



 SZERENCSEJÁTÉK ZRT.

FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

2021



1. Összefoglaló	7
1.1 A Szerencsejáték Zrt. bemutatása	8
Elnök-vezérigazgatói interjú Mager Andreával	12
1.2 Fenntarthatóság a Szerencsejáték Zrt. számára	16
2. Felelős játékszervezés és játékosvédelem	21
Interjú Bánhegyi Zsófia marketing és kommunikációs igazgatóval	24
2.1 Felelős marketing és értékesítés	28
Interjú Koppány Gergely játékfejlesztési és stratégiai igazgatóval	30
2.2 Játékosvédelem és prevenció	32
2.3 Felelős játékszervezés audit	36
3. Felelős vállalatirányítás	39
Interjú dr. Bánkúti Erzsébet Beáta jogi és ellenőrzési igazgatóval	40
3.1 Jogszabályi megfelelés	42
3.2 Pénzmosás	46
3.3 Adatvédelem és kibervédelem	48
3.4 Felelős beszerzés	49

4. Vonzó munkahely	51
Interjú Cseh Miklós HR igazgatóval	52
4.1 Munkavállalói elkötelezettség és sokszínűség	58
4.2 Képzések és a munkavállalók megtartására irányuló programok	60
4.3 Humán létszámfejlesztés, rugalmas munkaidő	62
4.4 Biztonságos és egészséges munkavégzés	64
5. Társadalmi hozzájárulás	67
Interjú Rosner Imre karitatív osztályvezetővel	68
5.1 Gazdasági értékteremtés	72
5.2. Esélyegyenlőség	72
5.2.1 Karitatív sorsjegyárus hálózat	74
5.2.2 A Játék Összeköt! program	75
5.3. Adományozás és szponzoráció	76
6. Klímaváltozás és környezetvédelem	79
7. Mellékletek	87
Lényeges fenntarthatósági témák, területek	88
Érintettjeink	90
Audit jelentés	92



01

ÖSSZEFOGLALÓ

A Szerencsejáték Zrt. a magyar állam 100 százalékos tulajdonában álló nemzeti szerencsejáték-szervező gazdasági társaság, éves árbevétele alapján Magyarország tíz legnagyobb árbevételű generáló vállalatának egyike 2021-ben, a magyar gazdaság kiemelkedő szereplője. Kiemelt célunk, hogy a felhasználóknak – játékosainknak – élményt nyújtsunk és értéket teremtsünk. Küldetésünknek tekintjük a hazai játékosok élményigényének teljes mértékű kielégítését, amelyet folyamatos és széleskörű termékfejlesztéseken keresztül érünk el.

1.1 A SZERENCSEJÁTÉK ZRT. BEMUTATÁSA

Társaságunk a játékosok mellett a közvetlen és közvetett érintettek érdekeit is szem előtt tartja, ilyenek például a munkatársak, üzleti partnerek és a közösségek, melyekben működünk. Üzleti stratégiánk fontos eleme a fenntarthatóság; gazdasági céljainkat az ESG értékeket szem előtt tartva fogalmazzuk meg. A Szerencsejáték Zrt. ennek érdekében teszi közzé éves fenntarthatósági jelentését, amelynek célja, hogy széleskörűen ismertesse tevékenysége hatását a környezetre és valamennyi érintettjére. A 2021-re vonatkozó fenntarthatósági jelentés kiválóan méri fel az elért eredményeinket, illetve a kockázatokat. Az arra adott visszajelzéseket alapul véve támogat minket fenntarthatósági teljesítményünk fejlesztésében.

Társaságunk kiemelt értékei közé tartozik a felelős játékszervezés, a kiváló termék- és szolgáltatásmínőség, a megbízhatóság és a társadalmi felelősség. Ezek az alappillérek biztosítják a fenntartható fejlődéshez azt az iránymutatást, amelyet Társaságunk valamennyi stratégiai céljának megfogalmazása során alkalmaz.

Figyelemre méltó a Szerencsejáték Zrt. társadalmi szerepvállalása, melynek köszönhetően elsősorban a hazai kultúra és a sport ágazatok részesültek támogatásban a szerencsejátékból befolyt társasági adó összértékének közel 40

százalékának megfelelő értékben. Az említett területek mellett az egészségügy, az oktatás-fejlesztés és az ifjúságvédelmi programok kapnak kiemelt figyelmet nonprofit leányvállalatunk által. A támogatások és programok mellett cégünk a munkahelyteremtésben is kiveszi a részét azáltal, hogy közel 13 ezer munkahely fenntartásához járul hozzá folyamatosan – közvetve vagy közvetlenül – a hazai munkaerőpiacon.

Üzleti céljaink:

- felelős játékszervezésre épülő fenntartható növekedés,
- a jövőt megalapozó technológiai fejlődés,
- az ügyfélélmény növelése költséghatékony gazdálkodással, valamint
- a társadalmi értékteremtés.

Termékek

Társaságunk hazánkban kizárólagos joggal forgalmaz sorsolásos játékokat és totalizátor fogadást, valamint egyedüli vállalként engedéllyel rendelkezik bukmékeri típusú fogadás, továbbá távszerencsejáték keretében történő sportfogadás szervezésére. Együttműködés keretében értékesíti a Kincsem+ lóversenyjátékot, illetve mobiltelefon egyenlegfeltöltéseket a teljes értékesítő hálózatában.



A tavalyi évhez képest 2021-ben az online játékok fejlesztése mellett újra fellendült a földi hálózat értékesítési volumene. 2021. június 3-án elindult legújabb fogadási termékünk, a V-sport virtuális fogadás értékesítése az online és offline hálózatokban egyaránt, ez pedig elősegíti, hogy képesek legyünk megfelelni a folyamatos kihívásoknak. Az új sorsjegyek, mint például a Varázsfőzet, nagy mértékben támogatták a heti árbevételi rekordok elérését. Az idei termékstratégiánkról elmondható, hogy a bevezetett és bevált gyakorlatokat sikerrel tudtuk továbbfejleszteni, pl. többek között az új fogadási termékekkel, a fogadható sportágak körének bővítésével és a piac kiszélesítésével.

Országos értékesítési lefedettség

A Szerencsejáték Zrt. országos lefedettséget biztosító értékesítési hálózatában több mint 4600 értékesítőhelyen érhető el a teljes játékinálat, amelyből 2021 végén 282-re bővült a saját üzemeltetésű lottózók hálózata. A kizárólag sorsjegyeket forgalmazó értékesítési pontokkal együtt a lottótársaság és értékesítő partnerei több mint 7700 értékesítési pontot működtetnek az országban, ezáltal a Szerencsejáték Zrt. a hazai kiskereskedelmi iparág egyik legkiterjedtebb hálózatát mondhatja magáénak.

LEGFONTOSABB GAZDASÁGI EREDMÉNYEK



Közkiadásokhoz való közvetett hozzájárulás: 131 milliárd Ft





**ELNÖK-
VEZÉRIGAZGATÓI
INTERJÚ
MAGER ANDREÁVAL**

A 2021-es évet még meghatározta a koronavírus-járvány. Mennyire befolyásolta a Szerencsejáték Zrt. belső működését a pandémia időszaka?

Sikeres egészségvédelmi védekezést alakítottunk ki munkatársaink, partnereink és játékosaink érdekében. Teljes hálózatunkban elérhetővé tettük a pultokra helyezett plexiállványt, maszk- és kesztyűhasználatot, a naponta többszöri fertőtlenítő takarítást. Fontosnak tartom kiemelni, hogy 2021-ben, a járvány egyik súlyos időszakában újfent szüneteltettük a karitatív sorsjegy-értékesítő hálózatunk működését, mivel ottdolgozó kollégáink fokozott védelemre szorulnak, miközben megváltozott munkaképességű munkatársainknak erre az időszakra is biztosítottuk alap munkabéruket.

A 2021-ben ugyanakkor sikeresen és fokozatosan álltunk vissza a járvány előtti munkavégzéshez és folyamatokhoz a Társasági Operatív Törzs irányításával, amely a rendkívüli évvégi rekord eredményeken is meglátszott. A Szerencsejáték Zrt. legmagasabb prioritással kezelte munkavállalói biztonságát és elégedettségét a járvány hullámai



**„A SZERENCSEJÁTÉK
ZRT. LEGMAGASABB
PRIORITÁSSAL
KEZELTE MUNKAVÁLLALÓI BIZTONSÁGÁT
ÉS ELÉGEDETTSÉGÉT
A JÁRVÁNY HULLÁMAI
ALATT, FOLYAMATOSAN LEKÖVETVE
TOSAN LEKÖVETVE
A VESZÉLYHELYZET
ALAKULÁSÁT.”**

alatt, folyamatosan lekövetve a veszélyhelyzet alakulását. Ez a szemlélet adta a szilárd alapot ahhoz, hogy az üzleti értékteremtő képességünk mindvégig megmaradt és tovább erősödött.

A beszámoló mely számaira a legbüszkébb?

A válságálló intézkedéseink és a hosszú távú növekedési pálya alapjait megteremtő digitális fejlesztéseinknek köszönhetően rekorderedménnyel zárult a tavalyi év, és minden fontos kategóriában növekedést tudtunk felmutatni, amely növekedés 2021-ben beemelte a nemzeti lottótársaságot a top10 legnagyobb árbevételű vállalat közé Magyarországon. Az árbevétel, a nyereményekkel csökkentett tiszta játékbévelet, az adózott eredmény, valamint a közösségi kiadásokhoz való hozzájárulás is javult 2020-hoz képest. Az árbevételből mintegy 490 milliárd forintot juttatott vissza a játékosoknak a nemzeti lottótársaság.

A Szerencsejáték Zrt. 701,4 milliárd forintos árbevételre ért el, amely 2020-hoz képest 22 százalékos növekedést jelent. Ha a játékkategóriákat nézzük, a sorsjegyek 27%-os, a fogadások pedig 36%-os bővülést értek el, amely azt is mutatja, hogy folytatódott

a gyorsabb ritmusú, magasabb nyeremény-visszafizetésű játékok népszerűségének növekedése. A fogadási üzletág emelkedő árbevételének aránya 2021-ben először haladta meg az 50 százalékot, amely a teljes forgalom 54 százalékát tette ki.

Ezek mind jogos büszkeséget jelentenek a nemzeti lottótársaság minden munkatársa számára. De sikeres működésünk alapja mégis az, hogy a tervezett 12 százalékkal és 11 milliárd forinttal meghaladó, egyben rekordot jelentő 131 milliárd forinttal tudtunk hozzájárulni a közösségi kiadások finanszírozásához különböző adók, járulékok, díjak és osztalék formájában.

