata i sličnih manipulacija. Suradnja uključuje pristup platformi za razmjenu informacija o sumnjivim događajima, uzimajući u obzir činjenicu da je korupcija u sportu prisutna oduvijek i da je postojala i prije klađenja na sport. Borba protiv korupcije nije nemoguća misija jer u današnje vrijeme postoje napredni alati uz koje se mogu otkriti koruptivne manipulacije.

Zahvaljujući povezanosti i dobroj kontroli rizika, korupcija u ovom segmentu ne utječe u većoj mjeri na poslovanje Hrvatske Lutrije. U svakom se trenutku, osim kontrole i praćenja stanja na tržištu, nadzire i kontrolira uplata te mogući gubici. Ako na neki događaj ili više kombiniranih događaja postoji povećan pritisak uplata koji je mnogo veći od očekivanog, postoji sumnja na korupciju i takav se događaj smatra sumnjivim, analizira i donosi odluka o zadržavanju ili uklanjanju iz ponude.

Izjava Mire Dolenca, voditelja Bookmakerskog odjela

Izazov leži u činjenici da se ne može točno utvrditi koji je meč bio namješten, možemo govoriti samo o mogućim sumnjivim mečevima. Kretanje koeficijenata može imati raznorazne razloge.

Od sportova možemo izdvajati tenis kao individualan sport u kojem je najteže dokazati sumnju u namještanje, pogotovo u nižim rangovima turnira. Kod tenisa često postoji sumnja u namještanje određenih

gemova, a ne cijelog meča. Postoje sumnje i u ostatim sportovima, najčešće u nižim rangovima natjecanja.

Najveća afera namještanja sportskih događaja bila je ona u Španjolskoj, gdje su zbog sumnje u 97 mečeva uhićene 83 osobe, od toga 28 tenisača. Istraga je pokrenuta 2017. godine kada je Jedinica za integritet tenisa (TIU) otkrila nepravilnosti vezane uz unaprijed dogovorene mečeve u ITF Futures i Challenger turnirima. Osumnjičeni su podmitili profesionalne igrače kako bi jamčili unaprijed određene rezultate i koristili identitete tisuća građana kako bi se kladili na unaprijed dogovorene mečeve. Prvi tenisač kojemu je doživotno zabranjeno profesionalno igranje, tj. nastupanje Austrijanac je Daniel Kollerer, kojemu je namještanje i dokazano. Mi smo postupili tako da tog igrača nismo stavljali u ponudu nakon što smo dobili informaciju o mogućem namještanju.

Naši djelatnici aktivni su članovi dviju radnih skupina pri udruzi The European Lotteries:

- **radne skupine za društveno odgovorno poslovanje i odgovorno priređivanje igara**

**Izjava Ane Jazić,
voditeljice Službe za korporativne komunikacije
i društveno odgovorno poslovanje**

Uvođenje obveze posjedovanja Certifikata odgovornog priređivanja, kao preduvjeta za članstvo u asocijaciji europskih lutrija, jedna je od glavnih inicijativa kojom se bavi radna skupina kako bi se dodatno naglasila uloga i značaj, odnosno doprinos društvu koji osiguravaju lutrije te potencirala razlike u odnosu na ostale priređivače. U 2019. godini od ukupno 77 lutrija članica EL-a, 63 % ili 48 lutrija usklađeno je sa standardima odgovornog priređivanja, o čemu posjeduju certifikat OPI organizacija EL/WLA. Kako bi se taj broj povećao i u skoroj budućnosti osigurala

usklađenost i u udruzi zadržale sve članice, radna skupina razradila je model uvođenja standarda odgovornog priređivanja niže, manje zahtjevne, razine uz obvezu prelaska na najvišu razinu standarda najkasnije u roku od tri godine.

U tu je svrhu izrađen temeljni formalno-pravni okvir osnovnog standarda, uz istovremeno ažuriranje punog certifikacijskog okvira („The Responsibile Gaming Framework“), temeljem kojeg revizori provjeravaju usklađenost poslovnih procesa sa standardom OPI-ja. Planirane izmjene kao najznačajniji iskorak uvode komunikaciju s predstvincima regulatora (u našem slučaju s Ministarstvom financija), kvalitetniju, odnosno jasniju distribuciju bodova unutar 11 elemenata standarda te kvalitetnije razlikovanje osnovnih (minimalnih) zahtjeva standarda između pune i parcijalne (djelomične) revizije.

U sklopu 11. kongresa EL-a, održanog u svibnju 2019. godine u Antwerpenu, tri radne skupine koje djeluju u okviru EL-a: pravna („Legal and Regulatory“), javni poslovi („Public Affairs Coordination“) i skupina za društveno odgovorno poslovanje/odgovorno priređivanje igara („CSR & Responsible Gaming“) zajednički su izradile i usuglasile Rezoluciju koju je prihvatile Generalna skupština EL-a. Rezolucija se temelji na stavu Suda Europske unije prema kojemu tržište igara na sreću i lutrije predstavljaju gospodarsku aktivnost posebne vrste, u kojoj nenarušeno tržišno natjecanje nije poželjno jer, za razliku od uspostave slobodnog i nenarušenog tržišnog natjecanja u okviru uobičajenog tržišta, takvo tržišno natjecanje kada su u pitanju igre na sreću, može imati štetne posljedice jer bi ti subjekti bili skloni nadmetanju u inventivnosti kako bi svoju ponudu učinili privlačnijom od one svojih konkurenata te tako kod potrošača povećali potrošnju za igre na sreću i rizik razvijanja njihove ovisnosti o igri. S obzirom na to da je oglašavanje važno sredstvo za privlačenje potrošača, važno ih je usmjeriti na priređivače igara na sreću koji posjeduju licence i posluju

u skladu sa svim zakonskim i podzakonskim aktima i propisanim normama pojedinog nacionalnog okvira. Politiku oglašavanja igara na sreću stoga je potrebno razviti na koherentan način, uzimajući u obzir procjenu rizika za različite vrste igara na sreću, gdje su igre s većim rizikom na proporcionalan način podvrgnute strožim pravilima od igara nižeg rizika.

Uz odgovorno priređivanje igara, radna skupina posvećuje pažnju i širem aspektu društveno odgovornog poslovanja – ciljevima održivog razvoja (COR). Pitanja društvene odgovornosti poduzeća postaju ključna za dionike i općenito za javnost, uz rastuća očekivanja da kompanije poduzmu odgovarajuće radnje. Stoga je važno da lutrije, uzimajući u obzir svoj neupitan doprinos društvu, pokažu da su posvećene i tim temama te da pridonose i ciljevima Ujedinjenih naroda za održivi razvoj. Kako bi se podigla svijest o tim pitanjima, radna skupina pripremila je i u rujnu 2019. godine objavila smjernice odgovornog poslovanja.

Smjernice EL-a za društveno odgovorno poslovanje predstavljaju sveobuhvatan skup smjernica društveno odgovornog poslovanja koje lutrijama omogućuje procjenu, razvoj i dodavanje vrijednosti svim svojim dionicima, postupcima i obvezama prema društvu. Koordinirana i kolektivna inicijativa na razini EL-a važna je u svjetlu nedavne objave Zelene ponude nove Europske komisije, prema kojoj bi u fokusu trebao biti okoliš, kao i teme koje se bave ljudskim pravima/raznolikosti i uključenosti.

Primjerice, u području zaštite okoliša, uzimajući u obzir količinu proizvoda od papira koja se koristi u ovoj industriji, dan je prijedlog uvođenja obveze korištenja FSC papira za proizvodnju srećaka, poslovne dokumentacije, promotivnih materijala za promidžbu igara u primjerenom roku, koji će definirati Izvršni odbor EL-a (ExCom). Pitanje ljudskih prava, raznolikosti i uključenosti također bi trebalo biti obuhvaćeno jer

je ono od ključne vrijednosti i angažmana u širem europskom kontekstu. Smjernice DOP-a promiču poštivanje ljudskih prava na radnom mjestu, uz odgovornost da se dužna pažnja utvrdi, spriječi i riješi stvarnih ili potencijalnih rizika i utjecaja ljudskih prava koji proizlaze iz aktivnosti ili aktivnosti onih s kojima lutrije ostvaruju poslovne suradnje.

EL kao i svi aktivni članovi radne skupine za društveno odgovorno poslovanje i odgovorno priređivanje igara, komuniciraju o tim obvezama i općenito podižu svijest o svim navedenim temama kroz dostupne kanale – unutar svojih organizacija i u javnosti, posredovanjem vlastitih platformi (internetskih stranica i društvenih mreža, publikacija poput Izvješća o poslovanju, brošura i drugih materijala) i posredovanjem medija koji izvještavaju o poslovnim aktivnostima lutrijskih organizacija.

- **radne skupine za pravna i regulatorna pitanja.**

**Izjava Vedrana Marušića,
pravnog zastupnika**

Osnovni cilj pravne radne skupine pružanje je stručne podrške glavnom tajniku udruge European Lotteries u pravnim pitanjima, ali i razmjena stručnih iskustava njezinih članova.

Kao i prethodnih godina i tijekom 2019. godine radne skupine bio je usmjeren na praćenje i analizu regulatornog okvira koji je zajednički ili približno jednak svim lutrijskim organizacijama na području Europske Unije poput zaštite osobnih podataka i sprječavanja pranja novca.

Vezano uz zaštitu osobnih podataka analizirala su se mišljenja Europskog odbora za zaštitu podataka te smjernice koje je isti izdao, razmjenjivala su se iskustva lutrija članica u odnosu na izazove koje su

imale u dosadašnjoj primjeni odredaba Opće uredbe o zaštiti podataka. Analizirana su pojedina pravna pitanja koja se javljaju kao važna u radu lutrija, članica organizacije, poput recimo pitanja postojanja autorskih prava nad izvješćima-rezultatima sportskih natjecanja. Navedeno pitanje od iznimne je važnosti za priređivače igara na sreću u kontekstu izrade kladioničarske ponude i s tim povezanim eventualnim pravnim nesigurnostima u odnosu na uporabu podataka o rezultatima sportskih natjecanja.

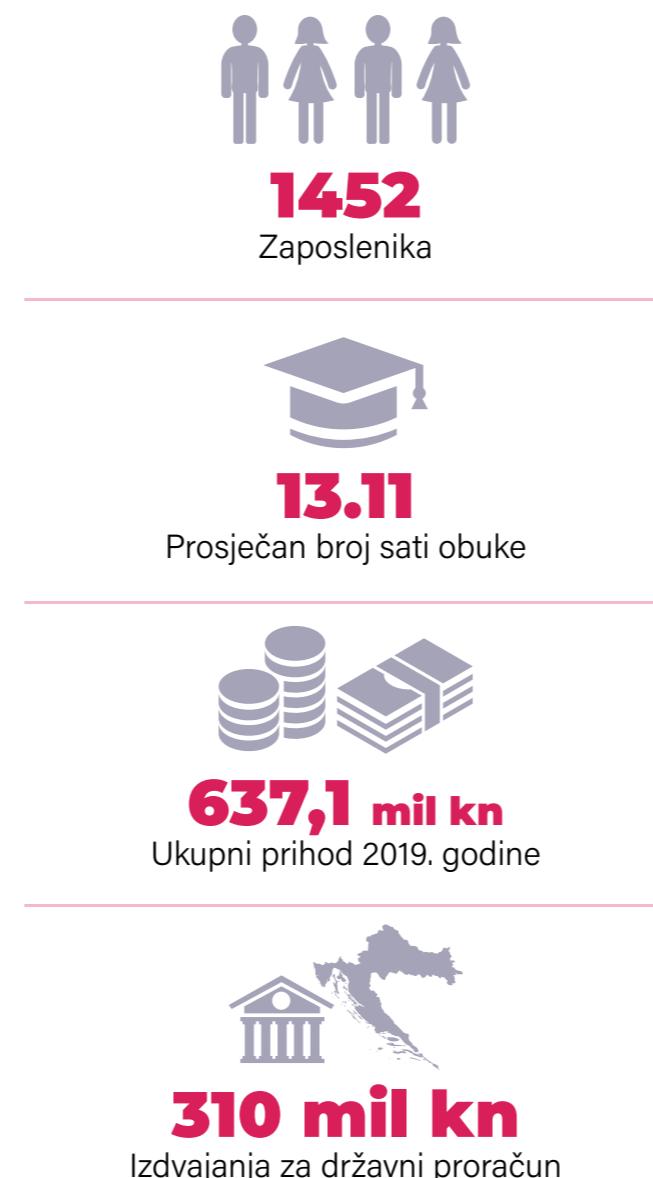
Tijekom redovitih sastanaka analizirala se i sudska praksa Suda pravde EU (u nastavku teksta: Sud) s naglaskom na predmete u kojima je glavno pitanje u vezi s priređivanjem igara na sreću poput, primjerice, mišljenja Nezavisnog odvjetnika u predmetu C-673/17 (Planet 49) te odluke Suda u navedenom predmetu, a koji se vodio povodom zahtjeva za prethodnim mišljenjem koji je Savezni vrhovni sud Njemačke uputio Europskom судu pravde.

Predmet spora obrada je osobnih podataka koju je vršilo njemačko trgovачko društvo Planet 49 GmbH prilikom priređivanja nagradne igre putem interneta, konkretno prikupljanja osobnih podataka sudionika i traženja privole za upućivanje promotivnih poruka te s tim u vezi korištenja „kolačića“. Raspravljaljalo se i o aktivnostima koje su usmjerene na sprječavanje zlouporaba u priređivanju sportskih događaja, posebno o eventualnim pozitivnim dosezima koji bi se postigli širom ratifikacijom Maccolinske konvencije.

Predmet rasprava bili su i očekivani potezi nove Europske komisije, posebno u odnosu na očekivani daljnji napredak u stvaranju „jedinstvenog digitalnog tržišta“ te s tim povezanim regulatornim izmjenama koje mu prethode poput, „Digital service Act“ koji bi trebao zamijeniti e-Commerce direktivu, regulatorni razvoj na području umjetne inteligencije, prijedlog osnivanja „Joint Cyber Unit“. Sve spomenute aktivnosti nastaviti će se tijekom 2020. godine.

1.7. Ključni pokazatelji uspješnosti

SLIKA 9: Ključni pokazatelji uspješnosti u 2019. godini



U 2019. godini Hrvatska Lutrija ostvarila je dobit prije oporezivanja u iznosu od 67,2 milijuna kuna, što je za 5 % više od dobiti ostvarene u 2018. godini i 4 % više od plana.

Ostvareni ukupni prihodi Hrvatske Lutrije za 2019. godinu iznose 636,8 milijuna kuna, što je za 6 % više od prihoda ostvarenih u prethodnoj godini.

TABLICA 2: Ekonomski pokazatelji; ostvareni rezultati poslovanja za 2018. i 2019. godinu

EKONOMSKA KATEGORIJA			
Redni broj	Elementi (u '000 kn)	2018.	2019.
1.	Ukupni prihodi	601.380	636.765
2.	Ukupni rashodi	536.981	569.532
3.	Dobit prije oporezivanja	64.040	67.233
4.	Financijski prihodi	3.769	2.863
5.	Financijski rashodi	839	1.184
6.	Amortizacija	26.814	38.411
7.	Poslovni prihodi	597.253	633.902
8.	Poslovni rashodi	536.143	568.348
9.	Operativna dobit	61.110	65.554
10.	EBITDA	87.924	103.966
11.	EBITDA (%)	15%	16%
12.	Porez na dobit	11.899	12.714
13.	Dobit nakon oprezivanja	52.141	54.519
14.	Ekonomičnost (indeks)	1	1
15.	Profitabilnost	9%	9%

Hrvatska Lutrija stvara značajna finansijska sredstva koja uplaćuje u državni proračun za potrebe finansiranja humanitarnih, sportskih, kulturnih i sličnih organizacija sukladno članku 8. Zakona o igrama na sreću. Za tu je svrhu u 2019. godini osigurano 99,5 milijuna kuna (50 % ukupnih sredstava s osnova naknade za priređivanje igara na sreću i neto dobiti), što je 4,6 % više u odnosu na prošlu godinu.

Doprinos državnom proračunu za 2019. godinu iznosi ukupno 310 milijuna kuna, što je na razini iznosa uplaćenog u 2018. godini.

Sredstva Hrvatske Lutrije koja se sukladno čl. 8. Zakona o igrama na sreću, dijelom izdvajaju za finansiranje društveno korisnih programa, prikazana su po vrstama u sljedećem pregledu.

Uredbom o kriterijima za utvrđivanje korisnika i načinu raspodjele prihoda od igara na sreću za 2019. godinu, Vlada RH odredila je kriterije i način raspodjele, sukladno nacionalnim strategijama i programima zadovoljavanja javnih potreba u odgovarajućim djelnostima te sukladno programima za poticanje razvoja civilnoga društva. Isti se iskazuju udjelom pojedinih programske aktivnosti u ukupnom dijelu prihoda od igara na sreću, određenih člankom 8. stavkom 2. Zakona.

Raspodjelom dijela prihoda od igara na sreću utvrđuje se izdvajanje za organizacije kako slijedi:

1. 35,00 % onima koje promiču razvoj sporta
2. 4,19 % onima koje pridonose borbi protiv zloupotrebe droga i svih drugih oblika ovisnosti
3. 12,50 % onima koje se bave socijalnom i humanitarnom djelatnošću
4. 19,10 % onima koje se bave problemima i zadovoljavanjem potreba osoba s invaliditetom

TABLICA 3: Izdvajanja za državni proračun za potrebe financiranja humanitarnih, sportskih, kulturnih i sličnih organizacija

Uplate u državni proračun	2018. godine	2019. godine	Sredstva za društveno korisne djelatnosti 2019. godine
Naknada za priređivanje lutrijskih igara	72.985.030	78.254.794	39.127.397
Naknada za klađenje	28.095.398	29.806.333	14.903.167
Naknada za igre na sreću u casinima	18.471.860	19.638.191	9.819.096
Mjesečna naknada za igre na sreću u automat klubovima	8.432.529	11.448.185	5.724.093
Godišnja naknada za automate i elektronski rulet	4.050.000	5.310.000	2.655.000
Ostvarena dobit nakon oporezivanja	52.141.232	54.518.559	27.259.280
ukupno	184.176.049	198.976.062	99.488.031

TABLICA 4: Korisnici prihoda od igara na sreću

Društveno korisne djelatnosti koje je finansirala Hrvatska Lutrija 2019. godine		Iznos sredstava
1	Razvoj sporta	34.820.811
2	Borba protiv droga i svih drugih oblika ovisnosti	4.168.549
3	Socijalne i humanitarne djelatnosti	12.436.004
4	Zadovoljenje potreba osoba s invaliditetom	19.002.214
5	Tehnička kultura	3.681.057
6	Kultura	12.217.130
7	Izvaninstitucionalna naobrazba i odgoj djece i mladih	1.949.965
8	Razvoj civilnog društva	11.212.301
ukupno		99.488.031

5. 3,70 % onima koje se bave tehničkom kulturom
6. 12,28 % onima koje se bave kulturom
7. 1,96 % onima koje se bave izvaninstitucionalnom naobrazbom i odgojem djece i mladih
8. 11,27 % onima koje pridonose razvoju civilnoga društva.

1.7.1. Pregled stanja tržišta igara na sreću u RH

Poslovanje lutrijskih organizacija i priređivača igara na sreću u značajnoj je korelaciji s kretanjima bruto-društvenog proizvoda (BDP), odnosno ovisi o općoj ekonomskoj situaciji.

Lutrijske igre

Hrvatska Lutrija jedini je priređivač lutrijskih igara u Republici Hrvatskoj.

Igre klađenja

Igre klađenja priređuje ukupno 6 priređivača u 1.331 poslovnici te na 3.300 samoposlužnih terminala. Četiri priređivača priređuju igre klađenja putem interaktivnih prodajnih kanala (online). Igre klađenja dostupne su posredstvom tri kanala – u poslovnicama, na samoposlužnim terminalima i na internetu. Udio samoposlužnih terminala u ukupnom prometu u blagom je padu i iznosi 18 %, udio interneta raste i iznosi 51 %, dok udio poslovnica pada te iznosi 31 %.

Kasino igre (automat-klubovi, automati na prodajnim mjestima, kasina i online kasino)

U 2019. godini igre na sreću na automatima priređivala su 44 trgovačka društava u 320 automat-klubova, igre na sreću u kasinima priređivalo je 19 trgovačkih društava u 23 (zemaljska) kasina, dok 6 priređivača priređuje igre na sreću u kasinima putem interaktivnih kanala online igranja.

Trendovi i navike igrača prate svjetske trendove te se udio odigravanja igara na sreću putem interneta povećava i to posebno putem mobilnih telefona.

1.7.2. Priređivanje igara na sreću u Hrvatskoj Lutriji

Djelatnost priređivanja igara na sreću regulirana je Zakonom o igrami na sreću koji igrom na sreću smatra igre u kojima se za uplatu određenog iznosa sudionicima pruža mogućnost stjecanja dobitka u novcu, stvarima, uslugama ili pravima, pri čemu dobitak ili gubitak ovisi pretežito o slučaju ili nekom drugom neizvjesnom događaju. Ponudu Hrvatske Lutrije čine sljedeće igre na sreću:

lutrijske igre

- loto, brojčane lutrije, Bingo, Keno i igre s unaprijed određenim rezultatom: ekspres i instant lutrije

igre u kasinima

- igre koje igrači igraju protiv kasina ili jedan protiv drugoga na stolovima za igru s kuglicama, kartama ili kockicama u skladu s međunarodnim pravilima
- razne vrste turnira u kojima nije unaprijed određen broj igrača niti je poznat broj uplata

igre klađenja

- igre klađenja na rezultate pojedinačnih ili skupnih sportskih natjecanja
- igre klađenja na ostale događaje

igre na sreću na automatima

- igre na elektromehaničkim, elektroničkim ili sličnim uređajima (automatima za igre) na kojima igrači uplatom određenog iznosa imaju mogućnost ostvarenja dobitka.

Rasprostranjene u pet prodajnih regija, igre Hrvatske Lutrije na dan 31.12.2019. godine dostupne su na ukupno 3.031 prodajnom mjestu, kao i na internetu.

