



**SPRÁVA O STAVE PROGRAMU  
ZODPOVEDNÉHO HRANIA  
ZA ROK 2023**

**TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s.**

# Úvod

Spoločenská zodpovednosť je aj naďalej základným prvkom dlhodobej stratégie spoločnosti TIPOS, čo odráža jej záujem integrovať tieto zásady do všetkých aspektov činnosti spoločnosti. V uplynulom roku bolo cielené úsilie zamerané nielen na dosiahnutie stanovených finančných cieľov, ale aj na zabezpečenie pozitívneho vnímania spoločnosti TIPOS zo strany všetkých zainteresovaných strán, a to predovšetkým verejnosti, hráčov, zamestnancov a partnerov.

Cieľ spoločnosti TIPOS - byť **lídrom v oblasti zodpovedného hrania medzi prevádzkovateľmi hazardných hier v Slovenskej republike** - dopĺňa širší záväzok spoločnosti v oblasti životného prostredia, sociálnej oblasti a správy a riadenia spoločnosti (ESG).

## Základné princípy spoločenskej zodpovednosti spoločnosti TIPOS z pohľadu zodpovedného hrania:

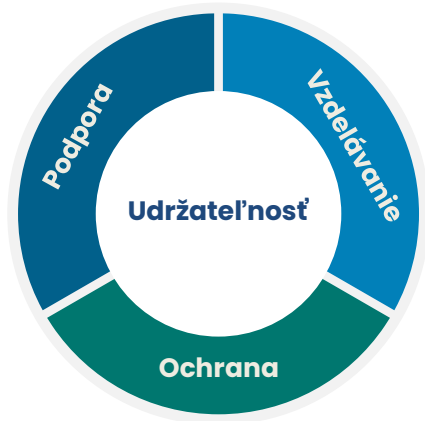
- ochrana hráčov pred negatívnymi dopadmi hazardných hier s dôrazom na ochranu zraniteľných skupín, predovšetkým mladistvých,
- podpora preventívnych programov v oblasti problémového a patologického hrania,
- spolupráca s organizáciami poskytujúcimi odbornú pomoc a liečbu problémového a patologického hrania,
- bezpečnosť a ochrana osobných údajov a súkromia hráčov.

Oblasť zodpovedného hrania je rámcovo upravená zákonom č. 30/2019 Z. z. o hazardných hrách a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Kľúčové požiadavky upravené týmto zákonom:

- zakazuje sa účasť na hazardných hrách osobám mladším ako 18 rokov a osobám evidovaným v Registri vylúčených osôb (RVO),
- ukladá sa povinnosť informovať a poskytovať kontakty na špecializovanú zdravotnícku inštitúciu pôsobiacu v oblasti prevencie, diagnostiky a liečby látkových a nelátkových závislostí,
- zakazuje sa poskytovať akúkoľvek pôžičku alebo úver pre hráča pred začatím hry alebo v jej priebehu.

Na dodržiavanie týchto zákonných požiadaviek dohliada Úrad pre reguláciu hazardných hier (ÚRRH).

# Program zodpovedného hrania



Spoločnosť TIPOS si uvedomuje riziká spojené s hraním hazardných hier a dlhodobo realizuje viaceré aktivity v oblasti zodpovedného hrania aj nad rámec zákonom stanovených povinností, keďže tieto aktivity v dlhodobom horizonte podporujú jej udržateľný rast a rozvoj.

Spoločnosť TIPOS je dlhoročným členom najväčších a najvýznamnejších medzinárodných lotériových organizácií, a to European Lotteries (EL) a World Lottery Association (WLA). Pri realizácii aktivít v oblasti zodpovedného hrania sa spoločnosť TIPOS riadi princípmi zodpovedného hrania WLA a programom zodpovedného hrania EL.

## Ciele a ich plnenie

Spoločnosť TIPOS mala v roku 2023 tri nasledovné hlavné ciele v oblasti zodpovedného hrania:

1. Pokračovať v rozvoji programu zodpovedného hrania tak, aby napĺňala svoje poslanie a bola pripravená na ďalšie externé hodnotenia v oblasti zodpovedného hrania a následnú re-certifikáciu.
2. Upraviť webové stránky spoločnosti TIPOS tak, aby boli všetky dôležité informácie o zodpovednom hraní pre našich hráčov ešte prehľadnejšie a dostupnejšie.
3. Aktivity v oblasti zodpovedného hrania realizovať tak, aby „Miera súladu so štandardmi European Lotteries pre zodpovedné hranie“ za každú oblasť podľa EL Responsible Gaming Certification Framework dosiahla o 2% vyššiu úroveň súladu ako pri certifikácii zodpovedného hrania v roku 2022.