És hogy mi ennek a jelentősége? Például az, hogy a magyar kultúra és sport támogatását is a reméltnél nagyobb mértékben segítettük, hiszen a játékadóból a törvény alapján a Nemzeti Kulturális Alap 10,8 milliárd forintra, a sporttörvény alapján a hazai sport pedig 14,4 milliárd forintra vált jogosulttá.

Mindezek mellett a nonprofit szervezetünkön keresztül szponzori megállapodás és adomány formájában mintegy 3,1 milliárd forinttal támogattunk közösségi célú sport-, kulturális, oktatási és egészségügyi programokat.

Mi az összefüggés a társadalmi felelősségvállalás és fenntarthatóság között a Szerencsejáték Zrt. működésében? Melyek a további célok?

Társaságunk működésének alappillére a fenntarthatóság, amelynek csak egy része kapcsolódik a környezetünk védelméhez. Az ESG-keretrendszerben való gondolkodás, a környezeti hatások, a társadalmi kérdések és a vezetői döntéshozatal és irányítás fenntarthatóságának rendszere számunkra azt is jelenti, hogy az egyik legnagyobb árbevételű magyar nemzeti vállalként piaci cégeknél akár magasabb szintű felelősséggel tevékenykedünk egyes területeken.

A kérdést gazdasági-pénzügyi oldalról szemlélve a stabil működés biztosítása, és a változó trendekre, digitalizációra, magas szintű játékoselvárásokra való felkészülés a feladatunk, hiszen ezek teszik lehetővé a vállalat fejlődését.

Büszke vagyok arra, hogy a Szerencsejáték Zrt. rendelkezik az egyik legmagasabb lakossági bizalmi indexszel a hazai nagyvállalatok között, amely értéket gondosan őrizzük, hiszen ez fenntartható növekedésünk egyik kulcsa. Ebben fontos szerepet játszik a fogyasztókkal élők integrációjában vállalt több évtizedes szerepvállalásunk, amelyet 2021-ben egy országos szemléletformálási aktivitással egészítettünk ki. A társadalmi szempontok között másik kiemelt prioritás a felelős

játékszervezés és a játékos tudatosság erősítése. Meggyőződésünk, hogy bár a játékaink nem a veszélyes, függőség szempontjából kockázatos kategóriába tartoznak, folyamatosan tennünk kell a játékosok mentális egészségének megőrzéséért, a játékos tudatosság erősítéséért a jogszabályokon túlmutató mértékben. Teljes tevékenységünket áthatja a törekvés, hogy megvédjük a játékosainkat a túlzásba vitt szerencsejátéktól és annak káros hatásaitól. Ennek keretében megújítottuk kötelező felelős játékszervezési képzéseinket munkatársaink és teljes kereskedelmi hálózatunk számára. Egy új weboldalt indítottunk maradnjatek.hu címen, amely teljes vonatkozó programunkat lefedi a különböző célcsoportok számára. A képzések mellett felelősen végezzük a marketing és értékesítési tevékenységünket is azért, hogy megvédjük a kiskorúakat a szerencsejátékban való résztvételtől. A felelős értékesítés azt is jelenti, hogy a társaságunk a hazai törvényi előírásoknál szigorúbb etikai szabályokat alkalmaz ezen területen immár több mint tíz éve, és ezek a szabályok kötelezőek a külső partnereinkre nézve is.

Hogyan valósítják meg a fogyasztókkal élők integrációját? Mit tesz ezen a területen a Szerencsejáték Zrt.?

Ez a küldetés 2003-ban kezdődött, ekkor vállalta a társaságunk, hogy versenypiaci feltételek között alkalmaz fogyasztókkal élők kollégákat. 2015-ben pedig az első között csatlakoztunk az

Európai Lottótársaságok Szövetsége és az Európai Fogyatékosügyi Fórum kezdeményezéséhez, amelynek a résztvevői elhatározták, hogy elősegítik az Európai Unió 80 millió fogyatékossgal élő polgárának integrációját. Így a karitatív célú sorsjegy-értékesítő hálózatunk fenntartásával olyan megváltozott munkaképességű embereknek tudunk munkalehetőséget biztosítani, akik az egészségi állapotuk miatt évek óta nem találtak munkát. Ők a rendszeres munkajövedelem és a szakmai, kereskedelmi sikerek révén újra a munkaerőpiac hasznos tagjainak érezhetik magukat. Büszké vagyunk arra, hogy munkavállalóink 10%-a megváltozott munkaképességű kolléga.

Tavaly indítottuk el „Tarts velünk egy akadálymentes jövőért!” programunkat, amely hármasként kezeli cégünkön belül az integráció ügyét. Azt valljuk, hogy az akadályokat nem csak fizikailag, hanem a gondolatokban is le kell bontanunk. Ennek megfelelően biztosítjuk a legmagasabb szintű kiszolgálást fogyatékossgal élő játékosaink felé. És végül erőforrásaink fókuszálásával országos szinten valósítunk meg programokat és szemléletformálást elsősorban a gyermekeket érintő beilleszkedés területén.

Melyek a következő időszak fontos stratégiai céljai a Szerencsejáték Zrt. számára?

A kérdés megválaszolását azzal kell kezdenem, hogy még egy ilyen extrém globális krízis, mint a pandémia, sem tudta megtörni azt a fejlődést, amely a nemzeti lottótársaságot jellemezte az elmúlt bő évtizedben.

Új vállalati stratégiánk célja, hogy a jelenleg is folyamatosan változó gazdasági környezet és fogyasztói trendek mellett rugalmasan ellenállóvá és dinamikus fejlődővé tegye a nemzeti lottótársaságot – és felelős megközelítésű, stabil növekedésünk folytatódhasson.

A válság idején mindig felerősödik a bizalom szerepe, amelyet nálunk véleményem szerint a szerethető márka épít a legjobban. Játékosaink elvárják a legmagasabb szintű játékelményt mind földi hálózatunkban, mind a digitális térben, ahol számos feladat vár még ránk, különösen a távszerencsejáték piac liberalizációjának tekintetében.

Növekedésünk kulcsa pedig kereskedelmi partnereinkkel és az általuk foglalkoztatott közel 14 ezer terminálkezelő munkavállalóval való hatékony együttműködésünk. Végül, de nem utolsónak pedig működési kiválóságunk biztosítását tűztem ki stratégiai célunknak, amelynek középpontjába munkavállalóinkat helyezzük. Így a kihívásokkal teli időszak ellenére is megőrizhetjük a Randstad díját, amelyet a „Legvonzóbb munkaadó a szolgáltatási szektorban” kategóriában nyertünk el.

1.2 FENNTARTHATÓSÁG A SZERENCSEJÁTÉK ZRT. SZÁMÁRA

Fenntartható értékteremtés mint stratégiai cél

Rövid- és hosszú távú fenntarthatósági céljainkat az üzleti stratégiához, a marketing és kommunikációs tervhez, valamint a környezetvédelmi fejlesztésekhez igazodva határozzuk meg. A célok kitűzésénél a fenntartható üzleti működést is szem előtt tartjuk, hiszen azok megvalósításánál elsődleges szempont a vállalat pénzügyi fenntarthatósága. Előrehaladásunk felülvizsgálatát céljaink éves értékelésével végezzük el, amely során a kiválasztott lényeges témakörökben új célokat fogalmazunk meg. A 2021-es célok teljesüléséről és a 2022-es tervekről a fenntarthatósági jelentés fejezeteinek elején található tájékoztatás.

A Társaság elsődleges felelőssége a játékosok megóvása a túlzott szerencsejáték-használattól, illetve a fiatalok körében kialakult függőségtől. Ennek fényében a társadalmi felelősségvállalás fókuszában a felelős játékszervezés áll. A Szerencsejáték Zrt. működése során a jogi kötelezettségen felül kizárólag olyan – alacsony vagy közepes kockázatú – játékokat értékesít, amelyek a függőség tekintetében nem minősülnek veszélyesnek. A felelős játékszervezés mellett kiemelten fontos továbbá a fenntartható vállalatirányítás, a környezetvédelem, a játékosok védelme, illetve a munkavállalókkal, a beszállítókkal és az üzleti partnerekkel szemben tanúsított etikus magatartás.



A Szerencsejáték Zrt. lényegességi mátrixa

Érintettek értékelésére és döntésére gyakorolt hatás	Nagyon lényeges			<ul style="list-style-type: none"> • Felelős játékszervezés és játékosvédelem • Adatvédelem és kibervédelem 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Pénzmosás megelőzése • Jogszáabályi megfelelés 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Vonzó munkahely • Társadalmi hozzájárulás 	<ul style="list-style-type: none"> • Klimaváltozás és környezetvédelem • Esélyegyenlőség 		
	Lényeges	<ul style="list-style-type: none"> • Munkahelyi egészség és biztonság • Felelős beszállítói lánc 			
	Lényeges	Gazdasági, társadalmi és környezeti hatások jelentősége			Nagyon lényeges

A fenntarthatóság tekintetében a Társaság stratégiai céljai az alábbiak:

- A felelős játékszervezői szerep magas színvonalának biztosítása
- A közösségi értékteremtés növelése az érintettek körének szélesítése mellett
- A környezeti fenntarthatósággal kapcsolatos szemléletformálás gyakorlati megvalósítása

Lényegesség

A Társaság fenntarthatósági jelentése a Global Reporting Initiative (GRI) szabványának „core” szintű alkalmazásával készült. A GRI tartalmi index a Szerencsejáték Zrt. honlapján, a <https://rolunk.szerencsejatek.hu/hu/jelentesek> oldalon érhető el. A szabvány előírása alapján a lényeges fenntarthatósági témákhoz kapcsolódó GRI-témakörök a mellékletben találhatóak. A 2021-es jelentésre

vonatkozó lényegesség a 2020-as jelentés témaköreinek felülvizsgálata mellett egy magas szintű, hat nemzetközi szerencsejáték és lottótársaságra vonatkozó benchmarking alapján került kialakításra. A jelentés és annak hangsúlyos elemei a lényegesként azonosított témákra épülnek. Érintettek tekintetében a 2020-as jelentés készítése során azonosított érintettek kerültek figyelembevételre, mivel valószínűsíthető, hogy az érintettek köre az elmúlt évben nem változott. Az érintettek listáját a *Melléklet* sorolja fel.

A Szerencsejáték Zrt. a lényeges témákról a saját tevékenységére vonatkozóan számol be. Leányvállalata, a Szerencsejáték Service Nonprofit Kft. hozzájárulását kizárólag a társadalmi hozzájárulás tekintetében mutatja be.