TABLICA 5: Prodajne regije Hrvatske Lutrije

	TEL.	e-pošta
REGIJA CENTAR		
Drage Gervaisa 1 10000 Zagreb	01/ 6042 611	zagreb@lutrija.hr
REGIJA SJEVER		
Drage Gervaisa 1 10000 Zagreb	01/6042 611	zagreb@lutrija.hr
Trg Mali plac 1/A 42000 Varaždin	042/ 241 595 213 882 214 155	varazdin@lutrija.hr
Mihanovićeva 8A 43000 Bjelovar	043/ 211 383	bjelovar@lutrija.hr
REGIJA ISTOK		
Gornjogradska obala 81 31000 Osijek	031/ 283 355 283 720	osijek@lutrija.hr
M. Kraljevića 12 34000 Požega	034/ 274 263 275 263	pozega@lutrija.hr
REGIJA JUG		
Starčevićeva 13 21000 Split	021/ 480 755	split@lutrija.hr
J. bana Jelačića 21 23000 Zadar	023/ 314 504 314 748	zadar@lutrija.hr
REGIJA ZAPAD		
Trg slobode 1 52000 Pazin	052/ 622 117 622 114	pazin@lutrija.hr
A. Starčevića 10 51000 Rijeka	051/ 373 603 373 600	rijeka@lutrija.hr

Kanali prodaje:

- HL terminali – dostupni na našim prodajnim mjestima i većim poslovnim suradnjama. Ovim kanalom prodaje moguće je odigravanje svih igara iz ponude Hrvatske Lutrije s iznimkom kasino igara.
- HL POS – jedinstven i brz način igranja putem POS aparata. Moguće je odigrati lutrijske igre Loto 6/45, Loto 7, TV Bingo 15 od 90 te kupiti HL bon za igru na internetu.
- HL BOX – samoposlužni terminal; samostojeći terminali za uplatu lutrijskih igara (Loto 7 i 6/45, TV Bingo, Keno i Eurojackpot) i igara klađenja, dostupni kod naših ovlaštenih partnera. Većinom su to partneri koji se bave uslužnim djelatnostima.
- internet - lutrijske igre, eSrećke, igre klađenja, kasino igre.

Ovlašteni partneri

Hrvatska Lutrija širenjem svoje djelatnosti na poslovne suradnje za prodaju igara utječe na gospodarstvo. Svojim asortimanom omogućuje velikim i malim gospodarskim subjektima proširenje ponude i povećanje konkurentnosti na tržištu. Samim time pozitivno utječe na zapošljavanje novih kadrova kod partnera i izravno utječe na dobrobit zajednice.

Posebna se pažnja posvećuje edukaciji svih zaposlenika ovlaštenih partnera koji rade na prodaji igara na sreću – o odgovornom priređivanju igara na sreću, kao i samom postupku prodaje.

HL Box samoposlužni terminali Hrvatske Lutrije dostupni su u ugostiteljskim objektima, svim našim većim prodajnim mjestima, Cro Clubovima i Cro Casinu.

TABLICA 6: Pregled prodajne mreže po kanalima prodaje

Rasprostranjenost prodajnih mjesta za odigravanje po regijama				
Prodajne regije	Hrvatska Lutrija	Ovlašteni partneri	ukupno	
Regija Centar	85	382	467	
Regija Sjever	72	537	609	
Regija Istok	60	523	583	
Regija Jug	72	634	706	
Regija Zapad	72	594	666	
ukupno	361	2670	3031	

TABLICA 7: Prodajna mjesta Hrvatske Lutrije po regijama

	Regija Centar	Regija Sjever	Regija Istok	Regija Jug	Regija zapad	ukupno
Prodajna mjesta - lokali	70	65	52	60	64	311
Kiosci	14	4	4	12	6	40
Casini i automat klubovi	1	3	4	0	2	10
sveukupno	85	72	60	72	72	361

TABLICA 8: Udio kanala prodaje u ukupnom prometu

Kanali prodaje	2018.	2019.
Internet	26,11%	27,16%
Terminali na vlastitim prodajnim mjestima	52,51%	52,69%
Terminali kod ovlaštenih partnera	17,92%	16,79%
HL BOX	1,75%	1,63%
HL POS	1,71%	1,73%

TABLICA 9: Ovlašteni partneri za prodaju igara – velike i male poslovne suradnje

Ovlašteni partneri za prodaju igara	Broj prodajnih mjesta za igranje	
	2018.	2019.
Veliki partneri - ukupno	2.818	2.614
Tisak	996	939
Inovine	193	182
Hrvatska Pošta	949	787
Spar Hrvatska	13	13
Boso	12	12
NLK TID	7	16
Petrol	105	109
Exclusivechange	9	11
LET	4	4
Crodux Derivati Dva	83	87
Contra M	0	6
Sloga - Podravska trgovina	7	7
Offertissima	0	1
INA	168	168
Tifon	45	45
Konzum	227	227
Male poslovne suradnje	120	111
sveukupno	2.938	2.725

1.7.3. Tržišno natjecanje – javna nabava

Hrvatska Lutrija kao javni naručitelj obveznik je primjene Zakona o javnoj nabavi (ZJN), a temeljno načelo ZJN-a iz 2016. je upravo načelo slobode tržišnog natjecanja. Slijedom navedenog, u Hrvatskoj Lutriji nema pravnih postupaka pokrenutih zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja.

Člankom 4. stavkom 1. ZJN-a iz 2016. propisano je da je naručitelj u primjeni istoga Zakona u odnosu na sve gospodarske subjekte obvezan poštivati načelo slobode kretanja robe, načelo slobode poslovnog nastanka i načelo slobode pružanja usluga te načela koja iz toga proizlaze, kao što su načelo tržišnog natjecanja, načelo jednakog tretmana, načelo zabrane diskriminacije, načelo uzajamnog priznavanja, načelo razmjernosti i načelo transparentnosti.

Slijedom navedenog, u poslovanju Hrvatske Lutrije ne postoje gospodarski subjekti (djelatnosti i dobavljači) kod kojih bi moglo biti ugroženo ostvarivanje prava na slobodu udruživanja i kolektivnog pregovaranja ili izloženo značajnom riziku.

U svim postupcima javne nabave HL kao naručitelj ima izravan pristup elektroničkim sredstvima komunikacije putem besplatne nacionalne baze podataka, tj. putem EOJN RH (elektroničkog oglasnika javne nabave RH), putem opcije

Dohvat iz registra RH (izvještaj s podacima iz sudskog registra, uvjerenje prema raspoloživim podacima iz kaznene evidencije, potvrda Porezne uprave) za sve ponuditelje. Dakle, svi dobavljači koji sudjeluju u postupku JN-a bez iznimke su provjereni pomoću kriterija poštivanja ljudskih prava.

DRUŠTVENA KATEGORIJA POSLOVANJA



2.1. Odgovornost prema zaposlenicima

Hrvatska Lutrija poslovna je organizacija koja uči, potiče i omogućava svojim zaposlenicima stalno usavršavanje u struci, kao i u ostalim vještinama potrebnim za uspješno obavljanje posla.

Uz mogućnost stalne edukacije, Hrvatska Lutrija poželjan je poslodavac jer svojim zaposlenima nudi i dobre radne uvjete, ugodno radno okruženje, mogućnost napredovanja u karijeri te rad u timu ljudi koji su svojom stručnošću i iskustvom dokazali izvrsnost u djelatnosti kojom se bave.

2.1.1. Zaposlenici Hrvatske Lutrije

Svi zaposlenici Hrvatske Lutrije, njih ukupno 1.452, imaju sklopljen ugovor o radu. Prema vrsti ugovora o radu razlikujemo zaposlenike zaposlene na neodređeno i zaposlenike zaposlene na određeno vrijeme. Na kraju 2019. godine Hrvatska Lutrija imala je 1.235 zaposlenika na neodređeno vrijeme i 217 zaposlenika na određeno vrijeme.

U strukturi zaposlenika prema spolu zastupljenje su žene, kojih je 1.063 (73 %), dok je 389 (27%) muškaraca.

2.1.2. Broj zaposlenih prema vrsti ugovora o radu i regiji

Poslovne aktivnosti Hrvatske Lutrije odvijaju se u pet regija i stručnim službama, a broj zaposlenih prikazan je u tablici u nastavku.

TABLICA 10: Broj radnika prema spolu i regijama

	ŽENE			MUŠKARCI			UKUPNO		
	Neodređeno	Određeno	Ukupno	Neodređeno	Određeno	Ukupno	Neodređeno	Određeno	Ukupno
Stručne službe	178	1	179	175	2	177	353	3	356
REGIJA ZAPAD	122	41	163	26	2	28	148	43	191
REGIJA SJEVER	112	23	135	37	1	38	149	24	173
REGIJA JUG	155	32	187	26	1	27	181	33	214
REGIJA ISTOK	112	21	133	26	1	27	138	22	160
REGIJA CENTAR	151	38	189	42	11	53	193	49	242
Casina	9	7	16	18	1	19	27	8	35
Automat klubovi	35	26	61	11	9	20	46	35	81
UKUPNO	874	189	1063	361	28	389	1235	217	1452

Osim članstva u Nadzornom i Revizijskom odboru, radnike koji nisu zaposlenici, Hrvatska Lutrija angažirala je putem Studentskog servisa i ugovora o djelu.

TABLICA 11: Radnici koji nisu zaposlenici

	Ž	M	UK.
Članstvo u Nadzornom odboru	2	1	3
Članstvo u Revizorskem odboru	0	3	3
Student servis	23	20	43
Ugovor o djelu-hostese	4	0	4
Ugovor o djelu-Ministarstvo finan.	3	1	4
Ugovor o djelu-povjerenstvo HTV	5	11	16
UKUPNO	37	36	73

2.1.3. Bitne promjene u broju zaposlenih

Tijekom godine nije bilo bitnih promjena u broju zaposlenih.

2.1.3.1. Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika

Fluktuacija zaposlenika u 2019. godini prikazana je u tablici 12.

2.1.4. Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade na puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme

U Hrvatskoj Lutriji tijekom 2019. godine nije bilo radnika koji su zasnovali radni odnos na nepuno radno vrijeme, a sva prava koja imaju zaposleni na

neodređeno radno vrijeme imaju i osobe zaposlene na određeno radno vrijeme. Najkraće razdoblje u kojem se zaposlenika obavještava o odlukama koje utječu na prava iz radnog odnosa, statusu radnika, promjenama radnog vremena, dodacima na plaću, nagradama za uspješno poslovanje je 8 dana (u skladu sa Zakonom o radu).

III. mirovinski stup

Važnost uplata u dobrovoljni mirovinski fond, odnosno treći mirovinski stup za svoje zaposlenike prepoznaje sve više tvrtki. Treći stup u potpunosti predstavlja dodatnu štednju i namijenjen je svima onima koji žele na vrijeme i uz dodatne poticaje štedjeti za svoju buduću mirovinu.

Neke od pogodnosti dobrovoljne mirovinske štednje su: državna poticajna sredstva u visini od 15 % od uplaćenog iznosa do maksimalno 750 kn godišnje (ako je osoba član više dobrovoljnih mirovinskih fondova, državna poticajna sredstva odobravaju se za članstvo u samo jednom dobrovoljnem mirovinskem fondu); prilikom isplate mirovine ne plaća se porez na dohodak od osiguranja na onaj dio uplate do maksimalno neoporezivog iznosa (maksimalno neoporezivo 6.000,00 kuna godišnje), a korištenje mirovine moguće je od navršenih 55 godina života; neovisno o uplatama poslodavca, zaposlenik može i sam sebi uplaćivati sredstva; sva uplaćena sredstva osobno su vlasništvo člana bez obzira tko je ta sredstva upatio na njegov račun i nisu predmetom ovrhe; sredstva uplaćena u dobrovoljni mirovinski fond su nasljedna.

Članstvo u mirovinskim fondovima nije uvjetovano životnom dobi ili zaposlenjem, trajanje članstva nije vremenski ograničeno, članovi biraju visinu, trajanje i dinamiku uplate u fond te se ne plaća ulazna naknada. S obzirom na to da je riječ o zalagu za budućnost, preporučljivo je sa štednjom početi što

TABLICA 12: Fluktuacija zaposlenika u 2019. godini

Naziv organizacijske cjeline	Broj zaposlenih na dan 31.12.2019.	Broj novozaposlenih radnika tijekom 2019.								Radnici kojima je prestao radni odnos u 2019. godini							
		Prema spolu		Prema dobi			Ukupno novozaposleni	%	Prema spolu		Prema dobi			Ukupno	%		
		M	Ž	do 30	30-50	>50			M	Ž	do 30	30-50	>50				
STRUČNE SLUŽBE	356	15	22	9	26	2	37	9,6	19	7	3	14	9	26	13,7		
REGIJA ZAPAD	191	4	33	8	28	1	37	5,2	3	18	2	10	9	21	9,1		
REGIJA SJEVER	173	1	14	6	9	0	15	11,5	6	6	4	6	2	12	14,4		
REGIJA JUG	214	4	24	8	20	0	28	7,6	4	12	6	7	3	16	13,4		
REGIJA ISTOK	160	1	18	6	12	1	19	8,4	1	5	3	3	0	6	26,7		
REGIJA CENTAR	242	13	38	24	27	0	51	4,7	12	22	9	16	9	34	7,1		
CASINA	35	2	11	8	5	0	13	2,7	1	6	3	4	0	7	5,0		
AUTOMAT KLUBOVI	81	5	11	16	1	0	16	5,1	2	8	3	7	0	10	8,1		
UKUPNO	1452	45	171	85	128	4	216	6,7	48	84	33	67	32	132	11,0		

ranije jer i manji iznosi kroz duži period mogu značajno doprinijeti budućoj mirovini iz sva tri stupa. Hrvatska Lutrija prepoznala je važnost dodatnih pogodnosti za svoje radnike te potpisala sporazum s Radničkim vijećem o uplati u III. mirovinski stup i za svakog pojedinog radnika uplatila iznos od 4.000,00 kn, što ukupno iznosi 5.423.996,28 kn.

Program kolektivnog zbrinjavanja

Hrvatska Lutrija od 2017. godine periodično provodi program kolektivnog zbrinjavanja radnika uz isplatu otpremnine, uzimajući u obzir životnu dob i radni vijek zaposlenika. Tijekom cijelog postupka zbrinjavanja, radnicima je na raspolaganju stručna osoba Službe ljudskih potencijala.

2.1.5. Roditeljski dopust

Svi zaposlenici bez obzira na vrstu radnog odnosa i spol imaju sva prava u vezi s rodiljnim i roditeljskim

TABLICA 13: Pregled povlastica zaposlenika Hrvatske Lutrije

Povlastice radnika

1. Zdravstvena zaštita prema Zakonu o obveznom zdravstvenom osiguranju
2. Roditeljski dopust roditelji ostvaruju pravo na jednokratnu potporu za svako novorođeno dijete temeljem odluke Uprave u iznosu od 10.000 kn
3. Otpremnine za umirovljenje prema Pravilniku o radu
4. Ostalo prema Pravilniku o radu:
 - kolektivno osiguranje od ozljede na radu
 - naknada troškova prijevoza na posao i s posla (međugradski i gradski prijevoz)
 - božićni dar za djecu do 15 godina života
 - nagrada za jubilarne godine rada
 - jednokratan dodatak na plaću – za korištenje godišnjeg odmora, prigodom Božića i Uskrsa
 - novčana pomoć u određenom iznosu:
 - a) smrt člana uže obitelji
 - b) nastupanje invalidnosti
 - c) pomoć djeci samohranih roditelja za školovanje
 - d) pomoć djeci umrlih radnika za školovanje.

TABLICA 14: Pregled prava na roditeljski dopust zaposlenika Hrvatske Lutrije u 2019. godini

GODINA	Broj radnika koji su se vratili na posao nakon rodiljnog dopusta				Broj radnika koji je ostao u radnom odnosu duže od 12 mjeseci			
	Prema spolu		Ukupno	stopa	Prema spolu		Ukupno	stopa
	M	Ž			M	Ž		
2019	2	40	42	100	2	37	39	93
	2	40	42	0,0	2	37	39	0,0

dopustom u skladu sa Zakonom o obveznom zdravstvenom osiguranju i Zakonom o rodiljnim i roditeljskim potporama.

2.1.6. Edukacije zaposlenika

Hrvatska lutrija ulaže značajna sredstava u usavršavanje znanja i vještina svojih zaposlenika. To poglavito uključuje:

- podizanje razine stručnosti zaposlenika upućivanjem na dodiplomski ili diplomski studij uz financijsku potporu
- interne i vanjske edukacije s ciljem podizanja stručnosti i razine specifičnih znanja
- sudjelovanje na različitim konferencijama, seminarima, sajmovima i radionicama
- uvođenje u rad novih zaposlenika.

U 2019. godini realizacija edukacija bila je 89,23 % u odnosu na plan.

TABLICA 15: Prosječan broj sati obuke po zaposleniku

GODINA	Prosječan broj sati po zaposleniku	Prosječan broj sati prema spolu	
		M	Ž
2019	13,11	16,6	11,8
	13,11	16,6	11,8

2.1.7. Program razvoja talenata

Postupak upravljanja talentima vode ljudski potencijali uz potporu top menadžmenta, a sastoji se od učinkovitog odabira, zapošljavanja, zadržavanja i razvoja najboljih stručnjaka. Vođeni tom idejom, u Hrvatskoj Lutriji pokrenut je program razvoja talenata.

Tijekom 2019. godine izabrano je 20 kandidata koji su predloženi za testiranje. Testiranjem je odabранo

9 kandidata za koje je, temeljem stvarne procjene potencijala, za njihov daljnji razvoj predložen individualni plan edukacije i razvoja u sljedeće dvije godine, podrška mentora i tima Službe razvoja ljudskih potencijala.

Na taj način organizacija stvara bazu ljudskog kapitala koji u kombinaciji sa znanjem i pravim informacijama iz poslovne okoline predstavlja „dobitnu kombinaciju“ za uspješnost društva.

2.1.8. Ocjena radnog učinka individualnog razvoja zaposlenika

Ocjenu radnog učinka i definirane individualne ciljeve (KPI-jeve) za 2019. godinu dobilo je 25 % zaposlenika.

Riječ je o zaposlenicima u stručnim službama društva za koje vrijedi Pravilnik o utvrđivanju stimulativnog dijela plaće radnika u sjedištu Hrvatske Lutrije

SLIKA 10: Upravljanje talentima



2.2. Zaštita zdravlja i sigurnost na radu

Sustav upravljanja zaštitom zdravlja i zaštitom na radu usklađen je sa zakonodavnim okvirom, a provodi se prema organizacijskim i drugim mjerama koje su utvrđene procjenom rizika, internim pravilnicima, odlukama i drugim dokumentima poslodavca. Opće smjernice iz norme ISO 45001:2018 nisu implementirane u sustav upravljanja zaštitom na radu Hrvatske Lutrije.

2.2.1. Zdravstvene usluge

U uklanjanju i smanjivanju zdravstvenih rizika na najmanju moguću mjeru aktivno sudjeluju liječnici medicine rada s kojima Hrvatska Lutrija ima sklopljene ugovore o pružanju specijalističkih usluga zdravstvenih pregleda radnika kao i usluga sudjelovanja u Odboru zaštite na radu Hrvatske Lutrije. Specijalistički zdravstveni pregledi obuhvaćaju usluge prethodnih, periodičnih i kontrolnih zdravstvenih pregleda radnika koji rade na poslovima s posebnim uvjetima rada, noćnih radnika i radnika na radnim mjestima s računalima. Kako bi se olakšao pristup i osigurala kvaliteta zdravstvenih usluga, sklopljeni su ugovori o pružanju specijalističkih zdravstvenih usluga s 31 ordinacijom medicine rada na području RH. Specijalist medicine rada aktivno sudjeluje i u radu Odbora zaštite na radu.

2.2.2. Zaštita na radu

Važnu ulogu u kreiranju radnih procesa poslodavca kojima se izravno utječe na zaštitu zdravlja na radu imaju stručnjaci zaštite na radu, ovlaštenici

poslodavca i povjerenici radnika. Izabrani povjerenici radnika sudjeluju u radu Odbora zaštite na radu i u Radničkom vijeću, čime pridonose prepoznavanju rizika te predlažu mjere za poboljšanje radnih uvjeta i uklanjanje neposrednih opasnosti. Sukladno zakonskim obvezama iz područja zaštite na radu, radnici su uključeni i u proces izrade procjene rizika kojim se kontinuirano radi na prepoznavanju zdravstvenih i drugih rizika.

2.2.3. Odbor zaštite na radu

Sukladno zakonskim odredbama, Odbor zaštite na radu sastaje se u redovitim polugodišnjim razdobljima. Odbor ima savjetodavnu ulogu te upućuje poslodavcu prijedloge organizacijskih i operativnih mjera za poboljšanje sustava sigurnosti i zdravlja radnika. U radu Odbora sudjeluju predsjednik odbora, stručnjaci zaštite na radu, povjerenik radnika te specijalist medicine rada.

2.2.4. Osposobljavanje radnika o zaštiti na radu

Osposobljavanje radnika iz zaštite na radu sastoji se od teorijskog i praktičnog dijela obuke. Opći dio obuke provodi se istovrsno za sve radnike, a odnosi se na opća prava i obveze radnika te ustroj zaštite na radu unutar organizacije. Posebni dio osposobljavanja prilagođen je svim prepoznatim opasnostima, štetnostima i naporima, a sastoji se od specifičnih i konkretnih uputa za rad na pojedinim poslovima kao i način uporabe osobnih zaštitnih sredstava.

Osposobljavanje iz područja zaštite od požara obuhvaća upoznavanje s temeljnim požarnim opasnostima, načinom zaštite te korištenjem sredstava za zaštitu od požara. Praktična obuka iz zaštite od požara podrazumijeva provođenje vježbi evakuacije koje se, sukladno zakonskim obvezama, provode najmanje jednom svake dvije godine.

2.3. Promicanje zdravlja radnika

Osim obveznih zdravstvenih pregleda, poslodavac je radnicima Hrvatske Lutrije omogućio:

- korištenje usluge sistematskih zdravstvenih pregleda u specijaliziranim zdravstvenim ustanovama
- pružanje psihološke pomoći kod ugovornih specijalista medicine rada koja je namijenjena radnicima koji su pretrpjeli stres uslijed prepada, pljački ili su na neki drugi način doživjeli stres na mjestu rada
- cijepljenje protiv gripe u suradnji s državnim zavodom za javno zdravstvo i liječnicima obiteljske medicine svake je godine omogućeno svim zaposlenicima, čime se štiti zdravlje radnika kao i njihovih obitelji.