V roku 2023 pokračovala spoločnosť TIPOS v už zavedených a osvedčených aktivitách, ktoré boli súčasťou jej programu zodpovedného hrania v uplynulých rokoch. Okrem toho sa však sústredila aj na jeho ďalší rozvoj v súlade s odporúčaniami externého hodnotiteľa. Medzi najvýznamnejšie kroky v rozvoji programu zodpovedného hrania v roku 2023 patria tieto aktivity:

Sekcia programu zodpovedného hrania	Vybrané aktivity v roku 2023
Správa a riadenie v oblasti zodpovedného hrania	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doplnenie organizačného poriadku spoločnosti a popisov relevantných pracovných pozícií o povinnosti súvisiace s oblasťou zodpovedného hrania.</li> <li>• Príprava na priebežnú re-certifikáciu externým hodnotiteľom, ktorá sa uskutoční v roku 2024.</li> </ul>
Vzdelávanie zamestnancov	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktualizácia vzdelávacích materiálov o zodpovednom hraní určených pre zamestnancov na základe pravidelnej kontroly ich vecnej správnosti, ako aj spätnej väzby od externých odborníkov.</li> <li>• Preškolenie na tému zodpovedného hrania určené špeciálne pre zamestnancov z úseku zákazníckej podpory.</li> </ul>
Predajcovia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktualizácia vzdelávacích materiálov o zodpovednom hraní určených pre predajcov na základe pravidelnej kontroly ich vecnej správnosti, ako aj spätnej väzby od externých odborníkov.</li> <li>• Školenie pre ďalšiu skupinu predajcov.</li> </ul>
Dizajn hier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozšírenie spôsobov informovania hráčov o možnostiach nastavenia sebaobmedzujúcich opatrení.</li> </ul>
Digitálne kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zavedenie nových opatrení na ochranu hráčov v online prostredí - aj pre demo verzie hier.</li> <li>• Príprava metodického usmernenia o prístupe k rizikovým a zraniteľným hráčom z pohľadu zodpovedného hrania.</li> </ul>
Reklama a marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pristúpenie ku Kódexu zodpovednej reklamy v oblasti hazardných hier v Slovenskej republike.</li> <li>• Príprava komplexných pravidiel pre jednotlivé druhy marketingovej komunikácie.</li> </ul>
Odporúčanie liečby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interné vyhodnotenie stavu a výsledkov spolupráce s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti.</li> </ul>
Vzdelávanie hráčov	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osveta hráčov a širokej verejnosti prostredníctvom televíznej relácie <i>Maj to pod kontrolou</i>.</li> <li>• Zapojenie sa do kampane <i>Gift Responsibly</i> v predvianočnom období.</li> </ul>
Zapojenie zainteresovaných strán	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posilnenie dialógu so zainteresovanými stranami aj vďaka konferencii <i>Zodpovedné hranie 2023</i>.</li> </ul>
Výskum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pokračovanie v podpore výskumných projektov realizovanými partnerskými inštitúciami.</li> </ul>

Na základe týchto informácií môžeme považovať **hlavné ciele pre rok 2023 za dosiahnuté**. Podrobnejšie informácie o týchto aktivitách, ako aj o celkovom rozvoji programu zodpovedného hrania, sú uvedené v nasledujúcich častiach správy.

# Vzdelávanie o zodpovednom hraní

Zámerom spoločnosti TIPOS je poskytovať svojim hráčom a zákazníkom **zábavu a radosť z hry v bezpečnom hráčskom prostredí** a minimalizovať negatívny dopad hazardných hier na jednotlivca a celú spoločnosť, pričom osobitný dôraz sa kladie na ochranu nepľnoletých osôb a zraniteľných skupín.

Naplnenie tohto zámeru ide ruka v ruke s informovanosťou hráčov. Hráči majú na internetových stránkach spoločnosti TIPOS, ale aj v kamenných zberniach, k dispozícii herné plány pre všetky hry, ako aj relevantné informácie týkajúce sa zodpovedného hrania. Na internetovej stránke [www.tipos.sk](http://www.tipos.sk) je pre hráčov tiež pripravený **anonymný online test zodpovedného hrania**. Informácie o zodpovednom hraní určené pre hráčov sú pravidelne aktualizované, s cieľom poskytovať presné a užitočné informácie.

Spoločnosť TIPOS bola v roku 2023 opäť **partnerom televíznej relácie „Maj to pod kontrolou“**, ktorá bola vysielaná od septembra do decembra 2023. Cieľom tejto relácie bolo budovať povedomie širokej verejnosti o dôležitosti zodpovedného prístupu k hraníu, možnostiach prevencie pred vznikom problémového hrania, ako aj ďalších súvisiacich témach.