Kapcsolódás az ENSZ Fenntartható Fejlődés Céljaihoz

Az Egyesült Nemzetek Szervezetében (ENSZ) 2015-ben 193 ország fogadta el a 2030-ig tartó időszakra vonatkozó fenntartható fejlődési menetrendet, amely 17 fenntartható fejlődési célt (Sustainable Development Goal - SDG) foglal magába. Az aláírók elkötelezték magukat bolygónk védelmére, a szegénység felszámolása és minden ember jólétének és békéjének megteremtése mellett.

A Szerencsejáték Zrt. működésében, külső és belső érintettjeinek kezelésében is elkötelezett a fenntartható fejlődési célok iránt és tevékenysége során az alábbi célkitűzésekre fekteti a hangsúlyt:



1 NO POVERTY
 Szegénység felszámolása



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING
 Egészség és jóllét



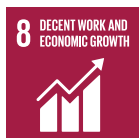
4 QUALITY EDUCATION
 Minőségi oktatás



5 GENDER EQUALITY
 Nemek közötti egyenlőség



7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY
 Megfizethető és tiszta energia



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
 Tisztességes munka és gazdasági növekedés



11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
 Fenntartható városok és közösségek



12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
 Felelős fogyasztás és termelés



13 CLIMATE ACTION
 Fellépés az éghajlatváltozás ellen



16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
 Béke, igazság és erős intézmények



17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS
 Partnerség a célok eléréséért





02

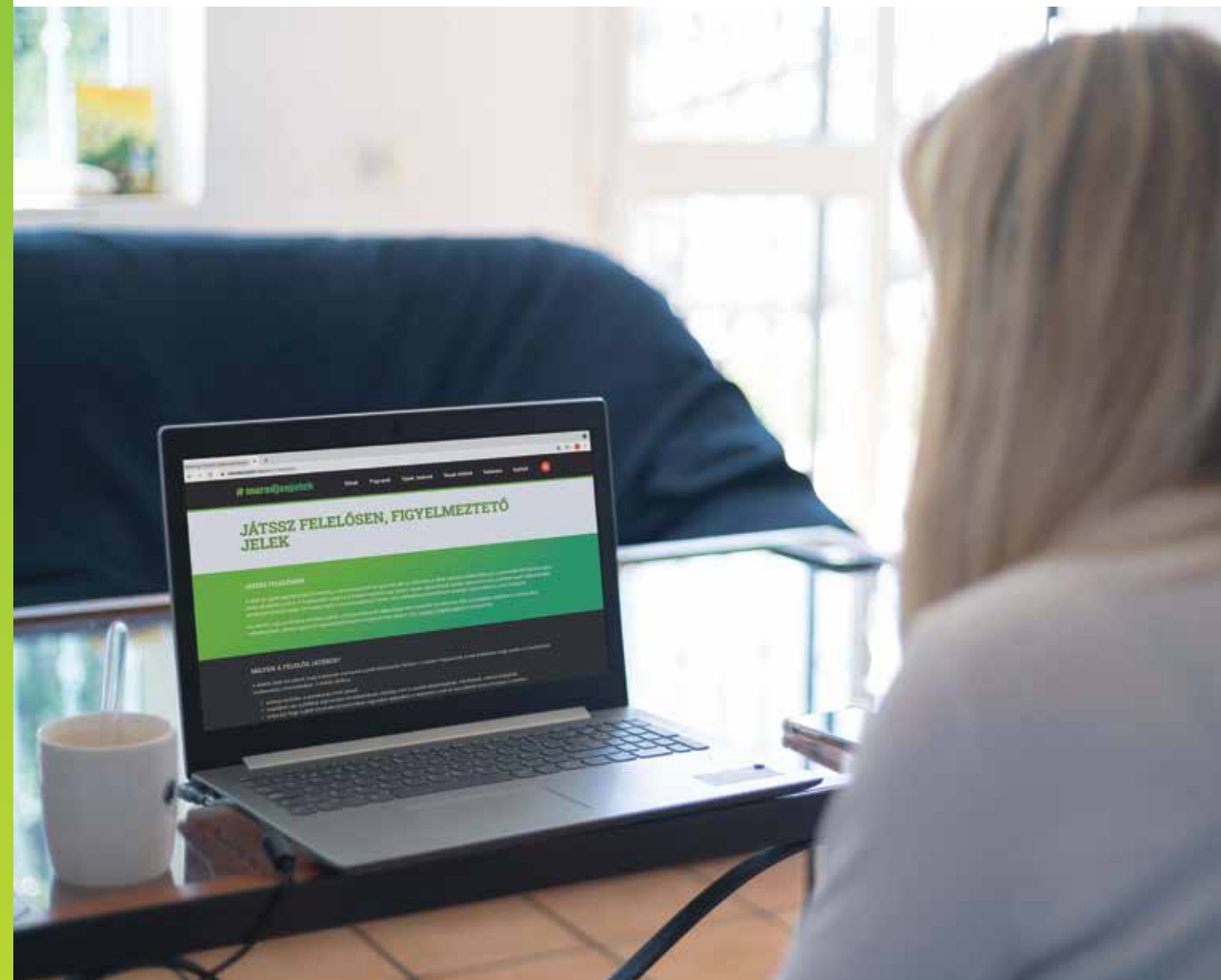
FELELŐS JÁTÉKSZERVEZÉS ÉS JÁTÉKOSVÉDELEM

A 2021-2025 közötti időszakra vonatkozó stratégiában kiemelt figyelmet kap a fenntarthatóság kérdése, annak nem csak a környezeti, de társadalmi vetülete is. Tevékenységéből fakadóan, a társadalmi fenntarthatóság kérdésén belül jelentős hangsúlyt kap a felelős játékszervezés, melyet mind a tulajdonos, mind a Társaság döntéshozói kiemelt kérdésként kezelnek.

A felelős játékszervezés azokat az irányelveket és elvárásokat tömöríti, amelyeket azért hoztunk létre, hogy a Társaság megvédje játékosait a túlzásba vitt szerencsejátéktól és annak káros következményeitől. Ez a törekvés hatással bír a Szerencsejáték Zrt. teljes működésére: megjelenik a Társaság Etikai Kódexében, a Reklámetikai Kódexben, és hatással van játékosvédelmi intézkedésként a részvételi szabályzatok és játéktervek megalkotására.

Azért, hogy a felelős játékszervezés a gyakorlatban is megvalósuljon, a Szerencsejáték Zrt. rendszeres képzéseket szervez munkavállalói számára -

az új kollégák belépéskor, majd ezt követően - valamennyi munkatárs azonos módon - évente egyszer felelős játékszervezési oktatáson vesznek részt. Az oktatást elektronikus vizsga zárja, minden munkatárstól kötelező elvárás a vizsga teljesítése. A vizsga teljesítésének nyomkövetése naprakész elektronikus adatbázison keresztül történik – a képzést elmulasztók emlékeztetőt kapnak a vizsga kötelező teljesítéséről. Az oktatási anyagban szerepelnek azok a lehetőségek, intézmények és elérhetőségek, melyeken keresztül a játékosok és családtagjaik játékszenvedéllyel kapcsolatos segítséget kérhetnek.





INTERJÚ BÁNHEGYI ZSÓFIA MARKETING ÉS KOMMUNIKÁCIÓS IGAZGATÓVAL

Hogyan járulhat hozzá a nemzeti lottótársaság a fenntarthatósággal kapcsolatos társadalmi elvárásokhoz?

Az átfogó fenntarthatósági szemlélet ma már alapvető elvárás a vállalatok felé, a Szerencsejáték Zrt. következetesen alkalmazza ezt. Társaságunk csaknem két évtizede, 2003 óta alkalmaz megváltozott munkaképességű munkavállalókat, ezzel is segítve a fogyatékosokkal élő társadalmi beilleszkedését. Ennek a szemléletformálásnak másik eszköze a Játék összekötő! programunk, amelyben a gazdagon felszerelt, a mesék világát idéző játékelemekkel egyedülálló, befogadó játszóterek épülnek, ahol a fogyatékosokkal élő és ép gyermekek a közös játék élményén keresztül válhatnak elfogadó, nyitott felnőttekké. 2022 végéig adjuk át a 22. ilyen játszóterünket.

A felelős játékszervezés vállalatunk alapműködése szempontjából szintén kiemelt terület.



„VÁLLALATUNK TÁRSADALMI ÉRTÉKÉT JÓL MUTATJA, HOGY 2021-BEN REKORDOT JELENTŐ 131 MILLIÁRD FORINTTAL JÁRULT HOZZÁ A KÖZÖSSÉGI KIADÁSOK FINANSZÍROZÁSÁHOZ KÜLÖNBÖZŐ ADÓK, JÁRULÉKOK, ÉS OSZTALÉK FORMÁJÁBAN.”

Felelősségünk, hogy megvédjük játékosainkat a túlzásba vitt szerencsejátéktól, ezzel párhuzamosan pedig a kiskorúakat a játékszenvedély korai kialakulásától. A felelős játékszervezés érdekében oktatási anyagainkat folyamatosan frissítjük, képzéseket tartunk új munkatársainknak és partnereinknek, a már nálunk dolgozó kollégák pedig évente vesznek részt felelős játékszervezői oktatáson, ezzel is frissítve ismereteiket. A képzések mellett a legszigorúbb etikai normáknak megfelelően végezzük a marketing tevékenységünket, hazánk legszigorúbb reklámetikai kódexe alapján. A felelős értékesítés szigorúan szabályozott keretek között működik, Társaságunk pedig a hazai törvényi előírásoknál is szigorúbb szabályokat alkalmaz immár több mint tíz éve. Ezek külső partnereink számára is kötelezőek. Hazánkban egyedülálló a nemzeti lottótársaság etikus elvek szerint szervezett marketing és értékesítési tevékenysége, és erre a felméréseink alapján minden kollégánk igen büszke. A fenntarthatóság harmadik pillére a vállalati működés hatása az ország gazdaságára: ahogy eddig is, úgy a jövőben is a stabil működést, a közösségi kiadásokhoz történő minél nagyobb mértékű hozzájárulást kell kiemelten kezelnünk. Vállalatunk társadalmi értékét jól mutatja, hogy 2021-ben rekordot jelentő, 131 milliárd forinttal járult hozzá

a közösségi kiadások finanszírozásához különböző adók, járulékok, és osztalék formájában. A játékosokat megillető nyeremények értéke 2021-ben meghaladta a 487 milliárd forintot, ez naponta átlagosan 1,3 milliárd forint nyeremény kifizetését jelentette. Nonprofit leányvállalatunk szervezésében számos kulturális, sporttal kapcsolatos, egészségügyi, oktatási, ifjúságvédelmi program megvalósításához járunk hozzá, további értéket teremtve a magyar társadalom számára.

A fenntarthatóság a Szerencsejáték Zrt. stratégiájának alappillérvé vált. Ez jelent változást a Társaság működésében?