2.3.1. Sprječavanje i ublažavanje negativnog utjecaja posla na zdravlje i sigurnost

Svi rizici za sigurnost i zdravlje radnika uklanjaju se provođenjem organizacijskih i operativnih mjera koje se unose u procjenu rizika. Ovlaštenje za redovito ažuriranje procjene rizika imaju stručnjaci zaštite na radu koji, sukladno ovlastima, daju preporuke i rokove za uklanjanje ili smanjivanje na najmanju moguću mjeru. Organizacijske i operativne mjere za otklanjanje rizika donosi poslodavac, temeljem prijedloga stručnjaka zaštite na radu, a provode ih stručne službe poslodavca ili za to ovlaštene ustanove.

2.3.2. Loše zdravlje povezano s radom

Svi prepoznati rizici uključuju se u procjenu rizika koju izrađuju i ažuriraju stručnjaci zaštite na radu iz Službe korporativne sigurnosti i zaštite na radu. U izradi procjene rizika sukladno zakonskim propisima aktivno sudjeluju i radnici, odnosno predstavnici radnika, ovlaštenici poslodavca kao i specijalisti medicine rada.

Utvrđeni rizici po zdravlje radnika su: pad u razini, mehaničke opasnosti, opasnosti pri radu na visini, radu s električnim instalacijama i uređajima te rizik od ozljeda uslijed prepada i pljački na prodajnim mjestima.

Smanjenje rizika provodi se osposobljavanjem radnika, ispitivanjem ispravnosti opreme, uređaja i instalacija namijenjenih za rad te redovitim kontrolnim nadzorima koje provode stručnjaci zaštite na radu kao i ovlaštenici poslodavca. Svi su radnici izravno ili preko predstavnika radnika uključeni u sve procese upravljanja zaštitom zdravlja na radu.

Za sve radnike koji su zaposlenici Hrvatske Lutrije:

- broj smrtnih slučajeva kao posljedice lošeg zdravlja povezanog s radom = 0
- broj slučajeva evidentiranja lošeg zdravlja na poslu = 0
- glavne vrste lošeg zdravlja povezanog s radom = 0.

Za sve radnike koji nisu zaposlenici, ali čiji rad i/ili radno mjesto kontrolira organizacija:

- broj smrtnih slučajeva kao posljedice lošeg zdravlja povezanog s radom = 0
- broj slučajeva evidentiranja lošeg zdravlja na poslu = 0
- glavne vrste lošeg zdravlja povezanog s radom = 0.

2.3.3. Multisport program

Početkom lipnja 2019. godine uveden je program sufinanciranja tjelesnih aktivnosti i korištenja usluga različitih sportskih objekata diljem Hrvatske – Multisport program kartice.

Na taj način želimo dodatno unaprijediti zdravlje naših zaposlenika, potaknuti ih na pozitivne životne promjene u svrhu poboljšanja zdravlja i kvalitete života.

U prosincu 2019. godine 484 naših zaposlenika koristilo je pogodnosti Multisport kartice.



SLIKA 11: Multisport kartica

ODGOVORNOST PREMA KORISNICIMA



3.1. Zdravlje i sigurnost kupaca

Tijekom 2019. godine nije utvrđen niti jedan slučaj nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost kupaca.

3.2. Mjerjenje zadovoljstva kupaca

Tijekom 2019. godine proveli smo istraživanje kojemu je svrha bila ispitivanje stavova opće populacije o nama, našim igrama i novim idejama, a ovo su neki od rezultata:

3.2.1. Stavovi prema igram na sreću i Hrvatskoj Lutriji

Ispitanici su pokazali općenito pozitivnu percepciju igara na sreću i ne vide ih kao gubitak vremena i novca.

Njihovi bliski prijatelji i članovi obitelji također igraju. Percepcija je da uspjeh u igrama na sreću ovisi o sreći, osim kod klađenja, gdje se smatra da je uz sreću bitno i znanje.

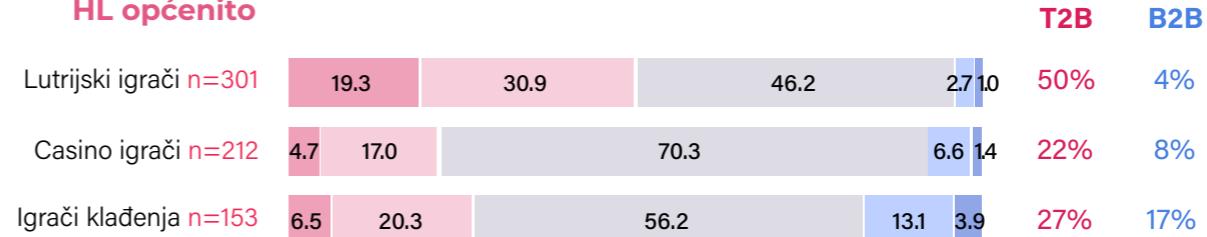
Četvrtina opće populacije ima pozitivnu percepciju o Hrvatskoj Lutriji. Hrvatska Lutrija dobar ugled posjeduje prije svega radi sudjelovanja u dobrotvornim događajima, financijskim podrškama koje osigurava dugi niz godina, sponzorstvima te radi tradicije.

Igre na sreću koje HL priređuje na internetu (HL web) ocijenjene su jednako dobrima kao i one internetske konkurencije.

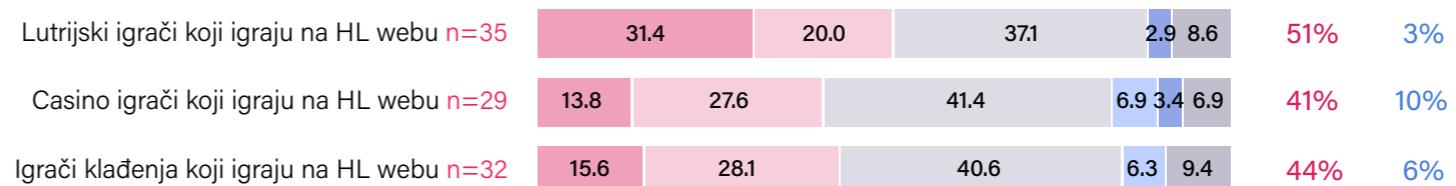
Igrači kasino igara i igara klađenja taj segment ocjenjuju neutralnije, dok lutrijski daju pozitivnije ocjene.

EVALUACIJA HRVATSKE LUTRIJE U ODNOSU NA KONKURENTE

HL općenito



HL web stranica



GRAF 1: Evaluacija Hrvatske Lutrije u odnosu na konkurente

- Mnogo bolji od konkurencoje
- Nešto bolji od konkurencoje
- Mnogo lošiji od konkurencoje
- Nešto lošiji od konkurencoje
- Nema razlike, jednakobeni kao i ostali
- Neznam, ne posjećujem

GRAF 2: Evaluacija Hrvatske Lutrije

Neigrači: EVALUACIJA HRVATSKE LUTRIJE

znaju za HL / znaju za HL i min, 1 konkurenta



B2B

- Mnogo lošija od drugih
- Nesto lošija od drugih
- Nema razlike, jednakobeni
- Nesto bolja od drugih
- Mnogo bolja od drugih

T2B

- Sudjeluju u **dobrotvornim** akcijama i sponzorstvima 19%
- Imaju dobar **ugled**, bez afera ili skandala 15%
- Hrvatski/**lokalni** priredivač 14%
- Priredivač s dugom **tradicijom** 12%

Zbog čega imate takvo mišljenje?

3.3. Označavanje proizvoda i usluga

Sve igre Hrvatske Lutrije putem svih kanala prodaje (internet, prodajna mjesta HL-a, prodajna mjesta ovlaštenih partnera HL-a) jasno ističu zakonsku zabranu igranja osobama mlađim od 18 godina.

Hrvatska Lutrija prilikom dizajniranja svake nove igre provodi postupak testiranja, tj. procjene rizičnosti igre za nastanak ovisnosti, a sve u cilju minimalizacije rizika.

Po završenom postupku i utvrđenom stupnju rizičnosti, svaka od naših igara označena je posebno dizajniranim oznakom rizičnosti.

TABLICA 16: Označavanje proizvoda i usluga vezano uz utjecaj na društvo i okoliš

	DA	NE
Navođenje izvora dijelova proizvoda ili usluge		NE
Sadržaj, osobito u pogledu tvari koje mogu utjecati na okoliš ili društvo		NE
Sigurna uporaba proizvoda ili usluge	DA	
Zbrinjavanje proizvoda i utjecaji na okoliš/društvo		NE

Oznake izvora korištenih materijala nisu navedene na našim proizvodima (srećkama i pomoćnim listićima). Sve naše srećke, ekspres i instant lutrije te uredski papir posjeduju FSC certifikat Vijeća za nadzor šuma (Forest Stewardship Council) koji izdaje organizacija koju je akreditirala FSC centrala.



SLIKA 12: Oznaka zabrane igranja osobama mlađim od 18 godina na prodajnim mjestima



SLIKA 13: Primjer označavanja rizičnosti igre i kontakta za stručnu pomoć kod prekomjernog igranja



SLIKA 14: Primjer označavanja proizvoda - oznaka odgovornog pristupa igrama na sreću i zabrane za maloljetne osobe

Tijekom 2019. godine nije zabilježen ni jedan slučaj nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te označavanjem, prema vrsti ishoda.

Tijekom 2019. godine nije bilo značajnijih novčanih kazni za nepridržavanje zakona i propisa koji se tiču ponude i upotrebe proizvoda. Novčane kazne plaćene su u iznosu od 42.300,00 kn.

Izjava igrača B. M.

Poštovana Hrvatska Lutrijo,

prije svega zahvaljujem Vam na nagradi koja je stigla neočekivano. Ustvari nisam niti bio upoznat s činjenicom da se uz igranje, u ovom slučaju igre „Brzih 35“, natječem za dodatnu nagradu.

Jedina igra koju igram na stranicama Hrvatske lutrije je Eurojackpot. Igram ga redovito svakog petka. Provjeravajući račun prije dva tjedna, saznao sam da sam dobio na Eurojackpotu. Doduše ne glavnu nagradu (nažalost:), već 2+2. Bio sam bogatiji za punih cca. 170 kn.

Iz čiste radoznalosti prvi put u životu odigrao sam igru „Brzih 35“. Osvojio sam 1340 kn. S obzirom na to da od igara na sreću igram isključivo Eurojackpot, odlučio sam 1000 kn isplatiti, a ostatak ostaviti za sljedeće petke.

Zaboravio sam na dobitke i na mogućnost eventualnog multipliciranja osvojenog iznosa. Život je krenuo svojim regularnim tijekom.

Tjedan dana nakon toga moja kći Ema izrazila je želju za novim mobitelom. Velika joj je želja bila dobiti iPhone. Supruga i ja smo joj se nasmijali i rekli da smanji apetite jer je iPhone preskup. Ali ona je željela

baš taj... Objasnili smo joj staru izreku da su jedno želje, a drugo mogućnosti te smo razgovarali o puno jeftinijim modelima mobitela.

I tada, iz vedra neba, u potpunosti neočekivano stiže mail: „Poštovani, čestitamo, pobjednik ste na igri „Brzih 35“, osvojili ste glavnu nagradu iPhone X...“

Pročitao sam mail nekoliko puta da se uvjerim da nije jedan od onih dosadnih spamova, a kćerina velika želja prolazila mi je kroz glavu. Ovo je nevjerojatno, sve vezano za tijek ove priče bilo mi je nestvarno, ali ipak istinito.

Ako nešto želite, ali baš stvarno želite u životu, po-većavate šanse za ostvarenjem želja. Ponekad je dovoljno da netko vama blizak nešto želi, a život će pronaći svoj način i svoj put kako će želju pretvoriti u stvarnost, čak i ako vi niste vlasnik želje, već ste samo jedan od kanala koji vode k ostvarenju tuđih želja.

Hvala Hrvatskoj Lutriji na osvojenom iPhoneu, a svim igračima želim puno želja i sreće.

Vjerni igrač Hrvatske Lutrije

3.5. Privatnost kupaca

Tijekom 2019. godine nije bilo opravdanih pritužbi u vezi s povredama privatnosti kupaca.

3.4. Marketinške komunikacije

Tijekom 2019. godine nije utvrđeno nepridržavanje propisa ili dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo.

ODGOVORNO PRIREĐIVANJE IGARA NA SREĆU



Politikom odgovornog priređivanja igara na sreću (javno dostupna na internetskoj stranici Hrvatske Lutrije) iskazano je potpuno opredjeljenje za provođenje društveno odgovornog priređivanja igara na sreću. Plan aktivnosti te izvršitelji zaduženi za provedbu istih, što je definirano Akcijskim planom odgovornog priređivanja igara na sreću za 2019. godinu.

Cilj aktivnosti programa odgovornog priređivanja Hrvatske Lutrije uspostava je koncepta odgovornog priređivanja i odgovornog igranja igara na sreću te suzbijanje negativnih posljedica igranja igara na sreću za pojedince, ali i društvo u cijelini. Pritom se osobito vodi briga o ranjivim skupinama, kao što su maloljetnici i osobe s rizikom razvoja prekomjernog, odnosno kompulzivnog igranja.

Istraživanja pokazuju da je u RH otprilike 2,5 % stanovnika ovisno o igrama na sreću, a negativne

posljedice te ovisnosti odražavaju se i na njihove obitelji, prijatelje i poslodavce. Hrvatska Lutrija nastavlja poticati dijaloge između regulatora te ostalih priređivača igara na sreću kako bi ista pravila odgovornog priređivanja igara svi u jednakoj mjeri primjenjivali u svakodnevnoj praksi. Jedino s istom razinom odgovornosti prema društvu i igračima svih priređivača igara na sreću zaista možemo zaštитiti ranjive skupine društva i na najmanju mjeru svesti potencijalnu štetu koja može nastati uslijed pojave prekomjerne, tj. kompulzivne igre.

Hrvatska Lutrija ima dugogodišnju praksu odgovornog priređivanja igara kojom svojim igračima nudi zabavu, vodeći pritom računa o eliminaciji ili, kada to nije moguće, minimalizaciji rizika za nastanak problema povezanih s prekomjernom igrom, tj. ovisnosti o igrama na sreću. Naime, velika većina igrača redovito sudjeluje u igrama na sreću, čime ispunjava svoju potrebu za zabavom i uzbuđenjem

te nikada ne doživi nikakve, time uzrokovane probleme. Nažalost, za jedan manji dio igrača igra prestane biti zabava i postane izvor raznih ozbiljnih problema uzrokovanih prekomjernom igrom, tj. razvojem ovisnosti. Naša praksa usklađena je sa standardima odgovornog priređivanja međunarodnih lutrijskih organizacija The European Lotteries (EL) i World Lottery Association (WLA), čija smo članica, te se usklađenost naših poslovnih procesa s tim standardima redovito revidira kroz parcijalne i kompletne provjere neovisnih revizora. Izrazito smo ponosni na naš program odgovornog priređivanja igara na sreću koji je, između ostalih, razlog zbog kojega i dalje držimo vodeći položaj na tržištu RH jer igrači prepoznaju naše svakodnevne napore kojima je cilj njihova zaštita. Naime, još 2011. godine, kao prvi priređivač igara na sreću iz ovog područja Europe, dobili smo certifikat najvišeg, četvrtog, stupnja kojim Europska lutrijska organizacija (EL) i Svjetska lutrijska asocijacija (WLA) potvrđuju da imamo zreo i dobro postavljen program odgovornog priređivanja igara. Tijekom 2019. godine uspješno smo prošli postupak parcijalne provjere usklađenosti poslovnih procesa s certifikacijskim okvirom, tijekom kojeg je postupka provjera vršena prema 11 elemenata standarda odgovornog priređivanja. Prema uvjetima certifikacijskog okvira, od ukupno mogućih 100 bodova po svakom od elemenata ocjenjivanja, priređivač je dužan ostvariti rezultat od minimalno 75 bodova, a kako bi dokazao usklađenost s 11 elemenata standarda odgovornog priređivanja (ERGS). Detaljan opis 11 elemenata standarda odgovornog priređivanja igara dostupan je na internetskoj stranici Hrvatske Lutrije.

Slijedi pregled poslovnih aktivnosti HL-a iz područja odgovornog priređivanja igara u 2019. godini prema elementima standarda te ostvareni broj bodova prilikom parcijalne provjere usklađenosti poslovnih procesa sa zahtjevima svih elemenata standarda.

4.1 Istraživanja

Nastavno na rezultate sveobuhvatnog prevalenciskog istraživanja „Igranje igara na sreću u hrvatskom društvu“ koje je proveo Institut društvenih znanosti Ivo Pilar (rezultati dostupni na internetskoj stranici HL-a), Hrvatska Lutrija prošle je godine donijela plan aktivnosti kojim se žele dodatno unaprijediti preventivne mjere koje već godinama primjenjujemo u cilju smanjenja pojave problema povezanih s prekomjernom igrom u hrvatskom društvu.

Od 2010. godine na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu u Zagrebu provodi se znanstveno-stručni projekt „Kockanje mladih u Hrvatskoj“. Cijeli projekt od samog početka provodi se uz finansijsku i organizacijsku podršku Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta, Agencije za odgoj i obrazovanje

RH i Hrvatske Lutrije. U okviru tog projekta, a na temeljima prvog sustavnog nacionalnog istraživanja fenomena kockanja mladih u RH koje je provedeno u samom početku provedbe projekta, razvijen je i sveobuhvatni program prevencije kockanja mladih „Tko zapravo pobjeđuje“, namijenjen učenicima prvih i drugih razreda srednjih škola. Tako je i 2019. godine Hrvatska Lutrija osigurala sredstva za još jednu diseminaciju programa kroz održavanje edukacija nastavnika i stručnih suradnika srednjih škola u Zagrebu i okolicu. Edukacija je provedena u veljači 2019. godine, a trajala je tri uzastopna dana s ukupno satnicom od 21 sata.

Na edukaciji je sudjelovalo ukupno 30 sudionika, nastavnika i stručnih suradnika iz 16 srednjih škola.

Usprkos našoj namjeri i osiguranim sredstvima, drugi ciklus gore navedene edukacije planiran za područje Osijeka i okolice u rujnu/listopadu 2019. godine nažalost nije realiziran zbog nemogućnosti prisustvovanja većeg broja polaznika, a uslijed



SLIKA 15: Edukacija nastavnika i suradnika u sklopu projekta „Tko zapravo pobjeđuje“

povećanih obveza nastavnika i stručnih suradnika radi uvođenja kurikularne reforme u njihovim školama.

Krajem 2019. godine aktivno smo se uključili u međunarodno istraživanje putem ankete naših igrača. Cilj je ovog istraživanja unaprjeđenje testa/upitnika samoprocjene igre redovitim korištenjem kojeg igrači mogu kontrolirati svoj odnos prema igram na sreću te pravodobno prepoznati znakove koji upućuju na pojavu problema s prekomjernom igrom.

Proведен je i ciklus usluge tajnog kupca, čija je zadaća bila utvrditi primjenu programa odgovornog priređivanja HL-a u praksi, na našim prodajnim mjestima. Tom prilikom izvršeno je ukupno 150 provjera diljem RH. Navedeno nam je poslužilo kao iznimno vrijedan izvor informacija o područjima na kojima je moguće unaprjeđenje programa OPI-ja te u budućnosti namjeravamo nastaviti s tom praksom.

U rujnu 2019. godine u Dubrovniku je održan redovni godišnji seminar EL/WLA CSR – Responsible Gaming na kojem su sudjelovali i predstavnici Hrvatske Lutrije. Ovaj seminar pruža priliku za razmjenu iskustava te dijeljenje praktičnih smjernica koje lutrijskim organizacijama mogu pomoći u razvoju i dalnjem unaprjeđenju programa odgovornog priređivanja igara kao i programa društveno odgovornog poslovanja u cjelini.

Kao i prethodnih godina, sudjelovali smo i na 11. konferenciji o društveno odgovornom poslovanju u organizaciji HR PSOR-a i HGK-a kao i na natječaju na nagradu Indeks DOP-a. Također, naši predstavnici sudjelovali su i na 1. konferenciji o ciljevima održivog razvoja i prilikama za bolju i održivu Hrvatsku pod nazivom „Podržimo održivo“ koja se održala 25. ožujka 2019. godine u Muzeju suvremene umjetnosti.

Za primjenu zahtjeva ovog prvog elementa standarta odgovornog priređivanja Hrvatska Lutrija ostvarila je ukupno 94 boda.

4.2. Edukacija zaposlenika

Tijekom 2019. godine organizirali smo niz edukacija o odgovornom priređivanju igara za naše zaposlenike, na kojima je prisustvovalo ukupno 385 zaposlenika Hrvatske Lutrije na ukupno 32 organizirane radionice, a pritom posebno vodeći računa o određenim skupinama koje imaju velik utjecaj na prenošenje znanja o standardima odgovornog priređivanja igara kako našim zaposlenicima tako i onima naših poslovnih partnera te samim igračima i

društvom u cjelini. Održane su edukacije o odgovornom priređivanju igara na sreću i ovisnosti o kockanju za sve nove zaposlenike HL-a.

Posebno osmišljena edukacija održana je za zaposlenike Sektora razvoja poslovanja i marketinga koji imaju izrazito važnu ulogu u provedbi programa odgovornog priređivanja igara na sreću HL-a, a snimka navedene edukacije nalazi se i na intranetu HL-a, kao uvijek im dostupan podsjetnik na smjernice odgovornog oglašavanja HL-a te njihovu primjenu u svakodnevnoj praksi.

Također, održane su dvije radionice/edukacije za interne trenere, tzv. trening trenera, koji je od osobitog značaja za kontinuirano, brzo i kvalitetno prenošenje najnovijih informacija i znanja prodavačima naših igara o važnosti odgovornog pristupa igram na sreću, kako od strane priređivača tako i od strane samih igrača. U svrhu što bolje detekcije najvažnijih



SLIKA 16: Edukacija novih zaposlenika s područja Zagreba i okoline

tema, tj. znanja o tome, definirane su kompetencije internih trenera HL-a te je po završenoj edukaciji provedeno testiranje koje je svih 49 internih trenera HL-a s uspjehom i položilo.