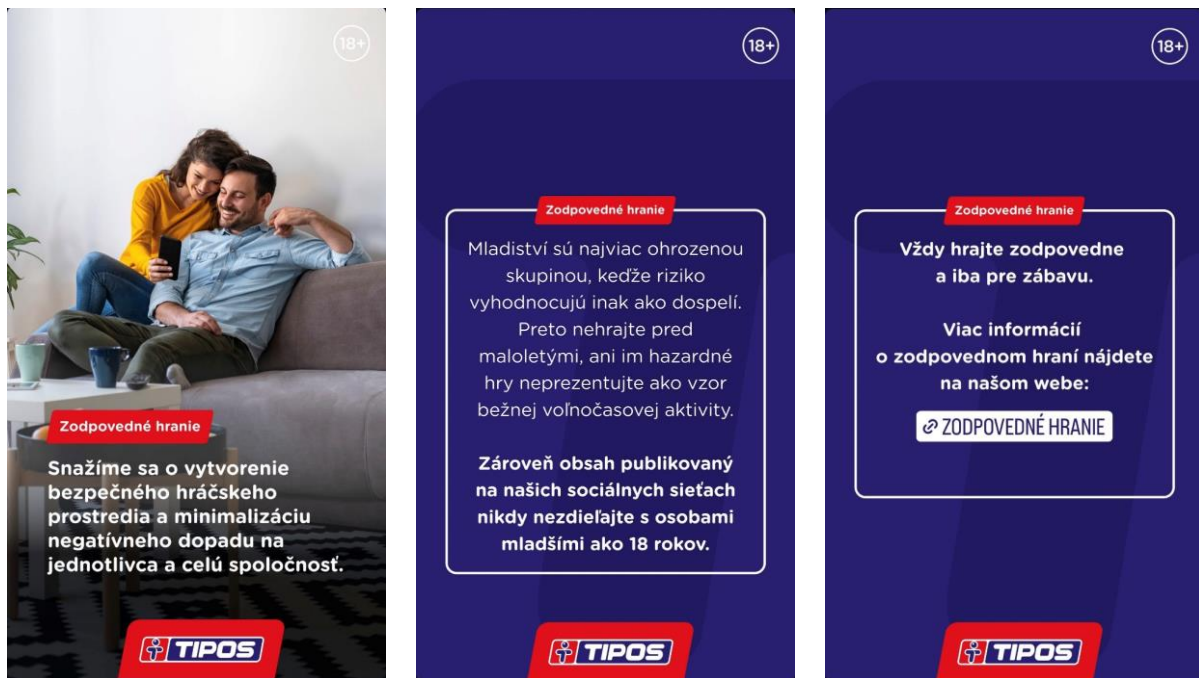
V tejto druhej sérii bolo odvysielaných osem dielov relácie na tieto témy:

1. Ako hrať hazardné hry, tak aby hra zostala vždy len zábavou?
2. Maj to pod kontrolou: Aké sú prejavy problémového hrania?

3. Ako Covid ovplyvnil hazard?
4. Výskum a liečba závislosti od hazardu
5. Liečba závislostí a rodinná terapia
6. Zodpovedné hranie
7. Zodpovedné hranie 2023
8. Pomoc pre hráčov na bezplatnej linke

Začiatkom novembra 2023 bola na sociálnych sieťach spoločnosti TIPOS tiež publikovaná edukačná séria príspevkov na tému „Hraj zodpovedne“, ktoré boli zamerané na zvýšenie povedomia o zodpovednom hraní a tipoch pre hráčov ako hrať zodpovedne, aby ich hra zostala vždy iba zábavou.

Vybrané príspevky publikované na Instagrame:



S cieľom budovania povedomia širokej verejnosti o zodpovednom hraní bol na konci decembra 2023 vo viacerých médiách publikovaný článok s názvom „**Na desatoro zodpovedného hrania pozor aj počas sviatkov**“, ktorý sa primárne zameriaval na osvetu o nástrojoch zodpovedného hrania.

TIPOS sa taktiež zapojil do medzinárodnej kampane „**Gift Responsibly**“ (Zodpovedné darovanie). Kampaň mala vzdelávací charakter a jej cieľom bolo informovať o rizikách darovania stieracích žrebov deťom.

## ZODPOVEDNÉ DAROVANIE

Stierací žreb nie je detský svet



Téma bola v mesiacoch november a december 2023 komunikovaná prostredníctvom sociálnych médií spoločnosti TIPOS a tlačovej správy, resp. ďalších mediálnych výstupov.

Chceme, aby naši hráči hrali vždy zodpovedne. Preto hráčov spoločnosti TIPOS pravidelne informujeme o „Desatore zodpovedného hrania“, napr. aj prostredníctvom mediálnych výstupov.

## Desatoro zodpovedného hrania

1. **Hrajte pre zábavu a potešenie, neberte hru ako formu zárobku.** Očakávajte, že môžete vyhrať, ale aj prehrať.
2. **Nevnímajte hranie ako únik od každodenných problémov.** Nehrajte, keď sa cítite nahnevaný, osamelý alebo vystresovaný a keď ste pod vplyvom alkoholu alebo drog.
3. **Na hru si vopred stanovte finančný a časový limit.** Peňažné limity na hranie si môžete nastaviť aj vo svojom hráčskom účte.
4. **Nehrajte na dlh a neriskujte stratu neúmerne vysokých finančných prostriedkov.** Hrajte s peniazmi, ktoré si môžete dovoliť minúť. Nepožičiavajte si peniaze na hru.
5. **Strážte si čas venovaný hraniu** - aktuálna časomiera sa zobrazuje počas prihlásenia v hráčskom účte. Vyvažujte čas strávený hraním a čas venovaný iným aktivitám.
6. **Nehrajte s cieľom získať späť peniaze, ktoré ste už raz prehrali.**
7. **Pri hraní si robte pravidelné prestávky.**
8. **Uvedomte si, že výsledok hazardnej hry je náhodný** – nemôžete ho ovplyvniť. Neexistujú žiadne spôsoby ani systém, ktorými by sa dal výsledok hry ovplyvniť.
9. **Informujte sa o možnostiach nastavenia sebaobmedzujúcich opatrení a možnostiach samovylúčenia.**
10. **Rekapitulujte si pravidelne svoje výdavky a čas spojený s hraním.**

## Vzdelávanie zamestnancov

Spoločnosť TIPOS má záujem, aby jej zamestnanci boli kvalitne informovaní o aktivitách, opatreniach a procesoch zameraných na podporu zodpovedného hrania. Zamestnanci spoločnosti TIPOS sú o týchto témach informovaní prostredníctvom webového sídla spoločnosti, informácií zverejnených na intranete, interného newslettera.