Megfogalmazott stratégiai célunk, hogy megőrizzük és erősítsük a Társaság értékteremtő CSR-tevékenységét, középpontban a fogyatékosokkal élő társadalmi integrációjával, valamint folyamatosan fejlesztjük felelős játékszervezési eszköztársaságunkat is. Környezeti szempontból komoly szemléletformálásra van szükség, melynek érintenie kell az anyag- és energiagazdálkodást, valamint nagyobb hangsúlyt kell helyezni a környezeti fenntarthatóságra, legyen szó az újrahasznosításról, a termékfejlesztésről vagy környezeti szennyezésünk csökkentéséről. Örömmel mondhatom, hogy az energiahatékonyság és a megújuló energiaforrások hasznosításának növelése jelenleg is

a szemléletünk fontos eleme. Sorsjegyeink fenntartható gazdaságból származó papírból készülnek és 100%-ban újrahasznosíthatóak, de gondoskodunk a feleslegessé vált, leselejtezett elektronikai eszközök, segédanyagok szakszerű begyűjtéséről, illetve megsemmisítéséről is.

A nemzeti lottótársaság a felelős játékszervezési elvek miatt mértéktartó növekedési modellt követ. Hogyan lehet a társadalmi hasznosságot szem előtt tartva mégis javítani, optimalizálni a működést?

Az új középtávú Vállalati Stratégiában a játékszervezési tevékenységet fejlesztő, valamint a fogyatékosokkal élők integrációját ösztönző stratégiai célokat jelölünk ki. Feladatunk a felelős játékszervezői kiválóság fenntartása és erősítése a versenyképesség megtartásának figyelembevételével. Célunk, hogy a Szerencsejáték Zrt. mind hazai szinten, mind pedig a nemzetközi hivatalos játékszervezői közösségben kiemelkedően felelős játékszervezői gyakorlattal rendelkezzen, tovább erősítve bizalmi indexét és pozícionálását a külső és belső érintettek körében.

A stratégiai cél keretében átvilágítjuk és rendszerezzük a felelős játékszervezői tevékenység folyamatát, a szabályozási rendszert, illetve a belső és

külső szemlélet formálásának lehetőségeit. Ezen túlmenően 2022-ben kidolgozzuk a 2023-ig elkészítendő felelős játékszervezéssel kapcsolatos „Cselekvési tervet”, amely tartalmazza majd többek között a társadalmi hasznosságra vonatkozó feladatokat is.

Állami nagyvállalként a Szerencsejáték Zrt. célja a kiemelt költségvetési és példamutató közösségi hozzájárulási szint elérése. Kiemelkedő szerepet kívánunk betölteni a költségvetési teher viselésében, illetve a magyar társadalom szempontjából fontos ügyek, például a sport, a kultúra és a megváltozott munkaképességűek támogatásában.

A felelős játékszervezés az Európai Lottótársaságok Szövetsége tanúsítási programjának is központi eleme. Szigorodnak az ezzel kapcsolatos európai szabályok?

Társaságunk bő 10 évvel ezelőtt, az Európai Lottótársaságok Szövetségének (EL) tagjaként elkötelezte magát az EL European Responsible Gaming Standards Documentation Certification Framework előírásai mellett és részt vesz olyan független tanúsítási eljárásban, amely ellenőrzi, hogy az adott lottótársaság teljesíti-e a szabványban megfogalmazott követelményeket, előírásokat. A meghatározott kritériumrendszer hosszú évek óta vizsgálja

többek között az adott társaság alkalmazottainak és partnereinek felelős játékszervezéshez kapcsolódó képzési rendszerét, a játéktervezés folyamatát, a digitális csatornák működését, a játéklüggők segítségét és a játékosok edukációját is. 2021-ben azt láttuk, hogy az európai szervezet szigorúbb követelményeket támaszt a lottótársaságok felé és az eddigi önkéntes lehetőséget kötelezővé tette az Európai Lottótársaságok Szövetségének tagjai számára, emellett pedig teljesen új alapokra helyezték a felelős játékszervezést.

Büszkék vagyunk arra, hogy a Szerencsejáték Zrt. az elsők között, 2022-ben ötödszörre is elnyerte a felelős játékszervezői nemzetközi minősítést. A tanúsítvány megszerzéséhez szükséges vizsgálat olyan játékszervezési területeket érintett, mint a kutatás, az alkalmazottak és az értékesítésben résztvevők képzése, a játéktervezés, a távszerencsejátékok, a reklám és a marketing, a játéklüggőség megelőzésének segítése, a játékosok nevelése, az érintett felek bevonása, illetve a távszerencsejátékok és a digitális csatornák. Vállalatunk minden részterületen messze az elvárt 75 százalékos szint felett teljesített, összesítésben pedig 95 százalékos eredménnyel zárta az auditot.

A stratégiai cél keretében átvilágítjuk és rendszerezzük a felelős játékszervezői tevékenység folya-



matát, a szabályozási rendszert, illetve a belső és külső szemlélet formálásának lehetőségeit. Ezen túlmenően 2022-ben kidolgozzuk a 2023-ig elkészítendő felelős játékszervezéssel kapcsolatos „Cselekvési tervet”, amely tartalmazza majd többek között a társadalmi hasznosságra vonatkozó feladatokat is.

Összességében elmondhatjuk, hogy a Szerencsejáték Zrt. a törvényi és szabályozói kötelezettségeken túlmenően határozta meg magát ezen területek mindegyikén, amelyet a jövőben is folytatni kívánunk.

2.1 FELELŐS MARKETING ÉS ÉRTÉKESÍTÉS

2022-ES CÉLOK:

Felelős játékszervezésre és játékosvédelemre vonatkozó szemléletformálás a Társaságon belül - képzési anyag megújítása, videós oktatóanyag készítése. A tananyagból a munkavállalók évente vizsgát tesznek.

A felelős játékszervezés egyik kiemelt területe a felelős értékesítés, ami törvényileg szigorúan szabályozott annak érdekében, hogy betartsa a kiskorú személyek szerencsejáték-tevékenységének teljes tilalmát. E célból több, a kiskorúak játéktilalmát biztosító intézkedést is foganatosítania kell a Szerencsejáték Zrt.-nek, illetve figyelemfelkeltő tájékoztatásban kell részesítenie a játékosokat.

A Társaság számára jogszabályi kötelezettségeinek értelmében:

- tilos a kiskorú személyek kiszolgálása az értékesítési hálózatban,
- a távszerencsejáték esetében tiltott a kiskorú személyek regisztrációja,
- továbbá tilos a kiskorú személyek megszólítása a kereskedelmi célú marketingkommunikációban.

Valamennyi játékunk segédszervényén feltüntettük a 18-as korhatárt ábrázoló piktogramot.

Értékesítőhelyen történő fogadásoknál, abban az esetben, ha a fogadó személy nagykorúsága nem egyértelmű, az értékesítő felkéri a játékost életkora igazolására, személyazonosság igazolására alkalmas okmány bemutatásával. Amennyiben a vásárló ennek nem tesz eleget, vagy az ellenőrzés során kiderül, hogy nem töltötte be a 18. életévét, az értékesítőnek meg kell tagadnia tőle:

- a fogadásban és a játékban való részvételt;
- a Szerencsekártya és a sorsjegy értékesítését;
- sorsjeggyel vagy átvételi igazolással az elért nyeremény ellenőrzését;
- a lottózói Játékoskártya regisztrációját;
- továbbá a nyeremény kifizetését.



A Szerencsejáték Zrt. az online platformjain is mindent megtesz annak érdekében, hogy a korhatárokról vonatkozó előírásoknak eleget tegyen. A weboldalon a korhatárt jelző piktogramok és további feliratok hívják fel a figyelmet arra, hogy a Társaság termékeit csak nagykorúak vehetik igénybe. Emellett a regisztráció alatt is ellenőrzik a játékos életkorát, a folyamat során a rendszerbe feltöltött személyi igazolvány értékesítési ellenőrzése által. Az életkoron túl további személyes adatokat is ellenőriznek a valótlan adatokat tartalmazó regisztrációk kiküszöbölése érdekében, például a távszerencsejáték igénybevételéhez csak létező irányítószámot fogad el a rendszer. A megadott okmányokat és adatokat a Belügyminisztérium online kaszinó adatbázisán (OKA) keresztül ellenőrzi a Szerencsejáték Zrt. Amennyiben a rendszer nem küld megerősítő visszajelzést, a regisztráló

nem fogadhat sem a Tippmixpro.hu, sem pedig a bet.szerencsejatek.hu oldalon.

A felelős értékesítés ellenőrzése

A felelős értékesítést saját munkatársai mellett a partner értékesítőktől is elvárja a Szerencsejáték Zrt. Erre vonatkozóan számos szabállyal rendelkezik, úgymint az Értékesítési Szabályzat, vagy a Lottózói Ügyrend egyes előírásai. A felelős értékesítés megvalósulását az értékesítőhelyi ellenőrzés és az értékesítési régiók rendszeresen, míg a belső ellenőrzés igény esetén vizsgálja. Hálózatellenőrzés keretében a csak sorsjegyet értékesítő partnereket évente egyszer, míg a terminállal rendelkező értékesítő helyeket legalább negyedévente egyszer ellenőrzi a Vállalat. A vizsgálat kiterjed a játékosvédelmi tájékoztatás eszközeinek ellenőrzésére is. 2021-ben 59 252 ellenőrzésre került sor.



INTERJÚ
KOPPÁNY GERGELY
JÁTÉKFEJLESZTÉSI
ÉS STRATÉGIAI
IGAZGATÓVAL

2021-ben a dinamikusan változó iparági környezethez való alkalmazkodás és Társaságunk piaci pozícióinak erősítése érdekében folytatódott a stratégiaalkotási munka, amely reagált a világjárvány okozta kihívásokra, és amelynek célja – aktualizálva a korábbi célokat – egy átfogó, céges szintű középtávú stratégia kialakítása volt. A stratégia összeállítása során feltérképeztük és bemutattuk a szerencsejáték iparág főbb nemzetközi trendjeit, a hazai piaci lehetőségek elemzését, a közép-kelet-európai piacokat. A felsővezetők és a stratégia alkotásban érintett munkatársak személyes bevonásával, valamint számos dokumentum feldolgozásának eredményeként új alapokra helyeztük a vállalat vízióját és misszióját, illetve új célrendszert is kialakítottunk. Jelenleg is zajlik a Vállalati Stratégia implementációs tervének véglegesítése, amelynek elfogadását követően – strukturált, függőségi viszonyok feltérképezésén keresztül – megkezdődik az egyes célokhoz tartozó projektek, feladatok végrehajtása.