Izrađen je novi, ažurirani Priručnik o odgovornom priređivanju igara za prodavače u suradnji s izv. prof. dr. sc. Nevenom Ricijašem s Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta u Zagrebu.

Putem intranet stranice Hrvatske Lutrije radnicima se stalno nude razni materijali (dokumenti, snimke edukacija, prezentacije stručnjaka iz cijelog svijeta, medijske objave....) i na temu odgovornog priređivanja igara.

Također, putem našeg internog glasila Bubamara tijekom 2019. godine objavljen je niz članaka kojima je cilj bio poticanje naših zaposlenika na svakodnevna postupanja u skladu s preporukama i uputama o odgovornom priređivanju igara, a u svrhu sprječavanja nastanka problema povezanih s prekomjernom igrom kako kod naših igrača tako i kod samih zaposlenika koji su, prema istraživanjima, također rizična skupina za nastanak istih.

Za primjenu zahtjeva ovog elementa standarda odgovornog priređivanja Hrvatska Lutrija ostvarila je 99 bodova.

4.3. Programi edukacije prodajnog osoblja

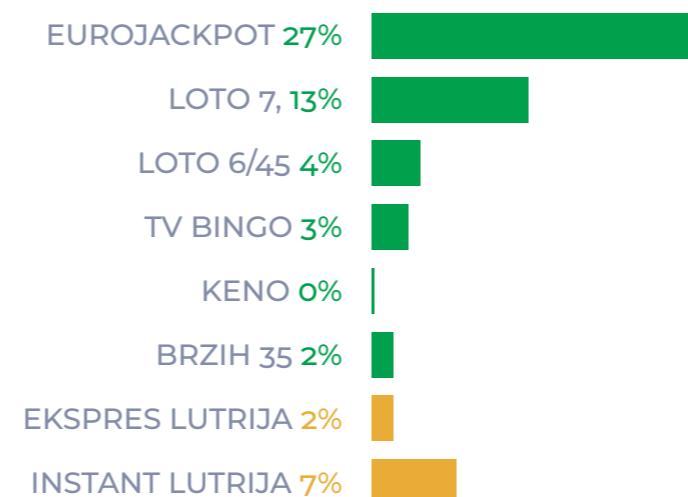
Kroz naš sustav internih trenera svi naši poslovni partneri, tj. prodajni agenti upoznati su s programom odgovornog priređivanja igra na sreću

Hrvatske Lutrije u cilju razvijanja svijesti o toj temi te o problemima ovisnosti o kockanju kao i sa svojim obvezama vezanim uz iste. Kao što smo već napomenuli, tijekom 2019. godine svi interni treneri HL-a, njih ukupno 49, uspješno su završili posebno za njih osmišljenu edukaciju o provedbi programa odgovornog priređivanja igara na sreću koja je dodatno ojačala temelje za uspješno prenošenje znanja o istome.

Održano je ukupno 19 grupnih i individualnih edukacija za ovlaštene partnere Hrvatske Lutrije, a koje sadrže i obuku o odgovornom priređivanju, ali i sudjelovanju u igrama na sreću. Popis svih ovlaštenih partnera Hrvatske Lutrije s brojem prodajnih mesta možete vidjeti u tablici broj 8.

Tijekom 2019. godine sva prodajna mjesta, pa tako i ona naših poslovnih partnera, redovito su opskrbljivana svim informativnim materijalima – plakatima i letcima odgovornog priređivanja igara.

Za primjenu zahtjeva ovog elementa standarda odgovornog priređivanja Hrvatska Lutrija ostvarila je 87 bodova.

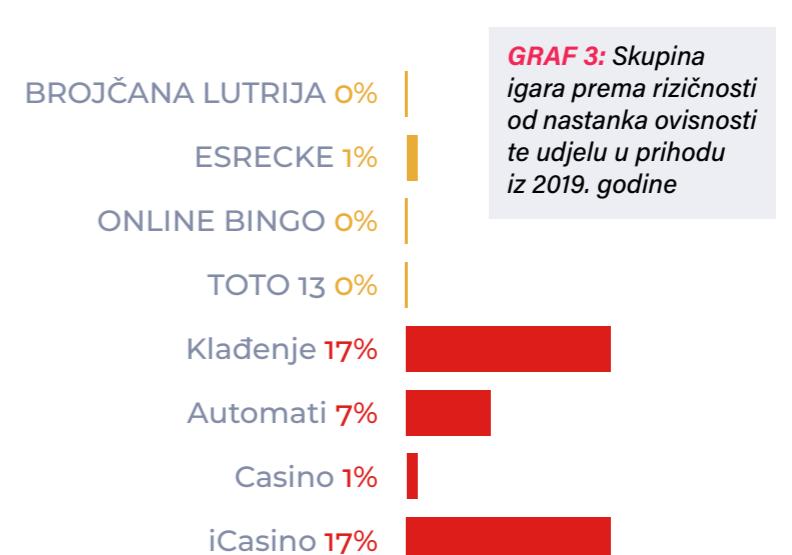


4.4. Dizajn novih proizvoda i usluga

Prije puštanja u prodaju kontinuirano provodimo procjenu društvenog utjecaja, tj. rizičnosti svake nove igre, a kako bismo rizik nastanka ovisnosti o igri sveli na najmanju mjeru. Tako je Zapisom o razvoju i izmjenama karakteristika igara Hrvatske Lutrije u 2019. godini zabilježeno ukupno 15 testiranja novih igara, od kojih je za 14 utvrđen srednji rizik od nastanka ovisnosti, dok je za jednu igru utvrđen nizak stupanj rizika za isto.

Razni čimbenici koji utječu na visinu rizika vezanih uz pojavu ovisnosti o igrama na sreću su:

- vrijeme saznavanja rezultata igre/ izvlačenja (neposredno po odigravanju ili postoji određeni vremenski odmak)
- učestalost izvlačenja
- mogućnost ponovnog uključenja u igru



- raspolaganje ostvarenim dobitkom (neposredno po saznavanju rezultata ili s vremenskim odmakom)
- vrijednost glavnog dobitka
- postotak isplate (dubitaka)
- može li igrač birati parametre igre i u kojoj mjeri
- pojavljivanje situacije (osjećaja) blizine velikog dobitka (tzv. near miss)
- vjerojatnost ostvarenja glavnog (velikog) dobitka
- osjećaj kontrole nad igrom
- postoje li novčana ograničenja kupnje
- je li primjenjivo samoisključenje igrača
- je li igra dostupna 24 h dnevno
- postoji li mogućnost vremenskog samoogranjenja
- okruženje u kojem se igra odvija
- postoji li mogućnost paralelne igre
- intenzitet i kanali oglašavanja igre.

U svrhu razlučivanja triju osnovnih skupina igara prema rizičnosti od nastanka ovisnosti o igri, Hrvatska Lutrija redizajnirala je oznake rizika u skladu s novim vizualnim identitetom:

Za primjenu zahtjeva ovog elementa standarda odgovornog priređivanja Hrvatska Lutrija ostvarila je 98 bodova.

SLIKA 17: Oznake rizičnosti igara uskladene s novim vizualnim identitetom



IGRA NISKOG RIZIKA



IGRA UMJERENOGR RIZIKA



IGRA VISOKOG RIZIKA

4.5 Kanali priređivanja igara na daljinu

TABLICA 17: Prikaz broja registriranih igrača 2010. – 2019.

Godina	Broj registriranih igrača
2010.	15.103
2011.	39.565
2012.	30.254
2013.	29.447
2014.	58.033
2015.	51.109
2016.	51.775
2017.	38.235
2018.	39.496
2019.	30.490
Ukupno	383.507

Od **128.149** aktivnih igrača u 2019. (igrali su bar jednu igru u zadanom razdoblju),

109.139 igrača igralo je neku od lutrijskih igara (85 %),

59.750 igrača igralo je klađenje (sportsko ili loto klađenje) (47 %),

37.080 igrača igralo je iCasino igre (29 %).

Od ukupno 30.490 registriranih igrača u 2019. godini, 33,3 % igrača kao prvu igru odigralo je neku od lutrijskih igara, 15,3 % iCasino te 11,4 % igrača odigralo je klađenje.

40% igrača registriranih u 2019. godini nije nadoplatilo HL račun te nisu imali uplatu u igru.

Registrirani igrači u 2019. prema spolu:

68 % = Ž

32 % = M

Za naše internetske igrače uveli smo zaštitne alate, odnosno mehanizme kojima im se omogućuje kontrola igre. Naime, već prilikom registracije (moguće i naknadno, u svakom trenutku) igračima se nudi mogućnost postavljanja ograničenja maksimalnog

TABLICA 18: Spolna i dobna struktura registriranih igrača prema najčešće igranoj igri

Godina	Broj registriranih igrača	Spol		Dobna skupina						Najčešća igra	Broj igrača	%
		M	Ž	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66+			
2019	30.490	9.701	20.789	8.924	9.919	6.130	3.346	1.559	612	Lutrijske igre	10.158	33,30%
		32%	68%	29%	33%	20%	11%	5%	2%	Klađenje	3.479	11,40%
										iCasino	4.661	15,30%
												60,00%

TABLICA 19: Igranost igara prema spolu i dobi

Igranost igara- po vertikali										
Lutrijske igre	Broj igrača Lutrijskih igara	Postotak od aktivnih igrača	Udjel prometa Lutrijskih igara u ukupnom prometu putem Interneta	Udjel igrača prema spolu		Udjel u broju igrača prema dobi				
				M	Ž	do 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	56 i više
2019.	109.139	85,17%	3,15%	64,15%	35,85%	8,86%	28,55%	30,33%	19,58%	12,68%
2018.	102.887	83,31%	3,22%	65,93%	34,07%	6,75%	27,78%	31,47%	20,51%	13,49%
2017.	92.677	82,35%	3,43%	68,64%	31,36%	4,74%	26,30%	31,79%	21,41%	15,76%
2016.	91.258	76,64%	4,50%	69,80%	30,20%	4,27%	25,92%	32,66%	21,74%	15,41%
2015.	84.894	79,21%	9,50%	70,82%	29,18%	2,62%	25,33%	34,83%	22,25%	14,98%

Klađenje	Broj igrača Klađenja	Postotak od aktivnih igrača	Udjel prometa Klađenja u ukupnom prometu putem Interneta	Udjel igrača prema spolu		Udjel u broju igrača prema dobi				
				M	Ž	do 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	56 i više
2019.	59.750	46,63%	8,27%	72,95%	27,05%	10,51%	30,55%	29,62%	18,12%	11,20%
2018.	63.548	51,45%	8,41%	72,86%	27,14%	9,43%	30,69%	30,08%	18,18%	11,62%
2017.	54.853	48,74%	8,28%	76,19%	23,81%	6,89%	29,41%	31,08%	19,25%	13,38%
2016.	61.250	51,44%	10,24%	76,32%	23,68%	7,96%	29,95%	29,23%	18,56%	14,30%
2015.	58.462	54,55%	20,87%	78,95%	21,05%	6,37%	29,28%	31,19%	19,62%	13,54%

iCasino	Broj igrača iCasino	Postotak od aktivnih igrača	Udjel prometa iCasino u ukupnom prometu putem Interneta	Udjel igrača prema spolu		Udjel u broju igrača prema dobi				
				M	Ž	do 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	56 i više
2019.	37.080	28,94%	88,52%	63,04%	36,96%	15,21%	35,98%	27,75%	13,35%	7,71%
2018.	34.384	27,84%	88,27%	64,98%	35,02%	16,25%	37,17%	26,33%	12,48%	7,77%
2017.	33.662	29,91%	88,29%	67,75%	32,25%	14,09%	24,26%	25,65%	13,64%	12,36%
2016.	36.539	30,69%	85,25%	71,57%	28,43%	17,91%	32,89%	22,58%	14,47%	12,15%
2015.	13.616	15,94%	58,59%	78,25%	21,75%	19,19%	38,48%	23,62%	12,54%	6,17%

iznosa raspoloživog za igru, odnosno dozvoljenog gubitka, kao i vremenskog razdoblja u kojem žele primjenu tih ograničenja. Također, naknadno smo unaprijedili alat ograničenja s dodatnim opcijama – ograničenja iznosa uplate na račun HL-a kao i isplate s istoga. Za sve opcije ograničenja potrebno je odrediti vremensko razdoblje u kojem su ista na snazi – 24 sata, 7 dana ili 30 dana.

SLIKA 18: Ograničenje iznosa uplate i isplate za internetskog igrača

Moja ograničenja

Niste postavili niti jedno od mogućih ograničenja!
Ukoliko želite odrediti najviši iznos koji možete uplatiti ili najviši iznos gubitka, prvo odredite vremensko razdoblje.

Odredite vremensko razdoblje: *

- 24 sata
- 7 dana
- 30 dana

Odredite vrstu i upišite iznos ograničenja: *

Raspoloživo za igru: kn

Dozvoljen gubitak: kn

Odredite vrstu i upišite iznos ograničenja: *

Uplata na HL račun: kn

Isplata s HL računa: kn

Upozorenje: Vaša ograničenja stupaju na snagu po potvrdi ispravno upisane lozinke.

UPIŠI LOZINKU: *

U slučaju da se već postavljena ograničenja žele dodatno smanjiti, isto će stupiti na snagu odmah, dok će željeno povećanje ograničenja, radi zaštite naših igrača, stupiti na snagu nakon 72 sata.

Osim alata za ograničenje igre, igračima se nudi i mogućnost samoisključenja iz daljne igre. Postupak samoisključenja igrača znatno je promijenjen te sada nudi dodatnu zaštitu igračima kod kojih je došlo do pojave problema s prekomjernom igrom. Naime, izmijenili smo vremenska trajanja samoisključenja, a u skladu s preporukama stručnjaka za ovisnost o kockanju te se sada igračima nude sljedeće opcije:

- neopozivo samoisključenje u trajanju od 6 mjeseci
- neopozivo samoisključenje u trajanju od 1 godine
- neopozivo samoisključenje u trajanju od 5 godina
- opcija samoisključenja „do opoziva“.

Navedena opcija „do opoziva“ podrazumijeva mogućnost opoziva pod nekoliko uvjeta – opoziv se može podnijeti tek nakon proteka 6 mjeseci od početka samoisključenja te se za aktivaciju računa dodatno čeka 2 mjeseca. Navedeno služi kao dodatna zaštita za igrače u cilju zaštite od kompulzivne igre uslijed gubitka kontrole.

Tijekom 2019. godine ukupno je 1280 internetskih igrača koristilo opciju samoisključenja.

TABLICA 20: Pregled broja samoisključenja 2015. – 2019. g.

Godina	Broj samoisključenih
2015.	631
2016.	1147
2017.	1259
2018.	1157
2019.	1280



Samoisključenje

SLIKA 19: Informacija o opciji samoisključenja objavljena je na našoj internetskoj stranici

Ukoliko imate problem s kontrolom poriva prilikom igranja igara na sreću možete dragovoljno tražiti da Vam se onemogući pristup igrama na sreću koje Hrvatska Lutrija priređuje u svojim automat klubovima i casinima.

Zahtjev za samoisključenjem možete preuzeti [ovde](#), a Zahtjev za opoziv samoisključenja potražite [ovde](#).

Ako ste internet igrač, u postavkama svog korisničkog profila - "Samoisključenje", možete se odabrati jednu od opcija za isključenje iz igre:

- na 6 mjeseci
- na 1 godinu
- na 5 godina
- do opoziva

Vaš HL račun bit će aktivan (moći će pristupiti) i za vrijeme trajanja isključenja no nećete moći igrati igre.

Dobici ostvareni iz prethodno uplaćenih igara bit će pridodani na Vaš HL račun i moći će ih isplatiti. Svi detalji navedeni su u [Uvjetima samoisključenja](#) unutar Vašeg korisničkog profila koje je potrebno pročitati i prihvati kako bi opcija samoisključenja stupila na snagu.

e-Zahtjev za samoisključenjom

Unosom ovoga iziska i potpisom ovog e-Zahtjeva ustanova Hrvatska Lutrija d.o.o. će aktivirati trudaku mog HL računa i to neizdjeleće ed.

- Šest mjeseci
- Jedna godina
- Pet godina
- Do opoziva
- Razmjeri i prihvatanje sve uvjeta i ograničenja propisana [Procedurom samoisključenja trude Hrvatske Lutrije d.o.o.](#) i suglasan sam s njima.

Poznato da Vasi novčani iznos neće obavljati kada istakne samoisključenje. Samoisključenje je **neopozivo** do isteka isključenog razdoblja.

UPIŠI LOZINKU: *

Na našoj internetskoj stranici, osim nove proced ure samoisključenja, igračima se nudi i niz korisnih informacija te razna literatura na temu odgovornog pristupa igrama na sreću, kao npr. 10 pravila odgovornog igranja i znakovi koji ukazuju na to da je došlo do pojave problema zbog prekomjerne igre.

Također, igračima se nudi mogućnost samoprocjene odgovornog sudjelovanja u igrama rješavanjem upitnika samoprocjene te informacije o adresama i brojevima telefona na kojima mogu potražiti pomoć zbog prekomjerne igre <https://www.lutrija.hr/cms/DrustvenoOdgovornoPrivedivanje01>

Za primjenu zahtjeva ovog elementa standarda odgovornog priteđivanja ostvarena su ukupno 93 boda.

4.6. Oglašavanje i marketing

Svojim Smjernicama odgovornog oglašavanja (koje su dostupne na internetskoj stranici HL-a) Hrvatska Lutrija uvelike nadilazi zakonska ograničenja u oglašavanju igara na sreću koja primjenjuju drugi priteđivači RH. Udrženje europskih lutrija (EL) 2019. godine donijelo je Rezoluciju u Antwerpenu o društvenoj ulozi lutrija, potrebi za usmjeravanjem želje za sudjelovanje u igramama na sreću i oglašavanjem lutrijskih proizvoda te nam je u skladu s navedenim dokumentom želja dodatno unaprijediti postojeće Smjernice odgovornog oglašavanja te ih, u suradnji s regulatornim tijelima, implementirati u zakonske propise RH kako bi jednako obvezivale sve priteđivače na njihovu primjenu i time postigli bolju i efikasniju zaštitu za igrače, ali i društvo u cijelini.

Svi naši poslovni partneri koji su uključeni u marketinške aktivnosti Hrvatske Lutrije te utječu na njenu komunikaciju s korisnicima, obvezni su postupati u skladu sa Smjernicama, što se obvezno dokumentira u vidu Izjava o prihvaćanju istih.

Hrvatska Lutrija stalno ulaže napore u bolju edukaciju igrača i osviještenost društva o potencijalnim rizicima povezanim s neodgovornim pristupom igramama na sreću. U tu je svrhu prošle godine, baš u vrijeme obilježavanja Mjeseca borbe protiv ovisnosti, u RH (15. 11. – 15. 12.) javnosti predstavljena nova kampanja odgovornog priteđivanja igara HL-a.



„Odgovorno igranje je igranje kad imаш novac, a ne kad trebaš novac!“

Posljednjih dvadesetak godina vidno se proširila ponuda i potražnja igara na sreću u Hrvatskoj, a sukladno tome porastao je i broj osoba kod kojih su se pojavili neki oblici problema povezanih s prekomjernom igrom. Danas je više nego ikada važno ukazati na činjenicu da je zabava jedini ispravan motiv za uključivanje u igre na sreću te da u svakom obliku zabave postoje određeni rizici kojih trebamo biti svjesni, a kako bismo mogli spriječiti ili barem smanjiti moguće negativne posljedice.

Hrvatska Lutrija godinama se uključuje u Mjesec borbe protiv ovisnosti koji se obilježava od 15. studenog do 15. prosinca, kao i u međunarodnu blagdansku kampanju „Darujte odgovorno – lutrijske sreće nisu igračke“. U cilju dodatnog osvješćivanja igrača i cijelog društva o potencijalnim rizicima koje sa sobom donosi neodgovoran pristup igramama na sreću, tijekom Mjeseca borbe protiv ovisnosti krenuli smo i s novom DOP kampanjom pod nazivom „Ne podcjenjuj rizik, igraj odgovorno!“. Svježa, drugačija i zavavna kampanja na malo drugačiji način nosi jasnu poruku – gotovo sve u našim životima nosi određeni rizik, no moramo biti svjesni njegova postojanja. Odgovornim i zdravim pristupom, rizik umanjujemo, ali ga nikad ne smijemo podcijeniti. Osim televizijskih spotova koji prikazuju malo drugačije, možda i riskantnije, hobije te koji upravo tim situacijama ukazuju na važnost prepoznavanja rizika, za potrebe kampanje pripremljeni su i tiskani materijali. Na sva su prodajna mjesta HL-a distribuirani i DOP letci koji sadrže pravila odgovornog igranja, test samo-procjene kao i informacije o odgovarajućoj pomoći za igrače kod kojih je došlo do pojave problematičnog igranja. Želja je da novi spotovi budu prihvaćeni, posebno kod mlađe populacije kojima su prvenstveno i namijenjeni te da igrači shvate njihovu najvažniju poruku – Odgovorno igranje je igranje kad imаш novac, a ne kad trebaš novac!

Ista je oglašavana putem televizijskih programa HTV 1 i HTV 2 te u tiskanim izdanjima, a i dalje je komuniciramo putem raznih dostupnih komunikacijskih kanala i načina oglašavanja (plakati, letci o odgovornom priteđivanju igara, internet i društvene mreže...). Televizijsku kampanju možete vidjeti na YouTube stranici Hrvatske Lutrije:
<https://www.youtube.com/watch?v=YzAoBoJEcT0>

Za primjenu zahtjeva ovog elementa standarda odgovornog priteđivanja ostvareno je 100 bodova.

4.7 • Upućivanje na liječenje

Aktivno surađujemo sa specijalistima za probleme ovisnosti o igrama na sreću te najnovije podatke objavljujemo na svojoj internetskoj i intranetskoj stranici, letcima o odgovornom priređivanju igara koji se nalaze na svim našim prodajnim mjestima, u internom časopisu Hrvatske Lutrije i dr. Kao što smo prethodno naveli, na našim prodajnim mjestima nalaze se letci koji sadrže podatke za pomoći našim igračima – upitnik samoprocjene, besplatni broj telefona i kontaktne podatke jedine dnevne bolnice za ovisnost o kocki u RH, test samoprocjene i ostale informacije koje im mogu pomoći u traženju stručne pomoći kod prekomjerne ili kompulzivne igre.