Rubrika „Zodpovedné hranie“ sa stala už stabilnou súčasťou interných newsletterov vydávaných spoločnosťou. Táto rubrika je zameraná na informovanie zamestnancov a zvyšovanie povedomia o témach a aktivitách spoločnosti v oblasti zodpovedného hrania. Príklady tém, ktoré boli takouto formou komunikované: úloha rodinnej terapie pri liečbe patologických hráčov, prieskum Ministerstva zdravotníctva SR o skúsenostiach Slovákov s hraním hazardných hier, atď.

V roku 2023 sa uskutočnila kontrola a aktualizácia e-learningového školenia určeného pre všetkých zamestnancov spoločnosti TIPOS na základe spätnej väzby od odborníkov pracujúcich v Centre pre liečbu drogových závislostí v Bratislave.

Zamestnanci spoločnosti následne v decembri 2023 absolvovali pravidelné e-learningové školenie na tému „Zodpovedné hranie 2023“. Školenie bolo zamerané predovšetkým na nasledujúce oblasti:

1. Čo je zodpovedné hranie a prečo je dôležité?
2. Ako zákon o hazardných hrách upravuje zodpovedné hranie?
3. Kedy hovoríme o problémovom hraní a poruche hazardného hrania?
4. Aké sú možnosti prevencie a liečby?
5. Čo robí spoločnosť TIPOS v oblasti zodpovedného hrania?

**100 % zamestnancov spoločnosti TIPOS**  
na TPP absolvovalo v roku 2023 školenie o zodpovednom  
hraní a test na overenie nadobudnutých vedomostí

V druhej polovici roka 2023 bola intranetová sekcia „Zodpovedné hranie“ výrazne rozšírená a upravená tak, aby sme ešte viac zlepšili dostupnosť informácií a zintenzívnili komunikáciu tejto témy na zamestnancov Spoločnosti. Informácie o jednotlivých témach a kľúčové dokumenty



súvisiace s témou zodpovedného hrania boli rozčlenené do viacerých prehľadných sekcií a boli pridané aj ďalšie nové informácie ako napr. „Zodpovedné hranie v médiách“.

Zamestnanci Spoločnosti, ktorí prichádzajú do priameho kontaktu s hráčmi, absolvovali v októbri a novembri 2023 dodatočný tréning zameraný na detailnejšie poskytnutie informácií o problémovom a patologickom hráčstve a súvisiacej prevencii. Zúčastnili sa ho zamestnanci oddelenia zákazníckej podpory, oddelenia správy mandátnej siete a regionálnych stredísk. Školenia boli realizované v spolupráci s Odborným liečebným ústavom psychiatrickým, n. o. Predná Hora. Osobitný dôraz bol kladený na správnu formu komunikácie.

## Vzdelávanie predajcov

Medzi najdôležitejšie úlohy v oblasti zodpovedného hrania pri spolupráci s predajcami a mandatármi patrí efektívna **kontrola veku pri predaji služieb**, s cieľom zamedziť hraniu hazardných hier osobám mladším ako 18 rokov a v prípade potreby poskytovať informácie o nástrojoch prevencie a liečby problémového a patologického hráčstva.

Predajcovia sú pred začatím predaja povinní absolvovať školenie, kde nadobudnú nielen teoretické znalosti, ale aj **návod na správne zvládanie rizikových situácií**. Po úspešnom absolvovaní získajú certifikát o absolvovaní takéhoto školenia.

V roku 2023 bola realizovaná kontrola aktuálnosti tohto školenia pre predajcov a bola zapracovaná aj nová spätná väzba od externých odborníkov.

**1 443 predajcov**  
absolvovalo v roku 2023 školenie o zodpovednom hraní  
a test na overenie nadobudnutých vedomostí

V roku 2023 TIPOS pokračoval v distribúcii **informačných príručiek určených pre predajcov na tému zodpovedné hranie** do predajnej siete.