**„A CÉL A DIGITÁLIS
FELÜLETEN, KÜLÖNÖSEN
A MOBILESZKÖZÖKÖN
VALÓ VERSENYKÉPES,
NEMZETKÖZI SZÍNVONALÚ,
INNOVATÍV TERMÉKKÍNÁLAT
ÉS A KAPCSOLÓDÓ
BELSŐ KÉPESSÉGEK MEG-
TEREMTÉSE, AMELYEK
ELSŐDLEGESEN A FIATAL
FELNÖTT JÁTÉKOSOKAT
CÉLOZTA.”**

A Covid19 jelentősen előmozdította a legtöbb szolgáltatás digitalizációját. Hogyan alakul ez a játékszervezésben?

2020 tavaszán, a koronavírus-járvány kitörésekor a pandémia lehetséges hosszú távú hatásait szem előtt tartva, a folyamatosan növekedő gazdasági teljesítmény fenntartása érdekében az előzetesen elképzelt menetrendhez képest – Tulajdonosi egyetértés mentén – felgyorsítottuk az online játékok fejlesztését (pl. e-sport, e-sorsjegy, v-sport), így eltérünk a korábban lefektetett célstruktúra időrendjétől, de megtartottuk annak kulcsterületeit.

Az új középtávú Vállalati Stratégiában az olyan játékszervezési tevékenységet is érintő stratégiai célok kerültek kijelölésre, mint például a digitális játékkínálat bővítése. Az online szerencsejátékipiaci lemaradás pótlásának fő eszköze a játékok többletélmménnyel való bővítése és mobileszközökre történő optimalizálása. A cél a digitális felületen, különösen a mobileszközökön való versenyképes, nemzetközi színvonalú, innovatív termékkínálat és a kapcsolódó belső képességek megteremtése, amelyek elsődlegesen a fiatal felnőtt játékosokat célozták. A stratégiai tervezés egy másik kiemelt eleme a digitális szolgáltatások fejlesztése, ennek

részeként Társaságunk többek között a szerencsejáték és sportfogadási applikációk, illetve egy modern és stabil fizetési platform létrehozásával kívánja növelni piaci versenyképességét. Célunk, hogy az interaktív platformokon a szerencsejátékok elérhetőségét, megjelenését nemzetközi szinten is versenyképesse tegyük, melynek fókuszában az ügyfélművelés áll. Az új, gyors nyelési lehetőséggel járó számsorsjátékok bevezetésével további árbevétel növekedést realizálhatunk. A cél a termékportfólió folyamatos megújulásának biztosítása új termékek és kiegészítő játékelemek bevezetésével, az üzleti igényeknek és a potenciálhoz képest nem megfelelően lefedett szegmensekben.

Azt látjuk, hogy nőtt a bizonytalanság és a kockázatok mértéke a világban. Hogyan hat ez a szerencsejátékhasználati szokásokra?

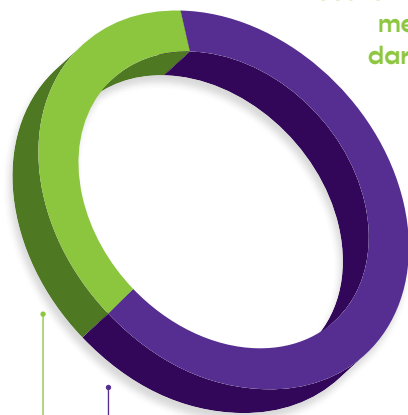
A világjárvány következtében új fogyasztói normák alakultak ki, melyek a szerencsejátékhasználati szokásokra is hatással vannak. Legfőbbképpen a digitalizáció gyors fejlődését lehet kiemelni, amelynek köszönhetően nőtt az online csatornánk részaránya. A digitalizáció egyre fontosabbá vált, nemcsak az értékesítésben, hanem az általános vásárlói út során is.

2.2 JÁTÉKOSVÉDELEM ÉS PREVENCIÓ

Szerencsejáték Segélytelefon

A Társaság az ELTE PPK Klinikai Pszichológia és Addiktológia Tanszékével és a Pro Psychologia Alapítvánnyal közösen működteti a Szerencsejáték Segélytelefon szolgáltatást 2013-tól kezdve, ami a pandémia óta nem csak telefonon és e-mailben, de Skype-on keresztül is elérhető. A Szerencsejáték Zrt. rendszeres visszajelzést kap az egyetemtől a bejelentésekkel kapcsolatban azok típusáról, csatornájáról, a bejelentések jellemzőiről.

Különböző csatornákon érkező megkeresések darabszáma és megoszlása



Telefon és Skype: **53 db***

E-mail: **29 db**

*A pandémia miatti otthoni munkavégzés miatt vontunk össze két csatornát.

Játék határokkal! program

A Játék határokkal! programot hosszú évek óta a Magyar Ökumenikus Segélyszervezettel közösen működteti a Szerencsejáték Zrt. A program keretében egyrészt iskolai preventív előadásokat tartunk, másrészt igény szerint csoportos foglalkozásokat és egyéni tanácsadást a szerencsejáték-függőségre vonatkozóan. A járványhelyzet alatt a csoportos foglalkozásokról átterelődött a hangsúly az egyéni esetkezelésre, ami megmutatta, hogy egyes érintetteknél ez a módszer jóval hatékonyabb, mint a csoportos foglalkozások. Emellett az egyéni esetkezelés a szakember számára lehetőséget adott a szorosabb kapcsolat kialakítására, a kliensekkel való gyakoribb kommunikációra, ezzel nagyobb eséllyel akadályozva meg a visszaesést, hatékonyabb támogatást nyújtva a kritikusabb időszakokban. A járványhelyzet miatt az elmúlt két évben egyre nagyobb hangsúlyt kaptak az információs pontok üzemeltetése, ahová mind a játékfüggők, mind hozzátartozóik fordulhatnak segítségért. A pandémia alatt az információs pontokon is folyamatosan elérhető volt a telefonos segítségnyújtás. A beérkező megkeresések rendkívül sokrétűek: leggyakrabban a programról és a szerencsejáték-függőségben érintettek számára elérhető lehetőségekről kérdeznak az érdeklődők.

Az információs pontok kapcsolatban állnak az egészségügyi és szociális rendszer szereplőivel, ennek köszönhetően a segítséget kérőket szükség szerint további kezelésre irányítják át. Az együttműködés keretében preventív program is indult, melynek várhatóan először 2022-ben lesz mérhető hatása.

Információs pontok száma: 7 db

Csoportfoglalkozások és egyéni esetkezelések is működnek mind a 7 helyszínen.

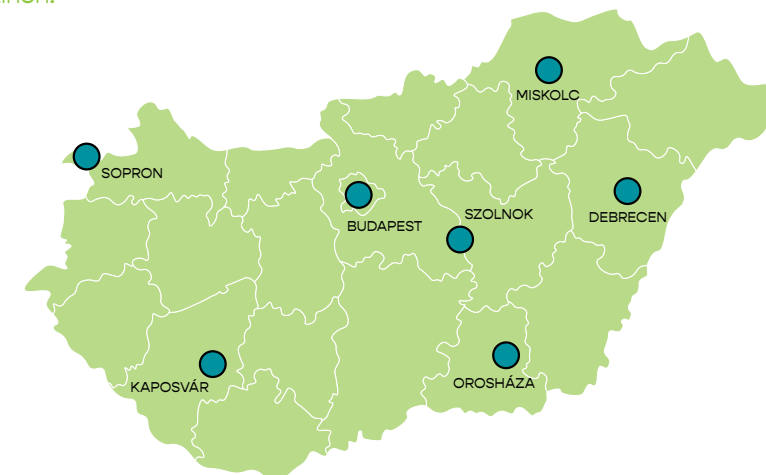
A kapcsolatfelvételek száma összesen

456
volt.

2021-ben

456
új megkeresést regisztráltak az Információs pontok.

Ezek közül: 58 fő online,
281 fő telefonon, 117 fő személyesen.



A Segélyszervezet munkatársai 2021-ben a megkeresők közül

196 esetet

irányítottak a megfelelő szakellátásba, elősegítve azt, hogy a gyógyulás útjára léphessenek.

A "Játék határokkal!" Program keretében 2021-ben megújult, új struktúrát kapott a „**Maradjon játék!**” weboldal (www.maradjonjatek.hu). Az oldalon az érdeklődők a szerencsejáték-függőségről, a Szerencsejáték Zrt. által biztosított programokról kapnak információt, illetve önértékelő tesztekkel felmérhetik veszélyeztetettségük mértékét.

Az oldal látogatottságáról havi kimutatások készülnek, ami a havi játékszenvedélyre vonatkozó információk jelentésben jelenik meg.

2021-ES CÉLOK ÉS TELJESÜLÉSÜK:

1. A bevezetett e-sorsjegyek, illetve valamennyi, a földi hálózatban bevezetett sorsjegy tesztelése a GamGARD¹-on. Új termékként a V-sport tesztelése (online és offline); Tippmix, TippmixPro, Totó, Góltotó újratestelése.

STÁTUSZ:

Az összes bevezetésre javasolt sorsjegyet tesztelték, a GamGARD keretrendszer szerinti minősítésük megtörtént. A tesztelt termékek kockázati besorolása megfelelő volt, nem minősültek túl kockázatosnak a veszélyeztetett felhasználók számára. Az újratestelésre váró termékek besorolása is teljesült.

2. Áthúzódó feladatként a maradjonjatek.hu honlap megújítása. A Játék határokkal! program online megvalósíthatóságára vonatkozó módszertan kidolgozása.

STÁTUSZ:

A honlap fejlesztése megtörtént, a felhasználóbarát rendszer kialakítása mellett új funkciókkal bővült a szerencsejáték-függőség megelőzését, felismerését és kezelését szolgálva. A Játék határokkal! programhoz elkészült az online módszertani kézikönyv.

¹ A GameGARD-ot játékszenvedélyt kutató, nemzetközileg elismert pszichológusok hozták létre a céllal, hogy egységes szempontrendszer alapján biztonságosabbá tegyék a szerencsejátékokat.



2.3 FELELŐS JÁTÉKSZERVEZÉS AUDIT

A Társaság évente megújítja a Szerencsejáték Felügyelet által kibocsátott ún. „ajánlott felelős játékszervezői minősítést”. Emellett az Európai Lottószövetség (EL) és a World Lottery Association (WLA) által kibocsátott minősítések megújítására háromévente kerül sor.