Nažalost, stručna pomoć igračima nije jednako dostupna u svim dijelovima RH te je ova problematika nešto o čemu intenzivno promišljamo, a u želji da u bliskoj budućnosti potaknemo pozitivne promjene na tom polju. Na našoj internetskoj stranici objavili smo sve nama poznate adrese i brojeve telefona na kojima igrači u RH mogu potražiti pomoć zbog prekomjerne ili kompulzivne igre:

ZAGREB PSIHJATRIJSKA BOLNICA „SVETI IVAN“

<https://www.pbsvi.hr/strucni-programi/kockaterapijsko-rehabilitacijski-program-za-ovisnost-oka/>

dr. sc. Davor Bodor, dr. med.
specijalist psihijatar, subspecijalist alkoholizma i drugih ovisnosti

tel.: 01/3430 101 (ponedjeljak i srijeda, 15 – 16 sati)
e-pošta: davor.bodor@pbsvi.hr

Kristina Vutmej, mag. med. techn.
tel.: 01/3430 102 (utorak i četvrtak, 13 – 15 sati)
e-pošta: kristina.vutmej@pbsvi.hr

KBC SESTRE MILOSRDNICE

<http://www.kbcsm.hr/kontakt/>

KLOK

<https://hupis.hr/klok>

Linija za pomoć: 0800 – 7888 (ponedjeljak – petak, od 12 do 14 sati)
Zagreb, Karela Zahradnika 2, Sloboština

HUMANITARNA UDRUGA REMAR CROATIA

<https://remarcroatia.hr/reabilitacija-ovisnika/>

Zaprešić, Aleja žrtava 1903 br.3
Telefon: 01/33-15-294
Mobitel: 099/33-15-300 i 099/33-15-298

RIJEKA HUMANITARNA UDRUGA REMAR CROATIA

<https://remarcroatia.hr/reabilitacija-ovisnika/>

Rijeka, Braće Monjac 3
Telefon: 051/633-971
Mobitel: 099/33-15-303

SPLIT KLOK – CRVENI KRIŽ SPLIT

<http://www.crvenikriz-split.com/klub-ovisnika-oka-klok/>

Telefon: 021/ 494 988 (ponedjeljak, 12 do 20 sati i petak, 8 do 15 sati)

Mobitel: 091 613 8881 (ostalom danima) ili e-pošta: gdcksplitzdravstveni@gmail.com

SLAVONSKI BROD

NASTAVNI ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVSTVO BRODSKO-POSAVSKE ŽUPANIJE

<http://zzjzbpz.hr/sluzbe/sluzba-za-zastitumentalnog-zdravlja-prevenciju-i-izvanbolnicko-lijecenje-ovisnosti/prevencija-i-izvanbolnicko-lijecenje-ovisnosti.html>

Slavonski Brod, Vladimira Nazora 2A
Centrala: 035/ 447 228

Za primjenu zahtjeva ovog elementa standarda odgovornog priređivanja ostvarena su 83 boda.

4.8 • Edukacija igrača

Kao što smo prethodno naveli, na svim se dostupnim komunikacijskim kanalima trudimo educirati naše igrače, ali i društvo u cjelini o rizicima koji su povezani s igrama na sreću te s time povezanoj važnosti odgovornog pristupa istima. Naša internetska stranica igračima nudi sve važne informacije o igrama u kojima sudjeluju, kao što su pravila igre, procijenjeni stupanj rizika za nastanak ovisnosti o igri svake igre, 10 pravila odgovornog igranja, stručne ustanove koje se bave problemima prekomjerne igre i njihovi kontakti, rezultate raznih istraživanja i sl., a koje im mogu pomoći u donošenju odgovorne odluke o uključivanju u igre na sreću.

TVOJA IGRA - TVOJA KONTROLA. IGRAJ ODGOVORNO!
Odgovorno igranje je igranje kad imate novac, a ne kad trebaš novac. Glavni motiv odgovornog igranja je zabava.

**10 PRAVILA
ODGOVORNOG IGRANJA**

- 1 Igre na sreću igratite samo radi zabave. Ako više ne uživate u igri, pitate se zbog čega nastavljate s igrom?
- 2 Novac koji izgubite smatrajte cijenom Vaše zabave. Svaki dobitak smatrajte nagradom.
- 3 Odredite iznos kojeg planirate potrošiti i ne mijenjajte ga.
- 4 Odredite koliko svog vremena želite odvojiti za iganje igara na sreću i držite se toga. Bez obzira da li u tom trenutku dobivate ili gubite, prekinite i otidite kada istekne Vaše planirano vrijeme.
- 5 Budite svjesni da je vjerojatnost da ćete izgubiti veća od vjerojatnosti da postignete dobitak.
- 6 Odredite pravilo da ne igrate igre na sreću na kredit. Ne posudujte novac!
- 7 Stvorite ravnotežu u svom životu. Igranje igara na sreću ne bi smjelo ometati ili pak zamjenjivati Vaše prijatelje, obitelj, posao ili druge aktivnosti.
- 8 Izbjegavajte lov na izgubljeni novac. Vaši gubici će vjerojatno biti sve veći što se više trudite nadoknutiti izgubljeni.
- 9 Ne igrajte igre na sreću kako biste zaboravili ili „pobjegli“ od emocionalne ili fizičke болji. Ukoliko Vam igranje postane više od zabave, to može voditi u probleme.
- 10 Educirajte se i upoznajte sa znakovima problematičnog igranja igara na sreću. Što više znate, to možete u svom životu donijeti bolje odluke. A lakše možete prepoznati i one kojima je potrebna pomoć!

www.lutrija.hr



SLIKA 21: Letak o odgovornom igranju na sreću

Provjerite igrate li prekomjerno

Izkreno odgovorite na ova pitanja sa DA ili NE

- | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1. Jeste li ikada izostali s posla, iz škole, fakulteta ili zapostavili svoje obveze radi igranja igara na sreću? | DA | NE |
| 2. Utječe li igranje igara na sreću loše na Vaš obiteljski život? | DA | NE |
| 3. Utječe li igranje igara na sreću loše na Vaš ugled u društvu? | DA | NE |
| 4. Jeste li ikada osjećali grližnu savjesti nakon igranja? | DA | NE |
| 5. Jeste li ikada igrali igre na sreću kako biste otplatili dugove ili riješili finansijske poteškoće? | DA | NE |
| 6. Je li igranje igara na sreću utjecalo na smanjivanje Vaših ambicija ili učinkovitosti? | DA | NE |
| 7. Jeste li, nakon gubitka, osjećali da morate čim prije vratiti izgubljeni iznos? | DA | NE |
| 8. Jeste li, nakon dobitka, imali snažnu potrebu da osvojite još? | DA | NE |
| 9. Jeste li ikada igrali sve dok niste potrošili i zadnju kunu? | DA | NE |
| 10. Jeste li ikad posudivali novac za igre na sreću? | DA | NE |
| 11. Jeste li ikada nešto prodali da biste imali novac za igranje? | DA | NE |
| 12. Jeste li ikada novac od dobitka ili onaj namijenjen igrama na sreću „teška srca“ koristili za uobičajene životne troškove? | DA | NE |
| 13. Jeste li zbog igranja igara na sreću postali nemarni te zapostaviti vlastitu dobrobit, ili dobiti svoje obitelj? | DA | NE |
| 14. Jeste li ikada igrali igre na sreću duže no što ste planirali? | DA | NE |
| 15. Predstavljaju li Vam igre na sreću „bijeg“ od briga, poteškoća, dosade ili usamljenosti? | DA | NE |
| 16. Jeste li ikad počinili ili razmisljali da počinite neku protuzakonitu radnju kako biste prikupili novac za igru? | DA | NE |

SLIKA 22: Pozadina letka o odgovornom igranju igara na sreću

17. Jesu li Vam ikada mislili potiskujuće sa spavanje
18. Potiču li svade, razočaraju li potrebu za igranjem igra na sreću?
19. Imate li potrebu proslaviti „počastite“ s nekoliko

20. Jeste li ikada pomisili na samoubojstvo zbog problema uzrokovanih igranjem igara na sreću?

ZBROJITE SVOJE ODGOVORE «DA»

Većina osoba čije sudjelovanje u igrama na sreću ima neke karakteristike ovisnosti o igrama na sreću, potvrđeno odgovara na najmanje sedam pitanja u ovom upitniku. No, već i jedan potvrdan odgovor u ovom upitniku može biti znak da trebate biti oprezni u igri.

UPITAJTE SE ISKRENO - IMATE LI JOŠ UVJEK KONTROLU NAD IGROM ILI ONA POLAKO POČINJE KONTROLIRATI VAŠ ŽIVOT?

UPAMTITE! Igre na sreću namijenjene su samo zabavi. Treba znati kada prestati i biti svijestan kada igranje počinje prelaziti u nešto drugo i opasnije. Ne čokajte se da problem pogorša! Ostavite zauvijek za sobom problem prekomjernog igranja igara na sreću!

POTRAŽITE POMOĆ ZBOG PREKOMJERNOG IGRANJA:

- na besplatnom broju telefona **0800 7888** (pon.-pet. 9:00-17:00)
- na broju telefona Psihijatrijske bolnice Sveti Ivan **01/3430-102** i/ili web adresi www.pbsvi.hr/kocka



Na našim prodajnim mjestima nalaze se letci o odgovornom igranju koji nude sažetak najvažnijih informacija igračima na tu temu.

Ne samo da se trudimo educirati punoljetne osobe, već dugogodišnjom potporom projektu „Tko zapravo pobijeđuje“ omogućujemo i edukacije osobito ranjive skupine za razvoj ovisnosti o kockanju, a to su adolescenti (više o tome u 1. elementu odgovornog priređivanja igara). Važnost njihove edukacije nije samo u sprječavanju prernog uključivanja u igre na sreću, već i u tome što će se njihovom pravednom edukacijom povećavati vjerojatnosti da će, kada postanu punoljetni i odluče se uključiti u igre na sreću, to učiniti na odgovoran način.

Cilj nove kampanje odgovornog priređivanja igara (više o tome pod 6. elementom) također je bio educirati igrače o rizicima povezanim s igrama na sreću te ih navesti na promišljanje o vlastitom odnosu prema istima.

Kao i prethodnih godina, i 2019. godine Hrvatska Lutrija uključila se u međunarodnu blagdansku kampanju „Darujte odgovorno – lutrijske srećke nisu dječje igračke“ (*Give Responsibly this Holiday Season - Lottery Tickets are not Child's Play*), čiji je cilj educirati javnost o štetnosti uključivanja djece u igre na sreću.

Za primjenu zahtjeva ovog elementa standarda odgovornog priređivanja ostvareno je 96 bodova.

4.9. Uključivanje dionika

Naši poslovni partneri, u suradnji s kojima na tržište dodatno plasiramo naše igre, ugovorom su obvezni provoditi program odgovornog priređivanja igara

HL-a te putem svojih internetskih stranica svojim kupcima objaviti sve važne informacije o odgovornom priređivanju igara. Isto tako, njihovo prodajno osoblje u sklopu edukacije o prodaji igara na sreću upoznato je s programom odgovornog priređivanja igara HL-a te su, kao i zaposlenici HL-a, dužni postupati u skladu s uputama odgovornog priređivanja u svakodnevnoj praksi.

Stalno surađujemo s nadležnim ministarstvom – Ministarstvom financija, kao i drugim nadležnim tijelima u RH te nizom organizacija i stručnjaka s područja ovisnosti o kockanju, u suradnji s kojima unapređujemo naš program odgovornog priređivanja.

Kao što smo prethodno naveli, i prošle smo godine nastavili s potporom za projekt Edukacijsko-reabilitacijskog fakulteta u Zagrebu pod nazivom „Tko zapravo pobijeđuje“ (više o tome pod 1. elementom).

Krajem prošle godine dogovorena je značajna

financijska potpora za znanstveno-istraživački projekt „Ekonomski i društveni troškovi ovisnosti o kockanju u RH“ koji provodi interdisciplinarni tim znanstvenika i stručnjaka u području ovisnosti o kockanju i bihevioralnih ovisnosti, makroekonomije te društvene odgovornosti poduzeća i projektnog menadžmenta. Naime, inozemna istraživanja utvrdila su niz ekonomskih i društvenih aspekata koji negativno utječu na ekonomiju, stoga je svrha ovog projekta osigurati znanstveno utemeljene pokazatelje ekonomskih i društvenih troškova ovisnosti u kockanju u RH kao platforme za poticanje pozitivnih regulatornih izmjena u smislu osnaživanja ključnih sastavnica društveno odgovornog priteđivanja igara na sreću. Planirani je završetak ovog projekta u prvom polugodištu 2020. godine te ćemo o istom detaljnije izvještavati u sljedećem Nefinansijskom izvješću HL-a.

Za primjenu zahtjeva ovog elementa standarda odgovornog priteđivanja ostvareno je 97 bodova.

Izjava predsjednika Nadzornog odbora Hrvatske Lutrije dr. sc. Hrvoja Šimovića

Društveno odgovorno ponašanje izrazito je važno za Hrvatsku Lutriju kao tvrtku u državnom vlasništvu. Igre na sreću regulirana su djelatnost i izrazito je važno da Hrvatska Lutrija bude predvodnik tržišta kako u zakonitosti poslovanja tako i u društveno odgovornom poslovanju. Naša djelatnost priteđivanja igara na sreću može imati negativne posljedice na pojedinca pa time i društvo u cjelini. Stalni pritisak za većom liberalizacijom tržišta, a posebno razvoj digitalizacije i online igara na sreću, stavlja dodatni izazov u pronalasku optimalnog odnosa između rentabilnosti poslovanja i društveno odgovornog poslovanja. Budući da se regulacija sporije prilagođava izazovima tržišta, Hrvatska Lutrija mora zadržati predvodničku ulogu u društvenoj odgovornosti priteđivanja igara na sreću, posebno u kontekstu sprječavanja ovisnosti.

Posljednjih godina, a posebno tijekom 2019. godine, Hrvatska Lutrija ostvarila je najbolje rezultate u svojoj povijesti. Uz naknade za priteđivanje igara na sreću te brojne poreze i doprinose, Hrvatska Lutrija pridoboji državnom proračunu svojom kompletnom dobiti pa sam uvjeren da je vlasnik zadovoljan. Već sam spomenuo kako je Hrvatska Lutrija predvodnik na tržištu kod društveno odgovorih projekata i od te uloge ne treba bježati u budućnosti.

Nadzorni Odbor, Uprava i Skupština surađuju sukladno zakonskim propisima, Izjavi o osnivanju i dobrom praksom korporativnoga upravljanja. Nadzorni Odbor ima svoju samostalnost u radu i u posljednje dvije godine, od kada postoji ovaj sastav Nadzornog Odbora, nismo imali nikakve zastoje u radu niti je Skupština imala prigovora na naš rad. Mogu izraziti svoje zadovoljstvo kako međusobno komuniciraju i surađuju sva tijela društva.

Hrvatska Lutrija ima isključivo pravo priteđivanja lutrijskih igara, dok istodobno sudjeluje i u ostala tri segmenta igara na sreću, gdje postoji sve veća i oštira konkurenca. Digitalizacija poslovanja i agresivno oglašavanje utječu na rast potražnje igara na sreću te se pojavljuje problem ovisnosti, posebice kod mlađih osoba. Već sam spomenuo kako je relativno sporija prilagodba regulacije takvom rastu, kao i problemima što ih donosi razvoj tržišta igara na sreću. Primarni su regulatorni instrumenti naknade koje plaćaju priteđivači te porez na dobitke što ga plaćaju igrači. Osim poreza i naknada, regulacija bi se dijelom trebala fokusirati na osiguranje primjerenog oglašavanja, sprječavanje nezakonitog privređivanja te jaču kontrolu online poslovanja, posebno u segmentu plaćanja. Upravo se u tim segmentima može bolje kontrolirati rizik ovisnosti, posebice kod mlađih osoba. Posljednjih je godina na tržištu zabilježen rast koncentracije tržišta, odnosno pad broja poduzeća, što je ponajprije rezultat pripajanja i akvizicija. Očekujem daljnju saturaciju tržišta. Već se sada jasno

SLIKA 23:
Predsjednik
Nadzornog
odbora
Hrvatske
Lutrije dr. sc.
Hrvoje Šimović



prepoznaju glavni igrači na tržištu, među kojima i Hrvatska Lutrija, a koji bi trebali preuzeti sve veću ulogu u kontekstu društveno odgovornog ponašanja i poslovanja.

Izjava izv. prof. dr. sc. Nevena Ricijaša

Igre na sreću, odnosno uključivanje u aktivnosti kockanja, predstavljaju rizična ponašanja u kontekstu potencijalnog razvoja niza štetnih psihosocijalnih posljedica povezanih s kockanjem te u konačnici razvoj ovisnosti o kockanju. Iako će manji dio populacije razviti štetne posljedice, nužno je ulagati društvene napore u minimaliziranje incidencije te intenziteta tih posljedica kako kroz međunarodne politike i preporuke tako i kroz one nacionalne na razini regulatora te politika odgovornog priteđivanja igara na sreću svih priteđivača (operatera). Samo se takvim zajedničkim strategijama kvalitetno mogu ostvariti ciljevi vezani uz javno zdravstvo i promociju mentalnog zdravlja jer ovisnost o kockanju ostavlja brojne i dugotrajne posljedice, ne samo na pojedince, već i užu i šиру okolinu. Zbog međudjelovanja zdravstvenih, socijalnih i finansijskih čimbenika, njihov nepovoljan utjecaj posredno pogađa velik dio populacije.

Republika Hrvatska predstavlja zemlju s relativno liberalnim tržištem igara na sreću te vrlo slabim

uredbama odgovornog priređivanja igara i zaštite igrača na nacionalnoj razini. Zbog velike dostupnosti i pristupačnosti igara, posebno onih visokorizičnih, prevalencijski podaci o ovisnicima o kockanju među najvišima su u Europi. Visoka zastupljenost problema karakteristična je i za maloljetnike i za odrasle osobe, što potvrđuju i međunarodne komparativne studije, kao i meta-analize prevalencijskih istraživanja.



SLIKA 24: izv. prof.
dr. sc. Neven Ricić

Kao ključne rizike u hrvatskom kontekstu procjenjujem elemente koje bi valjalo urediti na nacionalnoj razini, zakonima od strane parlamenta i regulatora. Prije svega radi se o pretjeranoj dostupnosti visokorizičnih (visokoadiktivnih) igara na sreću, prevelikoj raširenosti prodajne mreže u objektima koji nisu specijalizirani za igre na sreću, nedostatku regulative u području oglašavanja igara na sreću te nedovoljnoj zaštiti igrača na online platformama.

Stoga je izuzetno pozitivno uočavati nastojanja pojedinih priređivača, prije svega Hrvatske Lutrije, da svojim internim aktima, strategijama i pravilima podiže standarde i više od zakonskog minimuma. Zadovoljstvo mi je i aktivno sudjelovati u takvim aktivnostima kojima se nastoji djelovati prema zaštiti

igrača od štetnih posljedica kockanja. U tom smislu posebno bih istaknuo izradu Akcijskog plana društveno odgovornog priređivanja igara na sreću, novih Standarda odgovornog oglašavanja i digitalne komunikacije te specijaliziranih edukacija zaposlenika ovisno o područjima rada i funkcijama koje obnašaju unutar kompanije. Hrvatska Lutrija također je ulagala u edukaciju svojih novih zaposlenika, ne samo s ciljem stjecanja potrebnih znanja u ovom području, već i s ciljem osiguravanja osvještenosti i potencijalne zaštite istih kao ranjive skupine za razvoj problema povezanih s kockanjem.

U širem društvenom kontekstu Hrvatska Lutrija je u rujnu 2019. godine bila domaćin međunarodne konferencije o društvenoj odgovornosti, čime je i u domaćem i u međunarodnom prostoru pokazala opredjeljenje u osnaživanju politika usmjerenim prema zaštiti građana. Važnim smatram napomenuti i kontinuiranu desetogodišnju suradnju s Edukacijsko-rehabilitacijskim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu u osiguravanju finansijskih sredstava za implementaciju programa prevencije kockanja mladih „Tko zapravo pobjeđuje?“ u hrvatskim srednjim školama te proaktivnom ulaganju u prevenciju kockanja maloljetnika. Sve navedene aktivnosti posredno djeluju i na sustav vrijednosti, posebno zaposlenika Hrvatske Lutrije.

U razgovorima tijekom edukacija vidljiv je dvojaki odnos prema mjerama odgovornog priređivanja zbog potencijalnog straha od neostvarivanja poslovnih ciljeva, osobito onih vezanih uz prodaju. Ključni prepoznati rizici među zaposlenicima vezani su uz stavove prema mjerama za zaštitu igrača, uvjerenja o igrama na sreću i njihovom (ne)adiktivnom potencijalu te konfliktnu ulogu između poslovnih ciljeva i društvene odgovornosti. Navedeno se s vremenom može nadići, ali ono podrazumijeva jasno komuniciranje misije i vizije kompanije, kontinuirano ulaganje u edukacije, stručno usavršavanje i znanstveno utemeljeni dijalog na temu razvoja prekomjernog igranja i razvoja

ovisnosti, kao i vrednovanje drugih poslovnih rezultata u području društveno odgovornog poslovanja Lutrije. Radi se dugotrajnjem procesu koji treba biti sastavnim dijelom stabilne unutarnje politike priređivača.

Tijekom 2019. godine cijelokupna suradnja s Hrvatskom Lutrijom bila je intenzivna i jasno usmjereni na prema osnaživanju kompetencija zaposlenika u području odgovornog priređivanja igara na sreću, kao i ulaganja u nove vrijednosne orientacije. U tom smislu Hrvatska Lutrija može predstavljati model na našim prostorima koji bi trebali pratiti i drugi priređivači, kao i regulator, kako bi se politike zaštite trebale implementirati na nacionalnoj razini.

Izjava prof. dr. sc. Zorana Zoričića

Stručna pomoć ovisnicima o kocki (patološko kockanje) dostupna je u gradu Zagrebu, gdje se mogu javiti ambulantno u Klinički bolnički centar Sestre milosrdnice, PB Vrapče i PB Sveti Ivan Jankomir.