# Ochrana hráčov

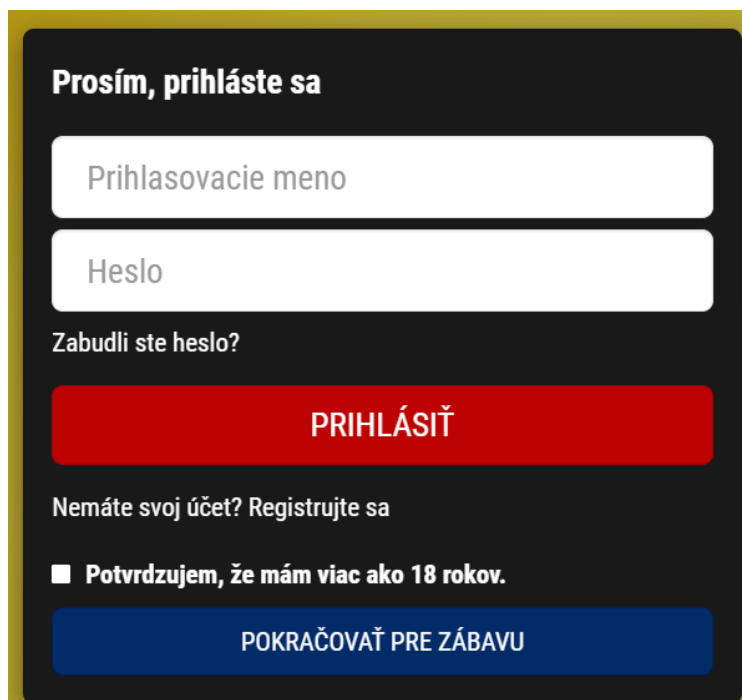
## Ochrana v digitálnych predajných kanáloch

Zákon o hazardných hrách upravuje možnosti nastavenia sebaobmedzujúcich opatrení pri hraní hazardných hier v online prostredí. Hráči si môžu vo svojom hráčskom účte nastaviť **maximálnu výšku celkových stávk a maximálnu výšku prehier** (samostatne pre internetové hry v internetovej herni a samostatne pre internetové hry v internetovom kasíne). V prípade, že má hráč záujem o zmiernenie nastavených sebaobmedzujúcich opatrení, je možné tak urobiť až v siedmy deň od momentu, kedy hráč toto zmiernenie zadal.

Pri registrácii nového hráča prebieha **kontrola totožnosti** s cieľom umožniť hrať hazardné hry len osobám, ktoré majú 18 a viac rokov. Zároveň sa overuje jeho totožnosť voči Registru vylúčených osôb, s cieľom **zamedziť hranie hazardných hier osobám vylúčeným z hrania**.

Webové stránky spoločnosti TIPOS sú riadne označené v kategórii hazardných hier vo všetkých známych **nástrojoch na filtrovanie obsahu na webe** (napr. programy rodičovskej kontroly a programy na ochranu pred malware), aby sa zamedzilo ich návšteve zo strany nepľnoletých a ďalších osôb, ktoré chcú blokovať prístup k takémuto obsahu.

S cieľom ochrany maloletých spoločnosť TIPOS doplnila do demo verzií jednotlivých internetových hier v internetovom kasíne povinné potvrdenie informácie, že užívateľ má viac ako 18 rokov.



**Prosím, prihláste sa**

Prihlasovacie meno

Heslo

Zabudli ste heslo?

**PRIHLÁSIŤ**

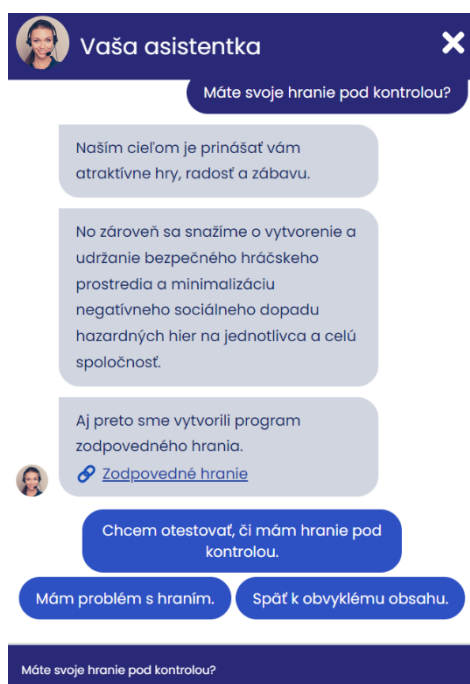
Nemáte svoj účet? Registrujte sa

**Potvrdzujem, že mám viac ako 18 rokov.**

**POKRAČOVAŤ PRE ZÁBAVU**

Koncom roka 2023 bol taktiež pripravený komplexný návrh nového metodického usmernenia o prístupe k rizikovým a zraniteľným hráčom z pohľadu zodpovedného hrania, na základe ktorého sa bude môcť v budúcnosti hráčom poskytovať ešte adresnejšie informácie nielen o preventívnych nástrojoch v oblasti zodpovedného hrania.

V roku 2023 sa taktiež realizovalo rozšírenie informácií poskytovaných chatbotom na webových stránkach [www.tipos.sk](http://www.tipos.sk) a [www.etipos.sk](http://www.etipos.sk) o témy zodpovedného hrania.



Za účelom väčšej ochrany hráčov pri hraní hazardných hier v online prostredí boli na hernom portáli eTIPOS.sk v roku 2023 realizované ďalšie úpravy a zavedenie nových funkcionalít, ktorých cieľom je zlepšiť prístup hráčov k nástrojom zodpovedného hrania (napr. lepšia prístupnosť informácií o možnostiach nastavenia sebaomedzujúcich opatrení).

## Reklama a marketingová komunikácia

Marketingová komunikácia spoločnosti TIPOS nesmie cieľiť na osoby mladšie ako 18 rokov. Preto je vždy riadne označená minimálne logom 18+ alebo tiež súvisiacim právnym textom (v závislosti od typu kampane) a nie je nasadzovaná do takých médií, formátov alebo vysielacích časov, ktoré sú určené primárne pre deti a mladistvých.