Az Európai Lottószövetség (EL) tagsága kapcsán a Szerencsejáték Zrt. évente részleges (2-3 fejezetre kiterjedő), háromévente pedig teljes, mind a 10 fejezetre magába foglaló auditon esik keresztül. A 2020/21-es audit időszakban a Társaság részleges auditon vett részt, mely az alábbi három területet foglalta magába az EL által publikált Felelős játékszervezési keretrendszerről kiindulva:

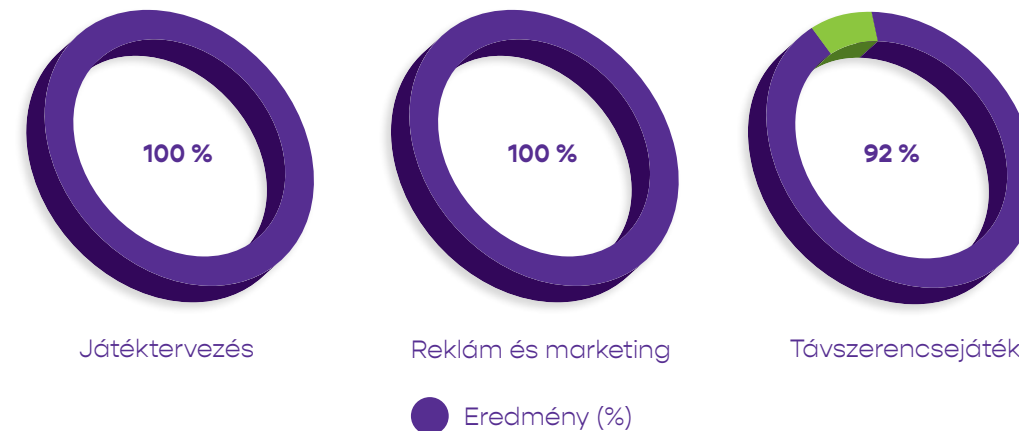
- Játékszervezés: a bevezetett új játékok hatásvizsgálata, a távszerencsejáték újrateljesítésének eredményvizsgálata.
- Távszerencsejáték: a TippmixPro és V-sportPro játékok vizsgálata.
- Reklám és marketing: a Reklámetikai kódex tartalmának és alkalmazásának vizsgálata.

Az auditált területek kiválasztásánál a kockázati szempontok mellett az alábbi elvek kerültek megfontolásra:

- Változások a folyamatban, vagy gyakorlatban: a nagyobb mértékben megváltozott folyamatokat vagy játékokat vonták be a vizsgálatba, mivel ezek térnek el leginkább a korábban tanúsított megoldásoktól.
- Vizsgálati területen bekövetkezett fejlődés, vagy javulás: a 2019-ben végzett teljes vizsgálat során, elsősorban a nem maximális pontszámot szerzett területeket vizsgálták.
- Új játékok megjelenése: amennyiben újabb játékok kerültek az éles környezetbe az utolsó vizsgálat óta.
- Dokumentációs változások: amennyiben átfogó dokumentumok frissítése vagy átalakítása történt.

Az audit megállapítása szerint a vizsgált területek a szükséges mértékben megfelelnek az EL által elvárt felelős játékszervezési követelményeknek. A „Játéktervezés” és „Reklám és marketing” területen nem azonosított hiányosságokat a vizsgálat, a „Távszerencsejáték” területen kisebb hiányosságokat tárt fel, elsősorban a 2020-ban megújított weboldali funkciók kapcsán.

Szerencsejáték Zrt. – EL Felelős Játékszervezési megfelelés · 2021 június (%)



A feltárt hiányosságok kezelése kapcsán új eljárásmodort vezetünk be a cégen belül: a JIRA projektmenedzser felületen létrejött egy külön játékszervezési fejezet, hogy nyomon követhetőek legyenek a területre vonatkozó fejlesztések.

A 2019-es vizsgálatához képest legjelentősebb eredményeként az alábbi pontokat emelhetjük ki:

- A Reklámetikai kódex új verziója a korábbival ellentétben tartalmazza, hogy „A termékreklám és kereskedelmi kommunikáció üzenete nem buzdíthat az anyagi/pénzügyi veszteség(ek) behozására”.
- Az új frontend felület letisztult és könnyedén megtalálhatóak rajta a felelős játékszervezéssel kapcsolatos linkek.

A szerencsejáték-függőség kutatása

A bemutatott játékosvédelmi és prevenció programokon túl a Szerencsejáték Zrt. folyamatosan figyelemmel követi a szerencsejáték-függőség magyarországi helyzetének alakulását. 2009 óta háromévente készül felmérés a szerencsejáték-függőség hazai elterjedtségéről, a szenvedélybetegség és a Szerencsejáték Zrt. szerepének megítéléséről. A legutóbbi kutatás 2020-ban zajlott, melynek eredményéről az előző évi jelentésünkben található információ; a következő felmérésre 2023-ban kerül sor.



03

FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

A felelős vállalatirányítás dimenziói lényeges kérdést képviselnek a Szerencsejáték Zrt. számára, hogy működése során etikusan, illetve a jogszabályoknak maximálisan megfelelően járjon el. Tevékenysége során a vállalatirányítás tartozik azon téma közé, amely a legtöbb érintettre hatással van, legyen szó a játékosok adatainak védelméről, panaszkezeléséről, munkavállalók korrupciót kizáró munkavégzéséről, vagy feddhetetlen beszállítói partnereink kiválasztásáról. A Társaság célja, hogy a vállalat vezetésének valamennyi funkciójának teljesítésénél ezeket a szempontokat szem előtt tartja, teljesüléseiket folyamatosan biztosítja.



INTERJÚ
dr. BÁNKUTI ERZSÉBET BEÁTA
JOGI ÉS ELLENŐRZÉSI
IGAZGATÓVAL

A Compliance szervezet 2021-ben alakult. Melyek az első éves működés tapasztalatai, melyek az első sikerek?

A legmarkánsabb előrelépésként magát a compliance szervezet létrejöttét szükséges megemlíteni, ugyanis a tevékenység ellátását az év folyamán a külső tanácsadói együttműködést felválva, már belső erőforrással oldja meg a Társaság, két munkavállaló hozzáadott értéket teremtő feladatvégzésével. Ennek megfelelően meghatároztuk a compliance szervezet működési kereteit összefoglaló compliance alapszabályt, valamint átfogó felülvizsgálaton esett át a Társaság integritási szabályozója és Etikai Kódexe, ezáltal létrejöttek a szervezet compliance alapműködését biztosító szabályozó dokumentumok. Mindenképpen meg kell említeni, hogy az alapszabályban a compliance feladatok meghatározása a társterületekkel történő egyeztetéseket követően, szakmai javaslataikat figyelembe véve, az általuk is relevánsnak gondolt fókuszterületekre összpontosítva történt.

Így a hatáskörök meghatározásával egyidejűleg már elindult egy szakmai együttgondolkodás is a Társaságon belül, hogy melyek azok a területek, folyamatok, ahol a compliance segíteni tud.



Melyek a legnagyobb fenntarthatósági jellegű compliance kihívások a Szerencsejáték Zrt.-ben?

A Társaság alapvetően nem tartozik a szennyező iparágak körébe, így compliance szempontból az integráns működés biztosítása, illetve a jövőbeni „zöldebbé tételre” vonatkozó jogszabályi elvárásoknak való megfelelés biztosítása a legnagyobb kihívás. A fenntarthatóságnak az is része, hogy a Társaság a munkavállalók számára egészséges, diszkriminációtól és megfélemlítéstől mentes munkakörnyezetet biztosít, ezt pedig a Szerencsejáték Zrt. integritására vonatkozó szabályozók és az Etikai Kódex útján a compliance terület biztosítja. A fenntarthatóságra vonatkozó jogszabályi elvárások vélhetően szaporodni fognak a jövőben,

„...MEGHATÁROZTUK A COMPLIANCE SZERVEZET MŰKÖDÉSI KERETEIT ÖSSZEFoglaló COMPLIANCE ALAPSZABÁLYT, VALAMINT ÁTFOGÓ FELÜLVIZSGÁLATON ESETT ÁT A TÁRSASÁG INTEGRITÁSI SZABÁLYOZÓJA ÉS ETIKAI KÓDEXE, EZÁLTAL LÉTREJÖTTEK A SZERVEZET COMPLIANCE ALAPMŰKÖDÉSÉT BIZTOSÍTÓ SZABÁLYOZÓ DOKUMENTUMOK.”

en a bejelentők részére gyakorlati változást nem hoz az új szabályozás, viszont egyértelműsítettük az anonim bejelentés megtételének lehetőségét, valamint megjelentek a bejelentővédelmi szabályok is. A lényegesebb változás az ügyek kivizsgálására, továbbá az Etikai Bizottság működésére vonatkozó szabályokban történt: egyrészt a jogszabályi elvárásoknak megfelelően a compliance terület lett az ügyek elsődleges felelőse, másrészt egyszerűbb, átláthatóbb és az adatvédelmi követelményeknek megfelelőbb folyamatot alakítottunk ki, valamint az Etikai Bizottság működését is egyszerűbbé tettük.

A Szerencsejáték Zrt. egy 100 százalékban állami tulajdonú nemzeti szerencsejátékszervező gazdasági társaság, egyben hazánk 10. legnagyobb

így biztos vagyok benne, hogy jelenleg még nem is ismert elvárásoknak kell majd megfelelnünk. Ennek nyomán követése és a felkészülés is jelentős kihívás lesz.

2021-ben elkészült az etikai bejelentési rendszer felülvizsgálata. Miért volt erre szükség és milyen újítások várhatók?

A szabályozóban rögzített folyamat a gyakorlatban nehezen működött, így mindenképp szükséges volt a felülvizsgálat, ugyanakkor a vonatkozó jogszabályi elvárások egyértelmű követelményeket állapítanak meg ezzel kapcsolatban. Alapvetően

árbevételt generáló vállalata. A Társaság irányítási és működési kereteit számos jogszabály² határozza meg. A Társaság irányítási struktúráját rögzítő Szervezeti és Működési Szabályzatot (SZMSZ) az Igazgatóság fogadja el; a Szabályzat aktuális változata a Társaság honlapján megtalálható. A 2020. évi állapothoz képest a szervezet irányítási struktúrájában nem történt nagyobb változás. A magyar államot megillető tulajdonosi jogokat és kötelezettségeket a 2022. május 26-án kiadott rendelet alapján a Miniszterelnöki Kabinetiroda gyakorolja 2026 december 31-ig. A Társaság a legnagyobb adófizetők egyikeként évről évre jelentős mértékben járul hozzá hazánk stabil gazdasági növekedéséhez és a közösségi kiadások finanszírozásához.

A Társaság rendelkezik az Eurojackpot nemzetközi lottójáték értékesítéséhez elengedhetetlen ISO 27001 és az erre épülő WLA-SCS információbiztonsági szabvány szerinti megfelelési tanúsítással. A Szerencsejáték Zrt. megbecsült tagja az Európai Lottótársaságok Szövetségének (European Lotteries - EL), továbbá a Szerencsejáték Világszövetség (World Lottery Association - WLA) közösségének.