Osim ambulantno, dostupno im je i dnevno bolničko liječenje. Bolnica Sveti Ivan na Jankomiru jedina je zdravstvena ustanova koja ima dnevnu bolnicu specijaliziranu za liječenje ovisnika o kocki.

Ipak, uslugu vezanu uz kontinuitet liječenja i rehabilitacijski proces, koji je najvažniji dio oporavka, mogu dobiti kroz KLOK (Klub liječenih ovisnika o kocki). Liječenje je organizirano po principu obiteljske terapije, skupine su srednje veličine (6 – 12 obitelji) i trajaju od minimalno dvije godine. Sastanci se održavaju jednom tjedno u prostorijama KLOK-a. U ovom trenutku u KLOK-u terapiju pohađa 7 skupina, s prosječno 10 članova po skupini (plus članovi obitelji). Po uzoru na KLOK Zagreb funkcionišu i tri skupine u gradu Splitu. Dr. Šikić (Crveni križ Rijeka) i psiholog Tuftan (Služba za ovisnosti) na Kalvariji u Rijeci imaju po jednu terapijsku grupu.

Prosječan broj poziva na telefon linije za pomoć je između 10 – 20 dnevno, s tim da je svega 10 % tih poziva vezano uz problem patološkog kockanja, a ostalo su pozivi krive namjene (žalbe na sustav, interesiranje o izvučenim brojevima i rezultatima...).

Zadnjih dvadesetak godina u kontinuitetu je naznačen postupan porast broja ovisnika s vrhuncem prije 4 – 5 godina, potom stagnacija broja, kao i činjenica



SLIKA 25: prof. dr. sc. Zoran Zoričić

da su se prvotno ponajviše javljali ovisnici o automatsima za iganje igara na sreću, dok danas pak dominiraju igrači igara klađenja. Žena je relativno malo u odnosu na muškarce.

Mislim kako priređivači nisu dovoljno angažirani oko prevencije igara na sreću, kao i da dio priređivača samo deklarativno „daje podršku“ (vjerojatno na problem gledaju kao na „sukob interesa“). Jedan pak dio priređivača, među kojima posebno ističem Hrvatsku Lutriju, ozbiljno pristupa problemu i provodi savjetovanje s nama te pruža podršku nama i epidemiološkim studijama (ERF). Izuzetno je važno tako nastaviti i nadalje.“

4.10. Izvještavanje, mjerjenje i certifikacija

Organizacija međunarodnog seminara o odgovornom priređivanju igara

Hrvatska Lutrija ugostila je gotovo 140 sudionika iz ukupno 37 zemalja sa svih kontinenata kao domaćin seminara EL/WLA CSR-Responsible Gaming koji se održao u Dubrovniku od 18. do 20. rujna 2019. Našu inicijativu prepoznaла je i prihvatala udruga The European Lotteries, kao i rekordan broj prijavljenih predstavnika lutrijskih organizacija i domaće javnosti. Uz brojne inozemne predavače, stručnjake iz područja odgovornog priređivanja igara na sreću te društveno odgovornog poslovanja, predavanje je održao i izv. prof. dr. sc. Neven Ricijaš, stručnjak u području rizičnog i delikventnog ponašanja te kockanja i bihevioralnih ovisnosti, koji od 2009. godine kontinuirano vodi projekte u području ovisnosti o kockanju, a od 2010. godine aktivno surađuje s Hrvatskom Lutrijom u istraživačkim i društveno odgovornim aktivnostima prevencije kockanja maloljetnika.

„Ovakav seminar koji povezuje priređivače iz cijelog svijeta kao i stručnjake iz različitih stručnih i znanstvenih disciplina, omogućuje stjecanje novih znanja, dijeljenje i istraživanje najboljih praksi te implementaciju standarda koji mogu zaštитiti igrače i spriječiti probleme ovisnosti kod ranjivih skupina“, rekao je izv. prof. dr. sc. Neven Ricijaš.

Ovaj seminar pružio je praktične smjernice koje lutrijskim organizacijama mogu pomoći u razvoju programa odgovornog priređivanja igara kao i šireg programa društveno odgovornog poslovanja, dok je, zahvaljujući velikom broju medija koji su prenijeli

SLIKA 26: Domaćinstvo CSR seminara u Dubrovniku



vijest o ovom događanju, našoj javnosti omogućeno upoznavanje s najnovijim trendovima ovog područja.

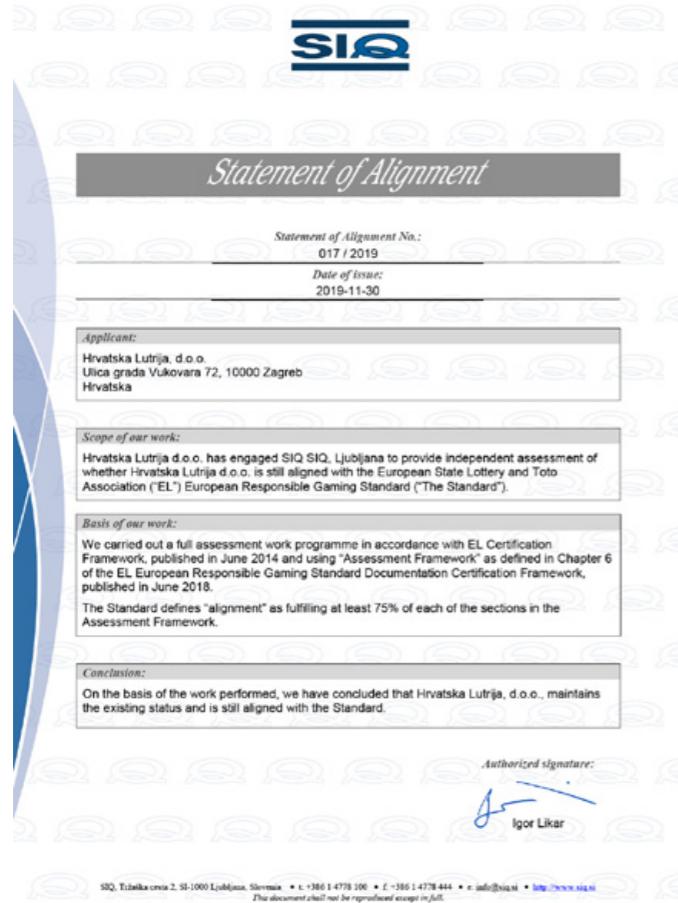
Izvještavanje

Izvještaji o odgovornom priređivanju igara sastavni su dio godišnjih i trogodišnjih planova poslovanja HL-a, godišnjih izvještaja o poslovanju te su redovito planirana i sredstva potrebna za realizaciju programa odgovornog priređivanja. Godišnji izvještaj koji sadrži informacije o odgovornom priređivanju igara redovito je javno objavljivan na internetskoj stranici HL-a.

Certifikacija

Tijekom 2019. godine uspješno je provedena redovna parcijalna provjera usklađenosti poslovnih procesa HL-a sa zahtjevima standarda odgovornog priređivanja igara (The Responsible Gaming Standard requirements) i izričito se pridržavajući certifikacijskog okvira The European Lotteries (The EL Certification Framework). Ocjena je provedena u skladu s planom ocjene prema zahtjevima gore navedenog standarda te je utvrđena usklađenost poslovnih procesa Hrvatske Lutrije s gore navedenim zahtjevima i okvirima.

SLIKA 27: Izjava o usklađenosti poslovnih procesa Hrvatske Lutrije sa zahtjevima standarda OPI



Za primjenu zahtjeva ovog elementa standarda odgovornog priređivanja ostvareno je 90 bodova.

4.11. Elektronički uređaji za igru (EGM-ovi)

Hrvatska Lutrija na dan 31.12.2019. godine na svojim prodajnim mjestima ima sveukupno 540 automata za igre na sreću, od toga po 29 u svakom od 9 Cro Clubova te 51 automat za igre na sreću u Cro

Casinu, dok se ostali automati nalaze na prodajnim mjestima kladionice HL-a diljem RH (u 228 kladionica imamo smješteno 540 automata za igre na sreću). Također, u svojim Cro Clubovima i Cro Casinu Hrvatska Lutrija nudi svojim igračima i igru na 10 elektronskih ruleta. Raspored automata i ruleta prema proizvođačima tj. lokaciji:

Elektronski ruleti nalaze se samo u automat-klubovima i kasinu. U svakom automat-klubu i kasinu nalazi se po jedan elektronski rulet.

Također, u svim prostorima u kojima se nalaze automati za igre na sreću jasno su istaknute informacije o realnim izgledima za dobitak.

SLIKA 28: Obavijest o realnim izgledima za dobitke

OBAVIJEST O REALNIM IZGLEDIMA ZA DOBITKE

Poštovani igrači,

sukladno Zakonu o igrama na sreću, automati za igre na sreću konstruirani su tako da na ukupan broj programiranih kombinacija igračima isplaćuju najmanje 80% vrijednosti uplata za sudjelovanje u igrama na sreću.

Postoci isplate su postoci koji se dugoročno ostvaruju, pri čemu igrači tijekom raznih uključenja u igru mogu ostvariti razne dobitke i gubitke, manje ili veće.

Da bi igra ostala zabava upamtite, novac koji uložite u igru smatrajte cijenom vaše zabave!

/ver.2 od 03.2020



TABLICA 21: Pregled automata za igre na sreću prema proizvođaču i lokaciji

LOKACIJA	PROIZVOĐAČI							UKUPNO PO LOKACIJI	
	ATRONIC	NOVOMATIC	EGT	I.G.T.	SYNOT	WMS			
AUTOMATI ZA IGRE NA SREĆU									
AUTOMAT KLUBOVI									
AK ARENA		13	12	4				29	
AK GOSPIĆ	5	13	8		3			29	
AK OSIJEK SJENJAK		15	8	3			3	29	
AK SVETA NEDJELJA		20	6	3				29	
AK VINKOVCI		18	8	3				29	
AK VIROVITICA		15	11			3		29	
AK VUKOVAR	2	16	11					29	
AK ZABOK	4	13	12					29	
AK ZLATAR BISTRICA	2	17	10					29	
Ukupno AK	13	140	86	13	3	6	261		
Cro Casino		24	23	4				51	
Ukupno								312	

Igračima u Cro Clubovima i Cro Casinu HL-a, kao i našim internetskim igračima, omogućeno je samoisključenje prema Proceduri samoisključenja prethodno opisanoj u 5. elementu standarda. Procedura samoisključenja s pripadajućim obrascima nalazi se u svim Cro Clubovima i Cro Casinu HL-a te na internetskoj stranici HL-a.

Na dan 31.12.2019. godine ukupno su aktivna 44 samoisključenja igrača iz igara koje HL prieđe u zemaljskim Cro Clubovima i Cro Casinu.

Samoposlužni se terminali, tzv. „HL Box“, prema ERGS standardu, ne smatraju EGM-om, već više vrstom automatiziranog prodajnog mesta putem kojeg igrači mogu sudjelovati u različitim oblicima klađenja i lutrijskim igrama. U svrhu zaštite ranjivih skupina, u terminal su uvedeni sljedeći elementi odgovornog priređivanja: početni zaslon/screensaver terminala nositelj je poruke „Osobe mlađe od 18 godina nemaju pravo pristupa igrama na sreću“, logo odgovornog priređivanja „Igra je zabava, igraj s mjerom“, interaktivni upitnik samoprocjene s ukupno 20 pitanja, poruke igračima koje se prikazuju nakon korištenja upitnika te oznake rizičnosti na igrama.

Na prodajnim mjestima sa EGM-ovima dostupan je promidžbeni materijal (letci o odgovornom priređivanju igara) s testovima samoprocjene, pravilima odgovornog igranja, adresama i brojevima za pomoć. Također, u prostorima Cro Clubova i Cro Casina igračima se putem TV monitora upućuju razne poruke o odgovornom pristupu igrama na sreću.

Za primjenu zahtjeva ovog elementa standarda odgovornog priređivanja ostvareno je 78 bodova.

ETIČNOST U POSLOVANJU



Društvo već više godina provodi antikorupcijske mјere, a putem mrežnih stranica društva dostupan je Akcijski plan provedbe antikorupcijskog programa za razdoblje 2019. – 2020. godine u kojem su javno dostupni kontakti osoba ovlaštenih za provođenje aktivnosti utvrđenih istim planom. Između ostalog, u tu su svrhu imenovani koordinator provedbe antikorupcijskog programa, koordinator unutarnje revizije, povjerenik za etiku, povjerenik za informiranje, povjerljiva osoba, zamjenik povjerljive osobe te povjerenik za nadzor nepravilnosti.

Društvo je formiralo i dodatna tijela uzimajući u obzir potrebe poštivanja regulatornih obveza i s ciljem prevencije ostvarenja poslovnih rizika u procesima društva.

Tijela rade na prepoznavanju, zaprimanju prijava, postupanju i prevenciji ostvarenja nepravilnosti, odnosno kontroli nepridržavanja ili pogrešne primjene zakona i drugih propisa koji proizlaze iz radnji ili

propusta koji bi mogli imati štetan utjecaj na poslovanje društva i ostvarenje finansijskih rezultata.

Tijekom 2019. godine nije prijavljen ni jedan slučaj diskriminacije.

5.1 • Etički kodeks Hrvatske Lutrije

U društvu je odlukom (HLOD-05-2018/4870) na snagu stavljen Etički kodeks zaposlenika Hrvatske Lutrije, kojim su propisana sljedeća etička načela:

- poštivanje integriteta i dostojanstva
- zaštita osobnog ugleda i ugleda Hrvatske Lutrije
- ponašanje zaposlenika u javnim nastupima
- zabrana stjecanja materijalne ili druge koristi

- profesionalan, nepristran i pristojan način postupanja zaposlenika prema dionicima: javnost, igrači, ranjive skupine igrača, zaposlenici HL-a, poslovni suradnici i poslovni partneri, država – nadležna ministarstva
- uzajamno poštivanje, povjerenje, suradnja, pristojnost, odgovornost i strpljenje u međusobnim odnosima zaposlenika
- izbjegavanje sukoba interesa.

Etički kodeks objavljen je na intranetskim stranicama Hrvatske Lutrije. Slijedom navedenog, s kodeksom bi trebali biti upoznati svi, no nema potrebe da ga svi i potpisuju (samo donositelj).

Za provedbu mjera propisanih Etičkim kodeksom unutar društva nadležna su dva funkcionalna tijela (povjerenstvo za etiku i povjerenica za etiku):

- Etičkim kodeksom 2018. godine donesena je odredba kojom se imenuje povjerenstvo za etiku kao posebno tijelo za provođenje i primjenu etičkog kodeksa.
- U sklopu provedbe Akcijskog plana AKP-a, imenovana je povjerenica za etiku (2013.), kojoj je funkcija u skladu s djelovanjem povjerenstva za etiku, a interno je regulirana pravilnikom o radu povjerenika za etiku.

Povjerenica za etiku sudjelovala je na radionici trenerске mreže iz područja etike i integriteta u organizaciji Službe za etiku i sustav vrijednosti Ministarstva uprave.

Kodeks je na hrvatskom jeziku te za sada nema potrebe dostupnosti na različitim jezicima. Tijekom 2019. godine nije bilo niti jedne prijave povrede etičkog kodeksa HL-a.

5.2. Borba protiv korupcije

Institucionalni okvir Republike Hrvatske definirao je antikorupcijski program za trgovačka društva u većinskom državnom vlasništvu, koji je Hrvatska Lutrija obvezna poštivati. Kroz izrađeni Akcijski plan za provođenje antikorupcijskog programa Vlade, Hrvatska Lutrija provodi i realizira postavljene ciljeve poput jačanja integriteta, odgovornosti i transparentnosti u radu čime se stvaraju preduvjeti za sprječavanje korupcije na svim razinama.

Antikorupcijskim programom Hrvatske Lutrije definirane su smjernice, aktivnosti, rokovi provedbe istih kao i eventualno potrebna sredstva za njihovu realizaciju. Također, istim dokumentom identificirani su pokazatelji provedbe programa kao i nositelji provedbe postavljenih ciljeva, a čime se teži načelu nulte stope tolerancije na korupciju.

Nositelji provedbe antikorupcijskog programa provode aktivnosti prema postavljenim mjerama te izrađuju programe i planove suzbijanja korupcije. U skladu s time, Program je javno objavljen na mrežnoj stranici Hrvatske Lutrije: <https://www.lutrija.hr/cms/Antikorupcija>

Tijekom 2019. godine nije bilo pravnih sporova vezanih uz korupciju pokrenutih protiv poslodavca ili zaposlenika.

U cilju aktivne provedbe ovog Akcijskog plana, a ako postoji saznanje o određenim problemima ili sumnjama u korupciju unutar Hrvatske Lutrije, svi zainteresirani mogu nas izvijestiti na javno objavljene kontakte i adrese e-pošte:

Povjerenica za etiku - Natalija Woska,
01/61-64-729, natalija.woska@lutrija.hr

Osoba za nadzor nepravilnosti - Helena Perić,
01/61-64-836, helena.peric@lutrija.hr

Službenica za informiranje - Ana Jazić,
01/61-64-875, podnosenje.zahtjeva@lutrija.hr

Koordinatorica provedbe antikorupcijskog programa HL-a - Sunčica Furdek,
01/61-64-738 antikorupcija@lutrija.hr

5.3. Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma

Hrvatska Lutrija obveznik je primjene mjera, radnji i postupaka koje su utvrđene Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i pripadajućim podzakonskim propisima kao:

- priređivač igara na sreću za (lutijske igre, igre u kasinima, igre klađenja, igre na sreću na automatima te igranje na daljinu preko interneta, telefona ili drugih interaktivnih komunikacijskih uređaja (online igranje)
- ovlašteni mjenjač.

Regulatorni okvir koji proizlazi iz navedenoga Zakona obuhvaća i relevantne podzakonske akte:

- Pravilnik o obavještavanju Ureda za sprječavanje pranja novca o gotovinskoj transakciji u vrijednosti od 200.000,00 kuna i većoj (NN 001/2019)
- Pravilnik o obavještavanju Ureda za sprječavanje pranja novca o sumnjivim transakcijama, sredstvima i osobama (NN 001/2019)

- Smjernice za priređivače igara na sreću o postupku procjene rizika od pranja novca i financiranja terorizma te načinu provođenja mjera pojednostavljene i pojačane dubinske analize stranke (Porezna uprava, Ministarstvo financija)
- Nacionalna procjena rizika od pranja novca i financiranja terorizma u Republici Hrvatskoj (Ministarstvo financija).

Sukladno zakonskom okviru i obavezi Hrvatska Lutrija donijela je Pravilnik za sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma kojim je definirano:

- provođenje mjera dubinske analize stranke
- izvještavanje ovlaštene osobe i Ureda za sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma o prikupljenim podacima i transakcijama
- analiza rizika
- popis indikatora za prepoznavanje sumnjivih transakcija
- uloga i obaveze imenovane ovlaštene osobe
- utvrđivanje politički izloženih osoba
- stručno osposobljavanje i izobrazba djelatnika
- čuvanje podataka i vođenje evidencija.

Uprava Hrvatske Lutrije imenovala je ovlaštenu osobu za sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma kao i njezine zamjenike. Ovlaštena osoba redovito donosi godišnji plan stručnog osposobljavanja i izobrazbe radnika na području obuhvaćenim Zakonom o SPNFT.

Radnici Hrvatske Lutrije obvezni su evidentirati sve gotovinske transakcije u vrijednosti od 15.000 kn i više i prikupiti podatke potrebne za dubinsku analizu stranke/igrača, nakon čega ih prosleđuju ovlaštenoj osobi.

Podaci o igračima i transakcijama koje se odvijaju putem interneta nalaze se u posebnoj aplikaciji.

O gotovinskoj transakciji od 200.000 kn i više radnici Hrvatske Lutrije dužni su odmah obavijestiti ovlaštenu osobu na propisanom obrascu UZSPN-O-61. Obavijest Uredu za sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma o gotovinskoj transakciji od 200.000 kn i više potrebno je dostaviti najkasnije u roku od tri dana nakon provedene transakcije.

Gotovinske transakcije od 200.000 kn i više redovito se dostavljaju Uredu za sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, a u posljednjih pet godina njihov se broj kreće u sljedećim okvirima:

- 2015. – 7 transakcija
- 2016. – 12 transakcija
- 2017. – 33 transakcije
- 2018. – 23 transakcije
- 2019. – 13 transakcija.

Najveći broj evidentiranih transakcija odnosi se na dobitke ostvarene na lutrijskim igrama na sreću, a nešto manjim dijelom na igre u kasinu i igre klađenja.

Kod mjenjačkih poslova također je utvrđena obveza utvrđivanja identiteta igrača i prikupljanje obveznih podataka pri svakoj transakciji od 15.000 kn i većoj, a kod svake povremene transakcije od 105.000 kn i veće. Bez obzira radi li se o jednoj transakciji ili više međusobno očigledno povezanih, provodi se dubinska analiza igrača.

Kod mjenjačkih poslova nisu zabilježene gotovinske transakcije u iznosu od 200.000 kn i više.

OKOLIŠNA KATEGORIJA POSLOVANJA



Hrvatska Lutrija kao društveno odgovorna tvrtka aktivno djeluje i na području zaštite okoliša kako bi se primjenom načela održivosti na najmanju moguću mjeru smanjio negativan utjecaj na okoliš u svim segmentima poslovnih procesa.

Smanjenje negativnog utjecaja na okoliš postiže se sinergijskim djelovanjem svih sektora koji sudjeluju u procesima kao što su: organizacija rada, nabava usluga, materijala, energenata i sredstava za rad te učinkovito zbrinjavanje svih vrsta proizvedenog otpada. Organizacija rada podrazumijeva maksimalnu digitalizaciju radnih procesa, čime se postiže smanjena uporaba potrošnih materijala te posljedično smanjenje troškova rada i ušteda radnih materijala. U postupku nabave sredstava za rad te za usluge servisiranja instalacija, uređaja i opreme jedan od kriterija za odabir dobavljača ili izvođača može biti i ispunjavanje standarda i normi iz područja zaštite okoliša.