V roku 2023 spoločnosť TIPOS pokračovala v používaní interného **Kódexu pre zodpovednú marketingovú komunikáciu**, ktorý plne reflektuje všetky požiadavky a odporúčania pre

marketingovú komunikáciu zo strany European Lotteries, pričom tieto sú v určitých oblastiach **prísnejšie ako aktuálne platná legislatíva**. Prijatý kódex je záväzný aj pre relevantných dodávateľov Spoločnosti.

Spoločnosť TIPOS 20. marca 2023 pristúpila aj ku **Kódexu zodpovednej reklamy v oblasti hazardných hier v Slovenskej republike**. Sú to štandardy zamerané na podporu etických reklamných postupov v celom odvetví hazardných hier, ktoré boli iniciované zo strany Úradu pre reguláciu hazardných hier.

Spolu s prijatím kódexu sa ešte zintenzívnili proces posudzovania marketingovej komunikácie spoločnosti TIPOS, pričom výsledkom je ešte dôslednejšie posudzovanie obsahu aj štýlu marketingovej komunikácie už v štádiu návrhu.

**100 % reklamnej komunikácie**  
bolo v roku 2023 posúdené  
z pohľadu zodpovedného hrania

Dodržiavanie oboch kódexov zdôrazňuje náš záväzok k zodpovednej komunikácii a marketingu.

Aby bol proces tohto posudzovania ešte kvalitnejší a rýchlejší, v roku 2023 boli pripravené komplexné pravidlá pre jednotlivé druhy marketingovej komunikácie.

## Uvádzanie nových hier na trh

Pri uvádzaní nových hazardných hier do herného portfólia spoločnosti TIPOS posudzujeme aj ich rizikovosť vo vzťahu k rôznym skupinám hráčov a zraniteľným skupinám. Spoločnosť TIPOS rozširuje portfólio ponúkaných hazardných hier len o hry, ktoré sú dodávané etablovanými dodávateľmi. Každá nová hra pred uvedením prechádza tiež kontrolou zo strany Technického skúšobného ústavu Piešťany, š. p. (TSÚ).

Spoločnosť TIPOS v roku 2023 pokračovala v **processe posudzovania miery rizikovosti hazardných hier z pohľadu zodpovedného hrania**, ktorý vychádza z medzinárodne používaných princípov ASTERIG™. Pri hodnotení rizikovosti danej hazardnej hry je

**100 % nových hier v internetovom kasíne**  
bolo v roku 2023 posúdených pre mieru ich rizikovosti  
z pohľadu zodpovedného hrania

posudzovaných 10 parametrov, pričom hry sú následne kategorizované do piatich úrovní rizikovosti.

## Podpora výskumu

Dôležitou súčasťou spolupráce s odbornými partnermi pôsobiacimi v oblasti prevencie a liečby patologického hráčstva je tiež **podpora a realizácia výskumných aktivít** v tejto oblasti.

Výstupy z aktivít organizácií, ktoré spoločnosť TIPOS za týmto účelom finančne podporila, sú postupne spracovávané formou publikačných výstupov, informačných materiálov a prednášok určených nielen pre odbornú, ale aj širokú laickú verejnosť.

Medzi hlavné výsledky spolupráce v oblasti výskumu s podporeným poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti patrili v roku 2023 nasledovné aktivity:

### **Centrum pre liečbu drogových závislostí, Bratislava:**

- Realizácia výskumnej štúdie „Podtypy hazardných hráčov ako prediktory retencie v liečbe a výsledkov liečby“ – prebieha od 2021, priebežné výsledky tejto čiastkovej analýzy boli prezentované pracovníkmi CPLDZ aj na medzinárodnej konferencii *11th International Conference: Gambling Disorder and Other Behavioural Addictions* (13.-14.11.2023, Varšava).

### **Fakultná nemocnica s poliklinikou F. D. Roosevelta Banská Bystrica**

- Realizácia výskumného projektu „*Prediktory vplyvajúce na závažnosť a výsledky liečby patologického hráčstva*“. Projekt je realizovaný od roku 2022 a jeho ukončenie sa predpokladá v roku 2025.
- Vydanie odbornej publikácie „*Porucha hazardného hrania*“ (ISBN 978-80-8063-523-7).

V podporených projektoch boli tiež realizované **edukačné a osvetové aktivity**, ktorých cieľom bolo zvýšenie informovanosti hráčov o zásadách zodpovedného hrania a o možných rizikách spojených s hazardnými hrami.

# Podpora pre hráčov

## Sprostredkovanie liečby

V prípade potreby a identifikovania problému spoločnosť TIPOS poskytuje hráčom relevantné **informácie o možnostiach prevencie a liečby** problémového a patologického hrania. Tieto informácie vie kvalifikovane poskytnúť každý pracovník Oddelenia zákazníckej podpory, ako aj predajca.

Na internetovej stránke spoločnosti TIPOS sa nachádzajú kontakty na Linku pomoci pre problémy s hraním a na najbližšie špecializované pracoviská zamerané na riešenie problémov s problémovým alebo patologickým hraním.