A Szerencsejáték Zrt. döntő részben hazai partnerekkel és beszállítókkal rendelkezik (Magyar Posta Zrt., Antenna Hungária Zrt., MVM Csoport, Díjbeszedő Holding Zrt., Magyar Lóversenyfogatást-szervező Kft.), együttműködési révén közvetlenül és közvetve több mint 13 000 munkahely fenntartásához járul hozzá. A Társaság pénzügyileg kiemelkedően stabil és megbízható, amit alátámaszt a Bisnode Platinum Excellence tanúsítvány is. A Társaság továbbá a tulajdonos, a nyilvánosság és a felügyelő hatóságok számára is egyaránt átláthatóan működik.

² A szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. törvény, a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény, tartós állami tulajdon megtartása az állami vagyonról szóló 2007. évi CVI. törvény szerint.

3.1 JOGSZABÁLYI MEGFELELÉS

2022-ES CÉLOK:

- **Etikai bejelentési rendszer felülvizsgálata.**
- **A beszállítókkal szemben támasztott kritériumrendszer felülvizsgálata a fenntarthatóbb beszerzés kialakítása érdekében.**

A Szerencsejáték Zrt. számára 2021-ben kiemelt feladat volt a belső szabályozók de-regulációja, melyet a szabályozói környezet transzparenciájának növelése indokolt. Az év eleji 688 szabályozóból a szabályozottság mértékének csökkentésével az év végére 240 hatályos szabályozó maradt. Ennek eredményeként egy átláthatóbb és könnyebben kezelhető szabályozási rendszer jött létre. A jogszabályi megfelelés magas fokú biztosítása érdekében a Jogi Osztály munkatársai folyamatos szakmai képzésben vesznek részt

Megfeleléstámogatás (Compliance)

A 2021-es évben elkészült a Szerencsejáték Zrt. Compliance Alapszabályának tervezete, továbbá lezajlott az előzetes véleményezése is. Ezzel párhuzamosan a Szerencsejáték Zrt. 2021. szeptember 20-tól a külső tanácsadói együttműködést leváltva saját erőforrásaival, a szervezeten belül látja el a megfelelési tanácsadói tevékenységeket. Az újonnan megalakult Compliance Csoport felvette a kapcsolatot az egyéb társterületekkel és megkezdte a jövőbeli együttműködés kereteinek kidolgozását. A terület középtávú célja, hogy osztállyá alakuljon. A Compliance Csoport a vezérigazgatónak köz-

vetlenül alárendelve látja el feladatait, ellenben a munkaszervezés szempontú koordinációért a Jogi és Ellenőrzési Igazgatóság vezetője felel. A terület első jelentősebb eredményei a 2022-es évben várhatóak.

A belső szabályokon alapuló oktatási anyagot 2021-ben ismertették. Az etikus működéshez kapcsolódó és korrupcióellenes irányelvekről szóló tréning valamennyi munkatársnak kötelező volt. Ennek megfelelően a 2021-ben indult képzést a társaság valamennyi munkavállalója, az igazgatók és a vezérigazgató is elvégezték.

A munkavállalók évente egyszer tesznek ismétlő vizsgát. 2021-ben nem volt olyan üzleti partner, amely tájékoztatást kapott volna a Társaság alkalmazott korrupcióellenes politikájáról és eljárásról, erre vonatkozó tájékoztató 2022-ben kerül be az Általános Szerződési Feltételekbe.

A Szerencsejáték Zrt. a játékosokat több kockázati kategóriába sorolja. A kockázati besorolás – alacsony, közepes, magas – határozza meg a Társaság által végzett ügyfél-átvilágítás terjedelmét, illetve a szükséges intézkedést.

Korrupció elleni fellépés

A Szerencsejáték Zrt. számára fontos a feddhetetlenség, hogy a társadalomban megbecsült és elismert szerepét fenntartsa és minden érintett bizalmát megtartsa. A Társaság elkötelezett a korrupció elleni fellépésben, ezzel összhangban az Etikai Kódexében még a látszatát is tiltja bármiféle korrupciós tevékenységnek. Továbbá a Kódex részletesen kifejti a lehetséges korrupciós helyzeteket. Emellett a Szerencsejáték Zrt. üzleti partnereitől és az érdekkörébe tartozó valamennyi szereplőtől is elvárja a teljes korrupciómentességet.

A korrupciós helyzetek kizárása érdekében a Társaság munkavállalói rendszeres antikorrupciós képzésben részesülnek a compliance tréning keretén belül.

Etikus működés

A Szerencsejáték Zrt. számára kiemelt prioritás, hogy tevékenységeit jogszerűen, tisztességesen és etikusan végezze. A Társaság az Etikai Kódexében foglalja össze, hogy mely tevékenységek azok, amelyek az értékrendszerével, belső szabályzataival és a jogszabályi előírásokkal ellentétesek, továbbá leírja azon sértő magatartásokat, amelyek veszélyeztetik a Szerencsejáték integritását, ezúton pedig jó hírnevét és piaci értékét. Ezen integritás megőrzése és védelme minden vezetőjének és munkavállalójának közös felelőssége és feladata.

2020 óta a megújult Reklámetikai Kódex a digitális és offline reklámokra egyaránt alkalmazható, figyelembe véve a European Lotteries tanúsítvány keretrendszerét is. Emellett az Önszabályozó Reklám Testület (ÖRT) által továbbra is előzetes vizsgálaton

esik át valamennyi reklámunk, illetve véleményezik televíziós műsorainkat és a külsős kommunikációs eszközöket.

2021-ben megtörtént a Szerencsejáték Zrt. Etikai Kódexének és integritási szabályzatának átfogó felülvizsgálata, előzetes véleményezése és kiadása. A Kódex a Társaság mind külső, mind belső érintettjei számára nyilvánosan elérhető a nemzeti lottótársaság honlapján, ezen túlmenően a Szerencsejáték Zrt. a jövőben törekszik arra, hogy ezt tudatosítsa valamennyi érintettjében.

Az Etikai Bizottság felügyeli az etikai szabályok és az integráns működés betartását az Etikai Kódexben meghatározott elvek és az általánosan elfogadott etikai normák alapján. A Bizottság feladatai közé tartozik továbbá az érintett munkavállaló, a vezérigazgató, valamint az érintett munkáltatói jogkört gyakorló vezető tájékoztatása az állásfoglalás eredményéről.

A Kódexben foglaltakkal kapcsolatban bármely munkavállaló kérhet segítséget és tanácsot az újonnan megalakuló Compliance Csoporttól.

A Szerencsejáték Zrt. nemcsak a belső működésében, hanem üzleti partnereitől is elvárja az etikus működést. A Társaság etikai elvárásait a külső partnerei felé az Üzleti Partneri és Beszállítói Etika Elvek tartalmazzák. A Szerencsejáték Zrt. a szerencsejáték szervezés szempontjából monopol társaság, törekszik arra, hogy beszállítói körében csak olyan társaságok szerepeljenek, amelyek versenyellenes magatartást nem folytatnak.

Panaszkezelés

A panaszkezelési és fogyasztóvédelmi tevékenység a felelős játékszervezés elvei mellett valósul meg Társaságunknál. Kiemelt feladatunk az egységes eljárásrend alapján végzett panaszkezelés, ezek kezelése a jogszabályi kötelezettségek betartásával a belső eljárásrendnek (Jogi és Ellenőrzési Igazgatói utasítás) megfelelően, centralizáltan, valamennyi szakterület információit feldolgozva és értékelve, függetlenül zajlik. Ennek köszönhetően eredményes az ún. panaszfeltáró stratégia, mely a játékosok/fogadók (fogyasztók) véleményének széleskörű megismerése révén segít az ügyfélégedettség és a szolgáltatás minőségének folyamatos javításában, valamint a reputációs kockázatok csökkentésében. A megfelelően kezelt panaszok az ügyfelekkel való kapcsolattartás fontos részét képezik, erősítik a Szerencsejáték Zrt-ről kialakult pozitív képet, ezzel növelik a fogyasztói bizalomból fakadó gazdasági értéket.

A nemzeti lottótársaság bejelentőrendszerét működtet, amelyen keresztül a fogyasztók bejelentést tehetnek az erre vonatkozó belső szabályozásban, valamint a honlapon közzétett nyilvános tájékoztatóban foglaltak szerint.

A panaszok kivizsgálására szigorú szabályozás vonatkozik, a megalapozott eseteknél a Szerencsejáték Zrt. lépéseket tesz a mulasztások és a hibák orvoslása felé. A jelentési kötelezettségeknek megfelelően a szakterületek és a vállalat vezetése havonta tájékoznak a panaszbejelentésekről, rendszeres panaszok esetén az érintett szakterület külön értesítik.

A vállalat kiemelten lényegesnek tartja és elvárja a bejelentési rendszer, valamint az etikai normák megismerését és tudatosítását munkavállalói körben.

A 2021-ben beérkezett panaszbejelentések száma az előző évhez képest 31%-kal nőtt, melynek oka a játékok és fogadások választékának bővülése volt.

Panaszbejelentések



Megalapozott: **74 db**

Megalapozatlan: **387 db**
(Amiből 4 fogyasztói dicséret a Társaság felé.)

2021-ES CÉLOK ÉS TELJESÜLÉSÜK:

1. A szervezeti integritás áttekintése, kockázatok felmérése és ez alapján egységes szabályozás létrehozása a Társaság integritását sértő eseményekről, az ajándékozáshoz kapcsolódó rendelkezésekről és az Etikai Kódex előírásairól. A Társaság szabályozási rendszerének és belső szabályozóinak átfogó felülvizsgálata, a szabályozók számának csökkentése, átláthatóbb rendszer létrejötte, dereguláció.

STÁTUSZ:

A felülvizsgálatot követően a releváns irányelveknek, illetve etikai elvárásoknak megfelelően egy szabályozási javaslatot terjesztettek elő, amely 2022 első felében lépett hatályba. A deregulációs folyamatok megtörténtek, az átláthatóság érdekében a szabályozások kiértékelésével csökkent az utasítások száma.

2. A Reklámetikai Kódexszel és az Önszabályozó Reklám Testülettel (ÖRT) kötött új megállapodásunk szerinti működés független, külső audit általi felülvizsgálata.

STÁTUSZ:

Többek között a kiterjesztett hatályosságnak köszönhetően a European Lotteries követelményeinek a Kódex megfelelt.

3. Az etikus sportfogadást és a pénzmosás megelőzését szolgáló együttműködési szerződések megkötése további sportszövetségekkel.