6.1. Zelena javna nabava

Zelena javna nabava predstavlja dobrovoljni instrument zaštite okoliša kojim se potiče zaštita okoliša i održiva proizvodnja i potrošnja. Definirana je kao postupak kojim se javna tijela potiču na kupovinu „zelenih“ proizvoda i usluga, odnosno onih koji kroz životni vijek imaju manji učinak na okoliš od onih proizvoda koje bi inače nabavljali.

Hrvatska Lutrija koristi uredski papir koji posjeduje FSC certifikat Vijeća za nadzor šuma (Forest Stewardship Council) koji izdaje organizacija koju akreditira FSC centrala. Navedenim certifikatom dokazuje se da papir za ispis i kopiranje potječe iz

legitimnih i održivo dobivenih izvora, odnosno da je isti podrijetla iz održivo upravljenih šuma, uvažavajući pri tome ekološki prihvatljiva načela.

Također, papir ne sadržava najmanje elementarni klor (ECF – Elementary Chlorine Free), odnosno postupak bijeljenja papira vrši se bez uporabe elementarnog klora.

U postupku tiska srećaka instant i prigodnih lutrija iste kao visokorizičan proizvod zahtijevaju visoku razinu sigurnosti i kontrole kvalitete u svim fazama proizvodnog procesa. WLA SCS certifikat predstavlja kvalitativnu nadogradnju normi za osiguranje kvalitete HRN EN ISO 9001:2015 i normi za osiguranje informacijske sigurnosti HRN EN ISO/IEC 27001:2017 i to prilagođeno lutrijskom poslovanju, posebice instant lutrijama.

WLA SC Standard kontrole sigurnosti jamči da ponuditelj u svim fazama proizvodnog procesa (od izrade dizajna igre do dostave srećaka u skladiste naručitelja) osigurava visoke norme i kontrole sigurnosti pri proizvodnji instant lutrija. Navedeno posebno uključuje (uz sigurnosne zahtjeve prilikom dostave i skladištenja) da ponuditelj za svaku seriju srećaka osigurava da dizajn srećaka i mehanizam igre ispunjavaju regulatorne zahtjeve, da ima uspostavljene formalne procedure kojima se osigurava kontrola kvalitete tiska s naglaskom na sigurnosnu stranu emulzije, kao i visoku razinu informatičke kvalitete i sigurnosti pri izradi validacijskih datoteka i datoteka s dobitcima te veze datoteka sa samim srećkama. Sreće koje su proizvedene uz uspostavljene sigurnosne zahtjeve iz WLA SCS-a smatraju se sigurnosno i kvalitativno proizvodima najvišeg ranga.

Zaposlenici Službe nabave pohađaju različite programe usavršavanja provoditelja postupaka javne nabave o zelenoj javnoj nabavi.

Pravilnikom o izobrazbi u području javne nabave („Narodne novine“ br. 06/12 i 125/14; u daljem tekstu Pravilnik) propisano je da je jedna od obveznih tema u nastavnom programu Programa izobrazbe „Održiva javna nabava“ koja uključuje informacije o zelenoj javnoj nabavi.

6.2. Zbrinjavanje otpada

Načelo predostrožnosti odnosi se na pristup koji je uveden radi rješavanja potencijalnih utjecaja na okoliš.

Planom gospodarenja otpadom za razdoblje od 2015. do 2020. godine Hrvatska Lutrija obvezala se provoditi aktivne mјere vezane uz odvojeno prikupljanje i pravilno zbrinjavanje svih vrsta otpada. Za odvojeno prikupljanje otpada kao što je ambalažni, elektronski i električni te glomazni otpad, osigurani su prostor i odgovarajući spremnici kako bi se mogućnost ugrožavanja okoliša svela na najmanju moguću mjeru. Cjelokupan proizvedeni otpad predaje se ovlaštenim sakupljačima o čemu se vodi vjerodostojna dokumentacija.

6.2.1. Zbrinuti otpad u 2019. godini

Sustavna briga o svim proizvedenim vrstama otpada podrazumijeva odgovarajuće prikupljanje, razvrstavanje te predaju ovlaštenim sakupljačima.

Tijekom 2019. godine ovlaštenim sakupljačima predano je ukupno 26 tona otpada od čega 18,29 tona neopasnog te 7,71 tona opasnog otpada, dok je tijekom 2018. godine predano ukupno 32,27 tona neopasnog i 8,41 tona opasnog otpada.

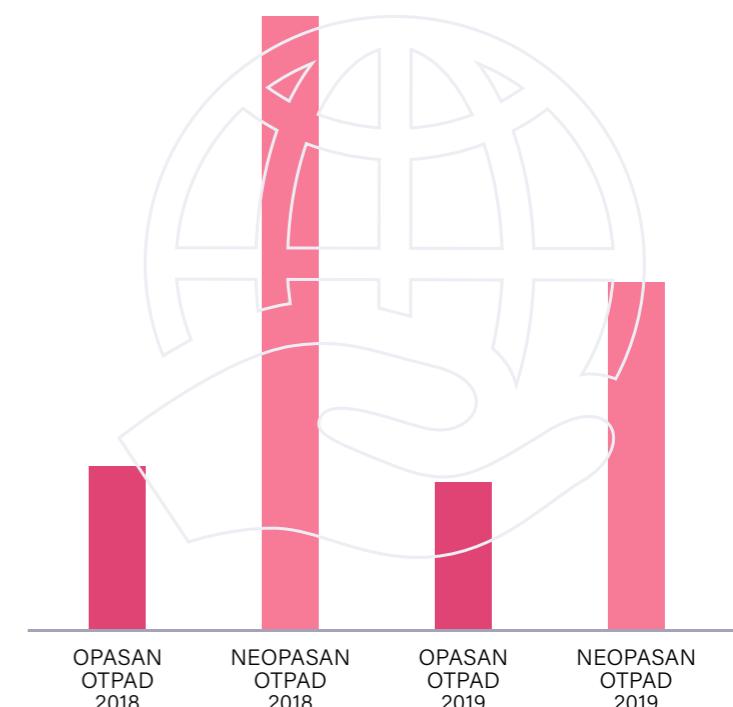
Opasni otpad čine:

- otpisana elektronska, elektronička i druga oprema
- odbačeni toneri
- zauljena ambalaža.

Neopasni otpad čine:

- glomazni otpad
- prikupljeni otpadni papir i karton.

GRAF 4: Ukupni zbrinuti otpad 2018.-2019.



6.3. Potrošnja energije

Ukupna potrošnja energije u 2019. godini iznosi $3310 + 1188 = 4498$ MWh.

6.3.1. Potrošnja goriva

Kako bi poslovanje i komunikacija s prodajnim mjestima i regijama funkcionali nesmetano, Hrvatska Lutrija koristi 76 službenih vozila. Od toga 57 putničkih vozila i 19 teretnih vozila.

Sva vozila Hrvatska Lutrija nabavlja putem operativnog leasinga. Na raspolaganju imamo:

57 putničkih vozila

- 7 vozila nalazi se u tzv. poolu i izdaju se jednokratno prema potrebama naših radnika
- ostala vozila raspoređena su po organizacijskim cjelinama sukladno njihovim potrebama i služe za obavljanje njihovih primarnih djelatnosti

19 teretnih vozila

- teretna vozila nalaze se u organizacijskim cjelinama koje imaju potrebe za prijevozom raznih vrsta tereta (potrošni materijal, aparati, namještaj, razna roba, oprema za funkciranje rada prodajne mreže i sl.)
- vozila potrebna za opremu i alat (servisna služba).

Hrvatska Lutrija zapošljava četiri profesionalna vozača u Službi općih poslova koja je nositelj prijevoznih djelatnosti naše tvrtke. Sva vozila koriste dizelsko gorivo.

Ukupna potrošnja goriva iz neobnovljivih izvora – 117.887,00 l što je ekvivalent 1188 MWh.

6.3.2. Potrošnja električne energije

Hrvatska Lutrija u potpunosti koristi električnu energiju dobivenu isključivo iz obnovljivih izvora o čemu posjedujemo certifikat HEP-a ZelEn.

Ukupna potrošnja električne energije – 3.310.031,00 kWh.



SLIKA 29: ZelEn certifikat Hrvatske Lutrije

DOPRINOS DRUŠTVU I ZAJEDNICI



7.1. Stipendiranje

Hrvatska Lutrija predstavila se natječajem „Budi kreativan – osmisli igru“ na Tjednu karijera, čiji je cilj izravno povezivanje poslodavaca sa studentima koji će ubrzo potražiti svoje zaposlenje i ući u poslovni svijet.

Natječajem stipendiramo redovne studente 3. i 4. godine studija u suradnji sa Sveučilištem u Zagrebu, FER-om, PMF-om i FOI-om iz Varaždina. Studenti su imali zadatak osmisliti igru koja će imati mogućnost dobitka, ali i biti u skladu s visokim standardima društveno odgovornog poslovanja. Autor najbolje osmišljene igre osvaja stipendiju od 2.500,00 mjesečno do kraja studija, a uz to se

Hrvatska Lutrija obvezuje stipendistu ponuditi i posao u skladu s njegovom stručnom spremom.

2019. godine stipendiju su osvojila 2 studenta, a 2018. godine 3 studenta.

Hrvatska Lutrija ukupno je stipendirala 6 studenata od kojih su 3 zaposlena u Hrvatskoj Lutriji. Svo troje studenata svake godine aktivno sudjeluje na Tjednu karijera i svojim osobnim iskustvom potiče mlađe kolege na razvijanje poslovnih vještina.

7.2. Iskustvo zlata vrijedi

Projekt koji spaja partnera poslodavce sa studentima s invaliditetom i studentima slabijega

materijalnog statusa. Cilj je projekta omogućavanje prakse radi lakšega zapošljavanja u budućnosti.

U natječaju *Iskustvo zlata vrijedi* Hrvatska Lutrija sudjeluje od 2014. godine.

Cilj je projekta proširiti svijest i problematizirati pitanja zapošljavanja osoba s invaliditetom i studenata slabijeg materijalnog statusa te ukazati na prepreke i izazove s kojima se svakodnevno susreću, ali i potaknuti ravnopravno sudjelovanje i doprinos invalida hrvatskom društvu. Kako bi pridonijela realizaciji takvih ciljeva, Hrvatska Lutrija priključila se projektu i ponudila stručnu praksu studentima različitih profila. U 2019. godini u sklopu projekta angažirali smo jednu studenticu. Sukladno Zakonu o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom, pri selecijskom postupku daje se prioritet osobama s invaliditetom pri zapošljavanju pod jednakim uvjetima za propisana radna mjesta. Osobe s invaliditetom rade na raznim radnim mjestima, od prodavača do radnih mjesta unutar različitih sektora i službi, ovisno o stručnoj sposobnosti i stupnju invaliditeta i vrijedni su članovi kolektiva.

7.3. Sponzorstva

Hrvatska Lutrija prepoznaje važnost sudjelovanja u projektima koji promoviraju društvene vrijednosti i od velikog su značaja za širu društvenu zajednicu. I u ovom poslovnom razdoblju određena su sredstva za projekte koji se ističu po svojoj kvaliteti, koristi i posebnosti za društvenu zajednicu.

Sponzorstva različitih manifestacija razlikuju Hrvatsku Lutriju od konkurencije na način da stvaraju

pozitivan imidž u javnosti i povezuju Hrvatsku Lutriju i njezine brandove s društveno odgovornim poslovanjem i brigom za zajednicu. Sponzorstvima se osigurava veći stupanj pažnje i zanimanje za brandove HL-a, povezuje se vrijednost sponzoriranog događaja s markom proizvoda koji se kroz sponzorstvo naglašava, komunikacijski se sadržaj usmjerava prema ciljnoj publici, a u našem je slučaju to najčešće široka nacionalna ili lokalna javnost.

U javnosti se kreira pozitivna asocijacija sponzoriranog događaja s Hrvatskom Lutrijom pa se tako za razliku od konkurenčije, Hrvatsku Lutriju doživljava npr. kao dobromanjerno, humanitarno osviješteno i nacionalno orijentirano poduzeće.

U 2019. godini Hrvatska Lutrija sponzorirala je 14 manifestacija iz različitih područja djelatnosti u ukupnom iznosu od 509.250,00 kn:

- „Boranka“ za pošumljavanje opožarenih područja Dalmacije

- sportske manifestacije:

- međunarodno natjecanje u karateu
- pojedinačno natjecanje Hrvatske u odbojci na pijesku
- međunarodni šahovski turnir „Croatian Grand Chess Tour“
- izbor sportaša godine
- humanitarnu noćnu utrku „Run24“

kulturu, kulturnu baštinu i umjetnost:

- Tjedan kajkavske kulture i Festival kajkavskih popevki
- projekt „Dekorater“ kazališne skupine Lectirum
- međunarodni festival nematerijalne kulturne baštine
- turističku manifestaciju atrakcija i destinacija

„SVI zaJEDNO HRVATSKO Naj“-Vukovar 2019.

- „Rise up“ glazbeni festival za otvorenje turističke sezone
- „304. Sinjsku alku“ - vitešku igre pod zaštitom UNESCO-a
- „Večernjakovu ružu“ - izbor medijskih osoba i emisija koje su obilježile 2018. god.
- „54. Vinkovačke jeseni“

- humanitarni projekt za prikupljanje sredstava za opremanje onkoloških odjela.

„Boranka“ je primjer novog projekta za pošumljavanje opožarenih područja Dalmacije, u koji smo se uključili posljednjih godina, dok već tradicionalno podržavamo kulturna događanja koja lokalnim zajednicama puno znače jer pridonose očuvanju kulturne baštine Republike Hrvatske kao što su Sinjska Alka i Vinkovačke jeseni.

7.4 ● Dobrovoljno darivanje krvi

Puna tri desetljeća Hrvatska Lutrija u suradnji s Gradskim društvom Crvenog križa tri puta godišnje organizira akcije darivanja krvi za svoje zaposlene. Evidentirano je stotinjak redovnih darivatelja krvi godišnje koji, osim besplatnog dodatnog zdravstvenog osiguranja nakon određenog broja davanja, dobivaju dva slobodna dana, a na dan akcije i besplati obrok zahvale.

Kroz sve ove godine organizirana akcija mnogi naši kolege dostigli su velik broj darivanja pa su za svoju plemenitost primili priznanja Hrvatskog Crvenog križa. Svi oni ističu da je glavni motiv humane prirode, želja da se učini dobro djelo i da se pomogne.

Svjetska zdravstvena organizacija proglašila je dарателје крви херојима, pozivajući se на изреку:
„Znam da će неком моја кrv dobro доћи, možda
spasiti život!“



7.5. Volontiranje

Korporativno volontiranje jedan je od novijih oblika društveno odgovornog poslovanja u Hrvatskoj, a osim samog volontiranja podrazumijeva i svako poticanje zaposlenika na dobrovoljni rad kojim zaposlenici doprinose razvoju zajednice.

Dobrobiti od volontiranja mnogobrojne su: poboljšavamo i razvijamo osobne, socijalne i organizacijske kompetencije, utječemo i doprinosimo stvaranju humanije i aktivnije zajednice te sretnijeg društva koje prihvata, uključuje i cjeni različitosti među svojim pripadnicima.

7. svibnja pridružili smo se inicijativi Volonterskog

centra Zagreb i u sklopu konferencije o korporativnom volontiranju potpisali Povelju o volontiranju, dokument i mehanizam kojim se organizacije potiče na sustavniji pristup volontiranju kroz definiranje politika volontiranja, stvaranje pogodnog okruženja te usvajanje standarda volontiranja. Ove godine zaposlenici Hrvatske Lutrije sudjelovali su u dvije zajedničke volonterske akcije – uređivanju prostora i terase u Školi za medicinske sestre Vrapče te u sklopu Europskog tjedna sporta, kao i pojedinačno, u projektima koje su sami pronašli prema vlastitim afinitetima.

U različitim akcijama i projektima ukupno je odraćeno više od 300 volonterskih sati.

Izjava Mirjane Kozine, mag. med. techn., savjetnice u Školi za medicinske sestre Vrapče

Volontiranje je za mene prilika za iskazivanje humanosti u različitim oblicima.

Volontiram već dugi niz godina i potičem druge na volontiranje jer mislim da je to moja građanska dužnost i prilika za izražavanje zahvalnosti zajednici od koje svi imamo koristi. Prednosti volontiranja za zajednicu su u vidu doprinosa u onim dijelovima u kojima sustav nije baš uspješan i poticanje drugih na proaktivno djelovanje, dok za mene kao pojedinca prednosti vidim u dobrom osjećaju, prilici da nekome pomognem, naučim nešto novo, proširim socijalnu mrežu. Iskustva s drugim volonterima jako su pozitivna i riječ je o posebnim osobama koje vole pomagati, komunicirati i koje vole izazove.

Posebno mi je vrijedno iskustvo s volonterima Hrvatske Lutrije jer su jako pozitivan primjer za moje učenike i kolege nastavnike. Naknadno su mi učenici naglasili kako je teško vjerovati da netko dođe izvana i tako zdušno i predano šmirgla, boja, čisti i jako je sretan radi toga.



S obzirom na to da radim u školi, mlade potičem na volontiranje i oni se rado uključuju u sve volonterske aktivnosti. No otegotna okolnost u školi, pogotovo u školama za medicinske sestre, je nedostatak vremena za volontiranje – učenici osim nastave imaju i vježbe pa su im jutra i popodneva zauzeta obaveza ma.

No to nas neće sprječiti da i u budućnosti pokrene mo volonterske aktivnosti i ponovno vidimo učenike i lutrijaše u nekoj zajedničkoj akciji.

7.6. Sudjelovali smo na...

7.6.1. Wings for Life

5. svibnja 2019. godine tim Hrvatske Lutrije u utrci Wings for Life ukupno je pretrčao 499,58 kilometara, a najveću udaljenost pretrčao je naš kolega Bernard Ivanov.

Tim Hrvatske Lutrije trčao je za kćer naše zaposlenice koja boluje od spine bifide i kreće se pomoći invalidskih kolica. Budući da nije mogla sudjelovati u utrci, na poklon je dobila majicu s potpisom svih koji su trčali za nju.

7.6.2. Europski tjedan sporta

Na inicijativu Europske komisije godinama se diljem Europe održava Tjedan sporta pod poznatim sloganom „#BeActive“, a Hrvatska Lutrija podržava ga od samih početaka.

Na Europskom trgu u Zagrebu 21. rujna 2019. godine održano je događanje na kojem su volontirali i djelatnici Hrvatske Lutrije, uz promotivne aktivnosti i štand tijekom otvorenja, zajedno s kolegama iz Središnjeg državnog ureda za šport kao pomagači u aktivnostima i organizaciji (usmjeravali smo natjecatelje na stazi, dijelili medalje na cilju i radili u kuhinji).

Europski tjedan sporta organiziran je oko nekoliko središnjih tema – 23. rujan bio je rezerviran za Senior dan kada je na Maksimiru održano zajedničko vježbanje za starije osobe, gdje je s promotivnim aktivnostima sudjelovala Hrvatska Lutrija.



SLIKA 33: Hrvatska Lutrija na Wings for Life



SLIKA 34. Hrvatska Lutrija na Tjednu sporta

CERTIFIKATI



8.1 Odgovorno priređivanje igara na sreću – CSR & RG

Hrvatska Lutrija posjeduje certifikate najvišeg, četvrtog, stupnja za odgovorno priređivanje igara na sreću koje izdaju organizacije WLA i EL. Oni potvrđuju da je naše ukupno djelovanje u potpunosti usklađeno sa standardima odgovornog priređivanja.

SLIKA 35: Oznaka certifikata WLA-a



SLIKA 36: Oznaka certifikata EL-a



8.2. Upravljanje informacijskom sigurnošću - ISO/IEC 27001:2013

Hrvatska Lutrija u 2019. godini u sklopu unaprjeđenja poslovnog upravljanja poduzela je niz aktivnosti za podizanje razine učinkovitosti sustava upravljanja informacijskom sigurnošću, sustava priređivanja lutrijskih igara i klađenja, sustava upravljanja rizicima i provedbe procjene rizika u cijeloj organizaciji i sustava usklađenosti poslovanja s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR).

Kao pružatelj usluga igara na sreću uspostavila je sustav upravljanja informacijskom sigurnošću koji je sukladan sa svim zahtjevima norme ISO/IEC 27001:2013.

Certifikacija oba sustava održava se od 2012. godine, a ista osigurava povjerljivost, integritet i raspoloživost podataka ključnih za poslovanje u segmentu igara na sreću.

ISO/IEC 27001:2013 predstavlja međunarodno priznatu normu u području upravljanja informacijskom sigurnošću. Norma služi kao pomoć organizacijama širom svijeta kako bi postigle razinu kontrole nad sustavom informacijske sigurnosti, a temelji se na kontinuiranom upravljanju rizicima informacijske sigurnosti i implementaciji sustava upravljanja informacijskom sigurnošću koji osigurava kontinuiranu primjenu propisanih zahtjeva norme. U normi ISO 27001:2013 definirano je ukupno 114 zahtjeva kojima se pruža metodologija uspostavljanja i održavanja sustava upravljanja informacijskom sigurnošću.

8.3. Sustav upravljanja igram na sreću - WLA SCS:2016

WLA SCS:2016 (WLA Security Control Standard) predstavlja međunarodno priznatu normu u području poslovanja igram na sreću koja se temelji na međunarodnoj normi za upravljanje informacijskom sigurnošću ISO/IEC 27001:2013. Norma služi kao pomoć priređivačima igara na sreću širom svijeta kako bi postigli razinu kontrole nad sustavom koja je u skladu s općeprihvaćenim standardima informacijske sigurnosti i specifičnim zahtjevima struke. U normi WLA SCS:2016 definirana su 23 dodatna zahtjeva za sustav upravljanja informacijskom sigurnošću i 114 zahtjeva koji su specifični za sustav upravljanja igram na sreću.

Hrvatska Lutrija u 2019. godini u sklopu unaprjeđenja poslovnog upravljanja poduzela je niz aktivnosti za podizanje razine učinkovitosti sustava upravljanja informacijskom sigurnošću, sustava priređivanja lutrijskih igara i klađenja, sustava upravljanja rizicima i provedbe procjene rizika u cijeloj organizaciji te sustava usklađenosti poslovanja s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR).