**Linka pomoci pre problémy s hraním**

**0800 800 900**

Linka pomoci pre problémy s hraním je zriadená od roku 2013 v Centre pre liečbu drogových závislostí v Bratislave s cieľom prevencie a boja proti závislosti na hazardných hrách. Je **určená hráčom, ich rodinným príslušníkom a známym**. Na linke je poskytovaná predovšetkým krízová intervencia, ale aj nevyhnutné informácie o patologickom hráčstve ako chorobe, jeho následkoch a možnostiach liečby. Spoločnosť TIPOS každoročne finančne prispieva na prevádzku tejto linky.

V roku 2023 spoločnosť TIPOS **pokračovala v spolupráci s organizáciami**, ktoré sa aktívne venujú predovšetkým liečbe patologického hrania. Medzi hlavné výsledky spolupráce (okrem podpory výskumných projektov, resp. vydania odborných publikácií) s týmito poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti v oblasti liečby v roku 2023 patria nasledovné aktivity:

### **Centrum pre liečbu drogových závislostí, Bratislava**

- Zlepšenie hygienického štandardu v ambulantnej a ústavnej liečbe patologického hrania.

### **Odborný liečebný ústav psychiatrický, n. o. Predná Hora**

- Projekt realizácie rodinnej terapie, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou liečby patologického hráčstva a zahŕňa oboznámenie rodinných príslušníkov pacienta aktuálne v liečbe s problematikou závislostí, s typickými príčinami vzniku, rozvoja a udržiavania závislostí,

či s fenoménmi, akými sú napríklad spoluzávislosť či umožňovanie závislosti, ktoré sa týkajú priamo života rodinných príslušníkov či blízkych osôb pacienta. V roku 2023 sa rodinnej terapii zúčastnilo celkovo 177 rodín a 443 rodinných príslušníkov.

- Odborné vzdelávanie v metóde motivačných rozhovorov.
- Zlepšenie materiálno-technického vybavenia.

#### **Fakultná nemocnica s poliklinikou F. D. Roosevelta Banská Bystrica**

- Zlepšenie materiálno-technického vybavenia pracoviska liečby nelátkových závislostí.
- Modernizácia vybavenia psychologického pracoviska.

# Udržateľnosť

## Rozvoj programu zodpovedného hrania

Oblasť zodpovedného hrania bola aj v roku 2023 stabilnou agendou zasadnutí predstavenstva spoločnosti TIPOS. Členovia predstavenstva sú vďaka tomu pravidelne informovaní o aktivitách v oblasti zodpovedného hrania, o stave programu zodpovedného hrania a zároveň majú možnosť operatívne reagovať na nové príležitosti a potreby.

Rozvoj programu zodpovedného hrania bol v hlavnej miere sústredený na realizáciu odporúčaní od externého hodnotiteľa pri certifikácii súladu so štandardmi zodpovedného hrania od Európskej lotéριοvej asociácie. Na základe toho členovia predstavenstva začiatkom roka 2023 prijali konkrétne nové opatrenia.

Členovia predstavenstva sa v roku 2023 sústredili aj na formálne posilnenie dôležitosti témy zodpovedného hrania medzi zamestnancami prostredníctvom doplnenia organizačného poriadku a popisu relevantných pracovných pozícií o oblasť zodpovedného hrania.

## Medzinárodná certifikácia

Spoločnosť TIPOS pokračuje vo svojom úsilí o dosiahnutie priaznivých výsledkov v oblasti zodpovedného hrania aj prostredníctvom aktívneho členstva v popredných medzinárodných lotéριοvých organizáciách, ako sú Európska lotéριοvá asociácia (EL) a Svetová lotéριοvá asociácia (WLA).

Certifikácia spoločnosti v oblasti zodpovedného hrania od EL a certifikát zodpovedného hrania 4. úrovne od WLA z roku 2022 sú dôkazom toho, že spoločnosť TIPOS poskytuje svojim hráčom svoje produkty podľa najvyšších svetových štandardov zodpovedného hrania. Udeleniu certifikácie predchádzalo komplexné posúdenie súladu spoločnosti TIPOS s požiadavkami EL zo strany externého hodnotiteľa. Oba certifikáty sú platné do júna 2025.





## Spolupráca so zainteresovanými stranami

Spoločnosť TIPOS má záujem na mapovaní a rozvíjaní vzťahov so všetkými významnými zainteresovanými stranami, medzi ktoré zaraďuje najmä svojich **zamestnancov, zákazníkov, predajcov, orgány štátnej správy, dodávateľov, poskytovateľov liečby, záujmové združenia, médiá a širokú laickú i odbornú verejnosť**.

V roku 2023 spoločnosť TIPOS pokračovala v spolupráci s odbornými partnermi: Odborným liečebným ústavom psychiatrickým, n. o. Predná Hora, Centrom pre liečbu drogových závislostí v Bratislave, ako aj II. Psychiatrickou klinikou SZU Fakultnej nemocnice s poliklinikou F. D. Roosevelta v Banskej Bystrici. Spoločnosť TIPOS aj v roku 2023 podporila činnosť týchto subjektov formou finančných darov, spolu vo výške 100 000,- EUR. Tieto finančné prostriedky budú použité na podporu liečby patologických hráčov, terapeutické aktivity určené pre patologických hráčov a ich rodiny, ako aj na zlepšenie materiálno-technického vybavenia jednotlivých pracovísk.

Odborníci z týchto organizácií sa podieľali napr. aj na odbornom posúdení školení v oblasti zodpovedného hrania, ako na ďalších aktivitách spoločnosti v oblasti zodpovedného hrania.

**100 000,- EUR**

vo forme finančných darov poskytla spoločnosť TIPOS v roku 2023 na podporu liečby patologických hráčov a ďalšie aktivity v oblasti prevencie a liečby nelátkových závislostí

Dňa 23. novembra 2023 sa uskutočnila konferencia „Zodpovedné hranie 2023“, ktorá bola organizovaná pod hlavičkou „ta3 konferencie“. Odborným garantom konferencie bol Úrad pre reguláciu hazardných hier, pričom spoločnosť TIPOS bola generálnym partnerom konferencie. Išlo vôbec o prvú konferenciu tohto druhu na Slovensku. Na konferencii sa zúčastnili zástupcovia najväčších slovenských prevádzkovateľov zo sektora hazardných hier, zástupcovia regulátorov zo Slovenska a zahraničia, adiktológovia, ako aj ďalšia odborná verejnosť. Zástupcovia spoločnosti TIPOS sa do konferencie aj aktívne zapojili – vystúpeniami v dvoch panelových diskusiách na tému „Udržateľnosť trhu a regulácia zo strany štátu“ a „Zodpovedná reklama“.

V roku 2023 sa taktiež realizovali aktivity, ktoré vychádzali zo záverov zamestnaneckých prieskumov zameraných na oblasť zodpovedného hrania. Komunikácia o aktivitách zodpovedného hrania bola realizovaná prostredníctvom troch najviac preferovaných komunikačných kanálov: intranet, zamestnanecký newsletter a e-learning.

Pre spoločnosť TIPOS je rovnako dôležité aj posilnenie relevantnej komunikácie so širokou verejnosťou. Koncom roka 2023 boli preto pripravené podklady pre ďalšie vylepšenie webovej stránky [www.tipos.sk](http://www.tipos.sk) v sekcii o zodpovednom hraní. Nasadenie zmien je plánované v roku 2024.

Podporujeme TIPOS TV SMS zóna SMS tipovanie **nové** Prihlásiť Registrovať SK

**TIPOS** ČÍSELNÉ LOTÉRIE ŽREBY KASINO TIPOSBET APLIKÁCIA **Hrať online** Infolinka 18177, 18277

Pre hráčov > Zodpovedné hranie

## Zodpovedné hranie

Cieľom spoločnosti TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s. je prevádzkovať svoje hry tak, aby boli pre hráčov atraktívne a prinášali im zábavu a radosť. Zároveň sa spoločnosť snaží o vytvorenie a udržanie bezpečného hráckeho prostredia a minimalizáciu negatívneho sociálneho dopadu hazardných hier na jednotlivca a celú spoločnosť.

### Program zodpovedného hrania

Uvedomujeme si potrebu venovať sa problematike týkajúcej sa zodpovedného hrania a riešeniu problémov spojených s problémovým hrami, a preto sme vytvorili program zodpovedného hrania.

[Správa o stave programu zodpovedného hrania za rok 2022](#)


Hlavné body programu zodpovedného hrania:

### Účinná kontrola vekového limitu

Spoločnosť TIPOS si je vedomá vzťahu medzi hraním v mladom veku a potenciálnym rizikom patologického správania v

#### Pre hráčov

- FAQ
- Zodpovedné hranie**
  - Test: Máte svoje hranie pod kontrolou?
  - Prieskum hráte zodpovedne
  - Zdravotné riziká nadmerného hrania
  - Európske štandardy
  - Zodpovedný predajca
- Novinky
- Herné plány
- Štatúty



Na medzinárodnej úrovni bola spoločnosť TIPOS aktívna predovšetkým v rámci jej členstva v medzinárodných organizáciách EL a WLA. V roku 2023 spoločnosť TIPOS ďalej rozvíjala svoje zapojenie sa do aktivít v oblasti zodpovedného hrania organizovaných týmito subjektmi, napr. prostredníctvom zapojenia sa do už spomínanej medzinárodnej kampane „Gift Responsibly“.

# Ciele na rok 2024

Aj v nasledujúcom roku má spoločnosť TIPOS záujem ďalej rozvíjať svoj program zodpovedného hrania tak, aby bol v súlade s firemnou stratégiou a firemnými prioritami na rok 2024.

Na základe toho boli na rok 2024 určené tieto tri hlavné ciele pre oblasť zodpovedného hrania:

1. Ďalej rozvíjať program zodpovedného hrania a zvýšiť celkovú mieru súladu so štandardmi EL pre zodpovedné hranie o 25 bodov v porovnaní s poslednou externou certifikáciou.
2. Zvýšenie úrovne monitorovania a riadenia plnenia kľúčových ukazovateľov pre oblasť zodpovedného hrania.
3. Posilniť aktivity v oblasti proaktívneho prístupu k rizikovým a zraniteľným hráčov.

Viac informácií o aktivitách spoločnosti v ostatných oblastiach je uvedených vo Výročnej správe spoločnosti TIPOS, národná lotériová spoločnosť, a. s. za rok 2023.