Jedan od glavnih ciljeva informacijske sigurnosti za 2019. godinu bio je povećanje svijesti o informacijskoj sigurnosti na razini društva zbog čega je održano 25 radionica na temu podizanja svijesti radnika središnjice o informacijskoj sigurnosti (ISMS awareness). Radionice su bile prilagođene organizacijskim jedinicama kako bi se radnici upoznali sa svim zahtjevima normi ISO/IEC 27001:2013 i WLA SCS:2016 vezanim uz njihovo područje rada.

Od ukupnog broja radnika koji su zaposleni u središnjici (361 radnik na dan 08.11.2019. godine) edukaciji su pristupila 323 radnika, dakle 90 %.

**POVJERENSTVO
ZA IZRADU
NEFINANCIJSKOG
IZVJEŠĆA
HRVATSKE LUTRIJE
ZA 2019. GODINU**

- Ana Jazić – voditeljica grupe,
ana.jazic@lutrija.hr
- Tina Filipić – zamjenica
voditeljice grupe,
tina.filipic@lutrija.hr
- Mirna Knežević – koordinatorica,
mirna.knezevic@lutrija.hr
- Helena Perić – član,
helena.peric@lutrija.hr
- Tanja Moguljak Klepač – član,
tanja.moguljak.klepac@lutrija.hr
- Dražan Kordić – član,
drazan.kordic@lutrija.hr
- Mario Marić – član,
mario.maric@lutrija.hr
- Vesna Rakeli Kršul – član,
vesna.krsul@lutrija.hr
- Silvija Hećimović – član,
silvija.hecimovic@lutrija.hr
- Igor Garić – član,
igor.garic@lutrija.hr
- Nada Severec – član,
nada.severec@lutrija.hr
- Martina Černi – član,
martina.cerni@lutrija.hr
- Igor Zlatevski – član,
igor.zlatevski@lutrija.hr
- Damir Jurica – član,
damir.jurica@lutrija.hr

KAZALO TABLICA

Tablica 1: Identificirani GRI standardi	7
Tablica 2: Ekonomski pokazatelji; ostvareni rezultati poslovanja za 2018. i 2019. godinu	18
Tablica 3: Izdvajanja za državni proračun za potrebe financiranja humanitarnih, sportskih, kulturnih i sličnih organizacija	19
Tablica 4: Korisnici prihoda od igara na sreću	19
Tablica 5: 5 prodajnih regija Hrvatske Lutrije	21
Tablica 6: Pregled prodajne mreže po kanalima prodaje	21
Tablica 7: Prodajna mjesta Hrvatske Lutrije po regijama	22
Tablica 8: Udio kanala prodaje u ukupnom prometu	22
Tablica 9: Ovlašteni partneri za prodaju igara – velike i male poslovne suradnje	23
Tablica 10: Broj radnika prema spolu i regijama	24
Tablica 11: Radnici koji nisu zaposlenici	24
Tablica 12: Fluktuacija zaposlenika u 2019. godini	25
Tablica 13: Pregled povlastica zaposlenika Hrvatske Lutrije	26
Tablica 14: Pregled prava na roditeljski dopust zaposlenika Hrvatske Lutrije u 2019. godini	26
Tablica 15: Prosječan broj sati obuke po zaposleniku	27
Tablica 16: Označavanje proizvoda i usluga vezano uz utjecaj na društvo i okoliš	33
Tablica 17: Prikaz broja registriranih igrača 2010. – 2019.	40
Tablica 18: Spolna i dobna struktura registriranih igrača prema najčešće igranoj igri	40
Tablica 19: Igranost igara prema spolu i dobi	41
Tablica 20: Pregled broja samoisključenja 2015. – 2019. godine	42
Tablica 21: Pregled automata za igre na sreću prema proizvođaču i lokaciji	53

KAZALO
SLIKA

Slika 1: Koraci identifikacije i određivanja prioriteta i materijalnih tema	5
Slika 2: Radionica na kojoj su se definirale materijalne teme i ciljevi održivog razvoja	6
Slika 3: Matrica materijalnosti Hrvatske Lutrije	6
Slika 4: Poslovni model održivog razvoja	9
Slika 5: Poslovni ciljevi odgovornog priređivanja igara na sreću prema identificiranim strateškim rizicima Hrvatske Lutrije	11
Slika 6: Jelena Glišić s Bubamarom	12
Slika 7: Novi vizuali za Cro Clubove, Cro Bet i Cro Casino	13
Slika 8: Organizacija društva u 2019. godini	14
Slika 9: Ključni pokazatelji uspješnosti u 2019. godini	18
Slika 10: Upravljanje talentima	27
Slika 11: Multisport kartica	30
Slika 12: Oznaka zabrane igranja osobama mlađim od 18 godina na prodajnim mjestima	32
Slika 13: Primjer označavanja rizičnosti igre i kontakta za stručnu pomoć kod prekomjernog igranja	33
Slika 14: Primjer označavanja proizvoda – oznaka odgovornog pristupa igrama na sreću i zabrane za maloljetne osobe	33
Slika 15: Edukacija nastavnika i suradnika u sklopu projekta „Tko zapravo pobjeđuje“	36
Slika 16: Edukacija novih zaposlenika s područja Zagreba i okolice	37
Slika 17: Oznake rizičnosti igara uskladene s novim vizualnim identitetom	39
Slika 18: Ograničenje iznosa uplate i isplate za internetskog igrača	41
Slika 19: Informacija o opciji samoisključenja objavljena je na našoj internetskoj stranici	42
Slika 20: Nova kampanja odgovornog priređivanja igara Hrvatske Lutrije	43
Slika 21: Letak o odgovornom igranju na sreću	46
Slika 22: Pozadina letka o odgovornom igranju igara na sreću	46
Slika 23: Predsjednik Nadzornog odbora Hrvatske Lutrije dr. sc. Hrvoje Šimović	48
Slika 24: izv. prof. dr. sc. Neven Ricijaš	50

Slika 25: prof. dr. sc. Zoran Zoričić	51
Slika 26: Domaćinstvo CSR seminara u Dubrovniku	51
Slika 27: Izjava o usklađenosti poslovnih procesa Hrvatske Lutrije sa zahtjevima standarda OPI	52
Slika 28: Obavijest o realnim izgledima za dobitke	53
Slika 29: ZelEn certifikat Hrvatske Lutrije	60
Slika 30: Milka Piškor – naša jubilarka	63
Slika 31: Volonteri Hrvatske Lutrije	63
Slika 32: Volonteri Hrvatske Lutrije	64
Slika 33: Hrvatska Lutrija na Wings for Life	64
Slika 34: Oznaka certifikata WLA-a	66
Slika 35: Oznaka certifikata EL-a	66

DOP – društveno odgovorno poslovanje

OPI – odgovorno pripredavanje igara

WLA – World Lottery Association

EL – The European Lotteries

ERM – Enterprise Risk Management

TUMAČ

PRILOZI



9.1. • Stručno mišljenje o Nefinancijskom izvješću Hrvatske Lutrije za 2019 godinu

Nefinancijsko izvješće Hrvatske Lutrije za 2019. godinu jest treće po redu izvješće koji transparentno prikazuje utjecaj poslovanja, proizvoda i usluga Hrvatske Lutrije na ekonomiju, društvo i okoliš. U odnosu na prethodna izvješća o održivosti za 2017. i 2018. godinu, ovo nefinancijsko izvješće sastavljeno je prema međunarodno priznatom okviru za nefinancijsko izvješćivanje GRI Standardi čime je podignuta transparentnost poslovanja. GRI Standardi postavljeni su od strane međunarodne organizacije Global Reporting Initiative (GRI) te predstavljaju međunarodno najpriznatiji i najrašireniji okvir za nefinancijsko izvješćivanje. Objavom nefinancijskog izvješća prema GRI Standardima, ono postaje

dijelom svjetske GRI baze nefinancijskih izvještaja, a kojoj je osnovna svrha podizanje transparentnosti izvješćivanja poslovnog sektora.

Objavom značajnih nefinancijskih informacija koje su opisane i indeksirane prema GRI Standardima, izvješće je zadovoljilo zahtjeve sržne opcije izvješćivanja prema GRI Standardu. Izvješće svojim sadržajem, količinom informacija o pristupu upravljanja okolišnim i društvenim temama te prikazom ključnih pokazatelja uspješnosti na području održivosti, predstavlja sveobuhvatan i iscrpan strateški dokument poduzeća.

Nefinancijsko izvješćivanje predstavlja izvješćivanje informacije u mjeri nužnoj za razumijevanje razvoja, poslovnih rezultata i položaja poduzeća te učinka njegovih poslovnih aktivnosti koje se odnose na okolišna, društvena i kadrovska pitanja, poštovanje ljudskih prava i borbu protiv korupcije. Da bi poduzeće moglo kvalitetno sastaviti nefinancijski izvještaj, potrebno je da ima definirane procese upravljanja i kontrole te postavljene ciljeve kojima želi pridonijeti svojim redovnim poslovanjem.

U Izvješću je prikazan pristup Hrvatske Lutrije prema održivosti kroz GRI Standarde te zakonski propisane obveze nefinancijskog izvješćivanja:

- Identificirani su osnovni rizici i postavljeni ciljevi za odgovorno priređivanje igara na sreću koji mogu prouzročiti negativne učinke
- Opisan je poslovni model održivog razvoja koji je usklađen s globalnim ciljevima održivog razvoja na koje Hrvatska Lutrija ima najveći utjecaj.

Pristup održivom razvoju kroz identifikaciju rizika, postavljanje ciljeva i poslovnog modela usklađenog s ciljevima održivog razvoja predstavlja kvalitetan primjer nefinancijskog izvješćivanja. Kroz prikazane glavne pokazatelje uspjeha definirane u matrici materijalnosti prema metodologiji GRI Standarda, moguće je zaključiti kako Hrvatska Lutrija evaluira i prati cijelokupno poslovanje, što je osobito bitno za uspješno poslovanje.

Nefinancijsko izvješće Hrvatske Lutrije za 2019. godinu prikazuje informacije koje daju detaljnu sliku o poslovanju Hrvatska Lutrija u protekljoj godini i jasni prikaz razumijevanja održivog razvoja. Izvještaj upućuje i na izazove industrije te vrlo visoke zahtjeve iz perspektive sigurnog priređivanja igara na sreću koje postavljaju stručna udruženja i partnerstva. U Izvješću je detaljno razrađeno poglavlje

„Odgovornog priređivanja igara na sreću“ kroz 11 elemenata standarda odgovornog priređivanja igara na sreću propisanih od strane Europske lutrijske organizacije (EL) i Svjetske lutrijske asocijacije (WLA) prema kojima je Hrvatska Lutrija dobila certifikat četvrtog (najvišeg) stupnja.

Nefinancijsko izvješće Hrvatske Lutrije za 2019. godinu sastavljeno je prema načelima nefinancijskog izvješćivanja, transparentnog, jasnog, razumljivog, uravnoteženog, usporedivog i točnog prikaza nefinancijskih informacija, čime je zadovoljio svoju svrhu.

Potrebno je spomenuti poboljšanja za koje uvijek ima prostora. Predlaže se u narednom razdoblju u proces određivanja materijalnih aspekata uključiti vanjske dionike, čime bi Društvo dobilo uvid u njihove potrebe.

Moguće je zaključiti kako je Hrvatska Lutrija tehnički napredno poduzeće koje dobro razumije i upravlja svojim poslovnim utjecajem na društvo i okoliš. Inovacije, edukacija, doprinos zajednici i predanost poslovanju s obilježjima visoke razine sigurnosti i kvalitete daju značajan doprinos Hrvatskom gospodarstvu i održivom razvoju u cjelini.

Ovim stručnim mišljenjem Institut za društveno odgovorno poslovanje pohvaljuje povećanje transparentnosti izvješćivanja, definiran poslovni model održivog razvoja i transparentno prikazane rizike koji mogu negativno utjecati na odgovorno priređivanje igara na sreću. Također, pohvaljuju se svi naporci koji se ulažu prilikom evaluacije poslovne, okolišne i društvene uspješnosti kako bi se postigli zadani poslovni ciljevi.

Institut za društveno odgovorno poslovanje
(IDOP)

9.2 GRI INDEKS HRVATSKE LUTRIJE ZA 2019 GODINU

GRI Standard	Broj objave	Objava	Broj stranice	Napomena
Organizacijski profil	102-1	Ime organizacije	Poglavlje 1. O Hrvatskoj Lutriji	
	102-2	Aktivnosti, tržišne marke, proizvodi i usluge		
	102-3	Lokacija sjedišta organizacije		
	102-4	Lokacija poslovnih aktivnosti		
	102-5	Vlasništvo i pravni oblik		
	102-6	Tržišta na kojima organizacija djeluje		
	102-7	Veličina organizacije	Poglavlje 1.7. Ključni pokazatelji uspješnosti	
	102-8	Informacije o zaposlenicima i drugim radnicima	Poglavlje 2.1.2. Broj zaposlenih prema vrsti ugovora o radu i regiji	
	102-9	Dobavljački lanac	Poglavlje 1.6.3. Tržišno natjecanje - javna nabava	
	102-10	Značajne promjene u organizaciji i njenom dobavljačkom lancu	Poglavlje 1.3. Najznačajnije promjene u 2019.	
	102-11	Pristup predostrožnosti	Poglavlje 6.2. Zbrinjavanje otpada	
	102-12	Vanjske inicijative	Poglavlje 8. Certifikati	
	102-13	Članstvo u udruženjima	Poglavlje 1.6. Međunarodna suradnja	
Strategija	102-14	Izjava najviše rangirane osobe za donošenje odluka	Poruka Uprave	
	102-15	Ključni utjecaj, rizici i prilike	Poglavlje 1.1. O nefinansijskom izvještaju	
	102-16	Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja	Poglavlje 1.1.2. Poslovni model održivog razvoja u poduzeću, Poglavlje 5. Etičnost u poslovanju	
Upravljanje	102-18	Upravljačka struktura	Poglavlje 1.4. Korporativno upravljanje	

GRI Standard	Broj objave	Objava	Broj stranice	Napomena	
Dijalog s dionicima	102-40	Popis uključenih skupina dionika	Poglavlje 4.9. Uključivanje dionika		
	102-41	Kolektivni ugovori	Hrvatska Lutrija nema potpisane kolektivne ugovore		
	102-42	Prepoznavanje i odabir uključenih dionika	Poglavlje 4.9. Uključivanje dionika		
	102-43	Pristup uključivanju dionika	Poglavlje 4.9. Uključivanje dionika		
	102-44	Ključne teme i otvorena pitanja			
Način izvještavanja	102-45	Subjekti uključeni u konsolidirane finansijske izvještaje	Poglavlje 1.1.1. Definiranje sadržaja i materijalnih tema	Po prvi puta nefinancijski izvještaj prema GRI Standardima.	
	102-46	Definiranje sadržaja izvještaja i granica tema			
	102-47	Popis materijalnih tema			
	102-49	Promjene u izvještavanju	/		
	102-50	Izvještajno razdoblje	Poglavlje 1.1. O nefinancijskom izvještaju		
	102-51	Datum posljednjeg izvještaja			
	102-52	Izvještajni ciklus			
	102-53	Kontakt za pitanja vezana uz izvještaj			
	102-54	Tvrđnje za izvještavanje sukladno GRI Standardima			
	102-55	GRI Indeks	GRI Indeks		
	102-56	Vanjska verifikacija	Vanjska verifikacija		
Materijalne teme					
Anti-korupcijske politike					
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlje 5.2. Borba protiv korupcije		
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice			
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju			
GRI 205: Anti-korupcijske politike 2016	205-2	Komunikacija i obuka o antkorupcijskim politikama i postupcima			
	205-3	Potvrđeni slučajevi korupcije i poduzete mjere			

GRI Standard	Broj objave	Objava	Broj stranice	Napomena
Tržišno natjecanje				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlje 1.6.3. Tržišno natjecanje - javna nabava	
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		
GRI 206: Ponašanje protivno načelu slobodnog tržišnog natjecanja 2016 natjecanja, antitrustovske i monopolističke prakse te njihovi ishodi	206-1	Ukupan broj pravnih postupaka pokrenutih zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog		
Energija				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlje 6.3. Potrošnja energije	
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		
GRI 302: Energija 2016	302-1	Potrošnja energije unutar organizacije		
Otpadne vode i otpad				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlje 6.2. Zbrinjavanje otpada	
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		
GRI 306: Otpadne vode i otpad 2016	306-2	Otpad prema vrsti i metodi odlaganja		
Transparentnost o utjecaju na okoliš				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlje 6. Okolišna kategorija poslovanja	
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		
GRI 307: Transparentnost o utjecaju na okoliš 2016	307-1	Usklađenost s zakonodavnim okvirom vezanim za okoliš		

GRI Standard	Broj objave	Objava	Broj stranice	Napomena
Zapošljavanje				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice		
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		
GRI 401: Zapošljavanje 2016	401-1	Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika	Poglavlje 2.1. Odgovornost prema zaposlenicima	
	401-2	Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade na puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme		
	401-3	Povratak na posao i stope zadržavanja po povratku s rodiljnog dopusta prema spolu		
GRI 402: Odnosi zaposlenika i menadžmenta 2016	402-1	Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u poslovanju, uključujući i podatak jesu li ti rokovi određeni kolektivnim ugovorima		
Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlja: 2.2. Zaštita zdravlja i sigurnost na radu 2.3. Promicanje zdravlja radnika	
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		
GRI 403: Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu 2018	403-1	Upravljanje zaštitom zdravlja i zaštitom na radu	Poglavlje 2.2. Zaštita zdravlja i sigurnost na radu	
	403-5	Obuka radnika o zdravlju i sigurnosti na radu	Poglavlje 2.2.4. Osposobljavanje radnika o zaštiti na radu	
	403-6	Promicanje zdravlja radnika	Poglavlje 2.3.1. Sprečavanje i ublažavanje negativnog utjecaja posla na zdravlje i sigurnosti	
	403-10	Loše zdravlje povezano s radom	Poglavlje 2.3.2. Loše zdravlje povezano s radom	
Obuka i obrazovanje				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlje 2.1. Odgovornost prema zaposlenicima	
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		

GRI Standard	Broj objave	Objava	Broj stranice	Napomena
GRI 404: Obuka i obrazovanje 2016	404-1	Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku	Poglavlje 2.1.6. Edukacije zaposlenika	
	404-2	Programi za stjecanje vještina i programi koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	Poglavlje 2.1.6. Edukacije zaposlenika i program razvoja talenata	
	404-3	Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja	Poglavlje 2.1.7.Ocjena radnog učinka individualnog razvoja zaposlenika	
Jednakost naknada za žene i muškarce				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlje 5. Etičnost u poslovanju	
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		
GRI 405: Jednakost naknada za žene i muškarce 2016	405-1	Sastav upravnih tijela te struktura zaposlenika po kategorijama prema spolu, dobroj skupini, pripadnosti manjinskoj skupini i drugim pokazateljima različitosti	Tablica 10: Radnici koji nisu zaposlenici	
Ljudska prava				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlje 5. Etičnost u poslovanju	
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		
GRI 406: Nediskriminacija 2016	406-1	Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzete korektivne mjere		
Sloboda udruživanja i kolektivnog pregovaranja				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlje 1.6.3. Tržišno natjecanje - javna nabava	
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		
GRI 407: Sloboda udruživanja i kolektivnog pregovaranja 2016	407-1	Djelatnosti i dobavljači prepoznati kao oni kod kojih bi ostvarivanje prava na slobodu udruživanja i kolektivnog pregovaranja moglo biti ugroženo ili izloženo značajnom riziku te mjere poduzete u cilju podupiranja tih prava		

GRI Standard	Broj objave	Objava	Broj stranice	Napomena
Lokalne zajednice				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlje 7. Doprinos društvu i zajednici	
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		
GRI 413: Lokalne zajednice 2016	413-1	Djelatnosti u kojima su provedeni uključivanje lokalne zajednice, procjene utjecaja i razvojni programi		
Procjena dobavljača u pogledu poštivanja ljudskih prava				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlje 1.6.3. Tržišno natjecanje - javna nabava	
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		
GRI 414-1: Procjena dobavljača u pogledu poštivanja ljudskih prava 2016	414-1	Postotak novih dobavljača koji su provjereni pomoću kriterija poštivanja ljudskih prava		
Zdravlje i sigurnost kupaca				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlje 4. Odgovorno priređivanje igara na sreću	
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		
GRI 416: Zdravlje i sigurnost kupaca 2016	416-1	Procjena utjecaja na zdravlje i sigurnost značajnih kategorija proizvoda i usluga	Poglavlje 4.4. Dizajn novih proizvoda i usluga	
	416-2	Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost za vrijeme njihova životnog ciklusa, prema vrsti ishoda	Poglavlje 3.1. Zdravlje i sigurnost kupaca	
Označavanje proizvoda i usluga				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlje 4. Odgovorno priređivanje igara na sreću	
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		

GRI Standard	Broj objave	Objava	Broj stranice	Napomena
GRI 417: Označavanje proizvoda i usluga 2016	102-43,44	Rezultati upitnika za mjerjenje zadovoljstva kupaca	Poglavlje 3.2. Mjerjenje zadovoljstva kupaca	
	417-1	Zahtjevi za informacije o proizvodu i usluzi i označavanju	Poglavlje 3.3. Označavanje proizvoda i usluga	
	417-2	Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te označavanjem, prema vrsti ishoda	Poglavlje 3.3. Označavanje proizvoda i usluga	
Marketinške komunikacije				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlje 4. Odgovorno priređivanje igara na sreću	
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		
GRI 417: Marketinške komunikacije 2016	417-3	Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo, prema vrsti ishoda	Poglavlje 3.4. Marketinške komunikacije	
Privatnost kupaca				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlje 4. Odgovorno priređivanje igara na sreću	
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		
GRI 418: Privatnost kupaca 2016	418-1	Ukupan broj opravdanih pritužbi u vezi s povredama privatnosti kupaca i gubicima osobnih podataka o kupcu	Poglavlje 3.5. Privatnost kupaca	
Pridržavanje propisa				
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1	Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Poglavlje 3.3 Označavanje proizvoda i usluga	
	103-2	Pristup upravljanju i njegove sastavnice		
	103-3	Ocjena pristupa upravljanju		
GRI 419: Pridržavanje propisa 2016	419-1	Ukupna vrijednost značajnih novčanih kazni za nepridržavanje zakona i propisa koji se tiču ponude i upotrebe proizvoda i usluga	Poglavlje 3.3 Označavanje proizvoda i usluga	