STÁTUSZ:

Nem teljesült. Több sportszövetséggel (Kosárlabda Szövetség, Vízilabda Szövetség) történt egyeztetés a témában, de együttműködési szerződés megkötésére nem került sor. Az E-Sport Szövetséggel 2022-ben köthetünk megállapodást.

4. A biztonsági stratégiában megfogalmazott akciótervek megvalósítása.

STÁTUSZ:

A biztonsági követelménykatalógus létrejötte mellett a technológiai, folyamat- és humán sérülékenységek kezelésére alakítottunk ki szakmai háttéranyagot.

3.2 PÉNZMOSÁS

A Szerencsejáték Zrt. célja, hogy folyamatos intézkedésekkel megakadályozza, hogy infrastruktúráját, szervezeti rendszerét, szolgáltatásait és termékeit pénzmosásra, illetve terrorizmus finanszírozása felhasználhassák. Ez azért is fontos, mert a technológia rohamos fejlődésével fokozatosan növekszik a pénzmosásban és csalásban érintett esetek száma. Ennek hatására és annak érdekében, hogy fokozza a pénzmosás és terrorizmus finanszírozása elleni küzdelmét, az Európai Bizottság 2021. július 20-án egy ambiciózus jogalkotási javaslatcsomagot terjesztett elő. Az Unió célja a jelenleginél egy sokkal következetesebb keretrendszer megalkotása, amely megkönnyíti a pénzmosás elleni küzdelemben résztvevő piaci szereplők, köztük a Szerencsejáték Zrt. megfelelését.

A Társaság Biztonsági Igazgatósága és Ügyfél-ellenőrzési Osztálya a pénzmosás és terrorizmus finanszírozása elleni fellépés érdekében szorosan együttműködik a NAV Pénzmosás és Terrorizmusfinanszírozás Elleni Irodájával. 2021-ben összesen negyvenegy bejelentést tett a Szerencsejáték Zrt. az adóhivatal illetékes osztálya felé. A bejelentések közül négygel kapcsolatban kapott a vállalat olyan visszajelzést, miszerint azt eredményesen felhasználták. 2020 azonos időszakában 38 bejelentés, illetve 1 pozitív visszajelzés volt.

A Biztonsági Igazgatóság felelős a pénzmosás és terrorizmusfinanszírozás elleni képzések és továbbképzések szabályainak kialakításáért, melynek során gondoskodik a belépő alkalmazottak képzéséről, illetve az alkalmazottak rendszeres, évente legalább egy alkalommal megszervezett továbbképzéséről. 2021-ben 185 munkatárs vett részt a PMT3-as emelt szintű pénzmosás és terrorizmusfinanszírozás megelőzésével és megakadályozásával kapcsolatos képzés vizsgáján, míg 948-an a PMT2-es saját üzemeltetésű lottózók értékesítőinek pénzmosás és terrorizmusfinanszírozás megelőzésével és megakadályozásával kapcsolatos képzés vizsgáján.

2021-ben a jogszabályváltozásra és az új játék bevezetésére tekintettel, továbbá a gyakorlatban felmerült szabályozási igények alapján a pénzmosás és terrorizmusfinanszírozás elleni belső szabályzatokat, valamint a belső kockázatértékelést is előkészítette módosításra a szakterület. A Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága (SZFTH) 2021-ben több ellenőrzést is folytatott a Szerencsejáték Zrt. pénzmosás és terrorizmusfinanszírozásának megelőzését célzó tevékenységével kapcsolatban, a vizsgálatok folyamán nem állapítottak meg jogsértést.

Ellenőrzés számokban, 2021:



64 276 db
ellenőrzés



12,6 Mrd Ft
forint az ellenőrzött
kifizetések értéke



1546
zárolt regisztráció
(ebből 22% duplikált
regisztráció)

Ellenőrzési kategóriák:

Nagy nyeresemény
Kis nyeresemény

Tippmix, Totó,
Góltotó:
600 ezer forintot
elérő
vagy meghaladó
kifizetések

Távserencsejáték:
50 ezer forint feletti
kifizetések

3.3 ADATVÉDELEM ÉS KIBERVÉDELEM

A kiberbiztonság területén a Biztonsági Igazgatóság folytatta a Társaság Biztonsági Stratégiájában szereplő akciótervek megvalósítását, melyek még magasabb szintre emelik a Szerencsejáték Zrt. biztonság tudatos működését. A nemzeti lottótársaság kiemelt hangsúlyt fektet az információbiztonsági tudatosságra, és 2021-ben is részt vett az Európai Kiberbiztonsági Hónap (European Cybersecurity Month) elnevezésű kampányban, melynek célja a kiberbiztonsági tudatosság növelése a Társaság dolgozóinak körében, továbbá a kiberterületen megjelenő fenyegetések széles körben történő megismertetése. A Társaság megkezdte azon folyamatok felmérését a naplólélemzés, a kiberbiztonság és vagyonvédelem területén, amelyben szerepet kaphat a mesterséges intelligencia technológiája.

2021-ben adatvédelmi szempontból a munkavállalókra helyeződött a hangsúly; ez a Covid fertőzéssel szemben indult országos oltási kampánynak és az áttoltóság felmérésének köszönhető. A veszélyhelyzet alatt számos jogszabály született és lépett hatályba, amelyek többek között az alábbi adatkezeléssel járó intézkedéseket határozták meg:

- egyes rendezvényeken való részvétel védettségi igazolványhoz kötése,
- tömeges megbetegedések kezelése,
- a bejelentések fogadásához kapcsolódó eljárásrend és protokoll adatvédelmi megfeleltetése.

Továbbá az ügyfelekkel kapcsolatos adatkezelést érintően a Társadalmi Felelősségvállalás és Média Osztállyal közös együttműködés eredményeként elindult a Szerencsejáték Zrt. Maradjon játékos! című weboldala a szerencsejáték-szenvedély megelőzésének, a függőség azonosításának és kezelésének elősegítésére.

A Szerencsejáték Zrt. a minimalizált adatkezelés alkalmazásával olyan egyensúlyt teremtett, amelyben a vállalat képes ösztönözni a játékos a szerencsejáték-függőségének felismerésére, de emellett elő tudja mozdítani a játékos segítségkérését, amelyet továbbít a megfelelő szakemberek számára úgy, hogy mindezzel a lehető legkevesbé avatkozik be a játékos magánéletébe.

2021-ben nem történt olyan eset, amikor az ügyfelek személyes adatainak vagy fogyasztói magánéletét érintő személyes adatainak megsértését állapította volna meg külső szerv vagy szabályozó szerv és emiatt a Szerencsejáték Zrt.-t elmarasztalták volna.



3.4 FELELŐS BESZERZÉS

A Szerencsejáték Zrt. 2021-ben mintegy 1400 beszállító partnerrel működött együtt. Állami tulajdonú vállalként a hazai termékek és szolgáltatások preferenciája egyértelmű tulajdonosi elvárás, melynek a Szerencsejáték Zrt. igyekszik megfelelni, ennek megfelelően beszállítóinak 96 százaléka hazai. A segédszerveket és thermotekercseket az ANY Biztonsági Nyomda Nyrt. szállítja, az értékesítési helyekre történő heti csomagszállításokban a Magyar Posta Zrt., a műsorszórás és jeltovábbítás kapcsán az Antenna Hungaria Zrt. a partnerünk. Legfontosabb nemzetközi beszállítóink között található a termékeink forgalmazásához szükséges informatikai rendszert biztosító Scientific Games (SG).

A Szerencsejáték Zrt. nemcsak saját tevékenysége kapcsán törekszik felelős működésre, hanem beszállítóitól is elvárja, hogy mindent megtegyenek a tőlük beszerzett termékek és szolgáltatások környezeti és társadalmi kockázatainak minimalizálása érdekében. Ezzel összhangban a Társaság beszállítóival szemben az alábbi elvárásokat fogalmazta meg 2021-ben, melyek foganatosítása 2022-ben történik:

- Szabálykövetés: a beszerzésre kerülő termékek és szolgáltatások tekintetében minden esetben meg kell felelni a vonatkozó hazai és EU-s környezetvédelmi jogi előírásoknak.

- Káros hatások csökkentése: a beszerzésre kerülő szolgáltatások teljesítése során elvárt a megfelelően karbantartott eszközök használata, valamint a kibocsátott szennyezőanyagok mennyiségének csökkentése, a keletkező hulladékok minimalizálása.
- Fenntartható foglalkoztatás: a beszerzésre kerülő szolgáltatások teljesítése során a munka törvénykönyvének maradéktalan betartása mellett különösen fontos számunkra, hogy beszállítónk gondoskodjanak munkatársaik egészségének és biztonságának megőrzéséről.

A fenntarthatósági szempontokat az egyedi beszerzések során is igyekszik a Társaság érvényesíteni, előnyben részesítjük a tiszta technológiával előállított termékek és szolgáltatások vásárlását, továbbá újrahasznosított termékek beszerzésére is törekszünk. Erre jó példa, hogy Társaságunk 2021-ben 20 százalékkal kevesebb papírhulladékot termelt a megelőző évhez képest. Ehhez elengedhetetlen a szigorú nyomdatechnikai elvárások teljesítése is, azaz hogy a sorsjegyek felületei kizárólag olyan anyagból készülhessenek, amelyek lehetővé teszik a szelektív gyűjtést és az újrahasznosítást. 2021-ben már megtörtént az előkészítése annak a projektnek, amelynek keretében a Szerencsejáték Zrt. új, környezetbarát sorsjegyeket vezet be 2022-től, Ökoland néven.

VONZÓ MUNKAHELY

A Szerencsejáték Zrt. továbbra is kiemelt hangsúlyt fektet munkaválalói elégedettségére és biztonságára, legyen szó a teljes- vagy rész-munkaidőben dolgozó kollégákról, a munkába visszatérő szülőkről, vagy akár a karitatív értékesítőkről. A nemzeti lottótársaság folyamatosan törekszik arra, hogy továbbra is a legjobb hazai munkáltatók között szerepelhessen. Társaságunk 2021-ben lényeges szempontként tekintett a munkahelyi elégedettségre, a rugalmas munkarendhez való alkalmazkodásra, illetve a szakképzett utánpótlás biztosítására a vonzó munka környezet megteremtésével.



INTERJÚ
CSEH MIKLÓS
HR IGAZGATÓVAL

2021-ben ünnepelte fennállásának 30. évfordulóját a Szerencsejáték Zrt. Hány dolgozó van a vállalatnál a kezdetektől és milyen változáson ment át a vállalat mint munkahely az elmúlt évtizedekben?

1991-ben az Országos Takarékpénztárból kiválva alakult meg Társaságunk. Nagyon büszkék vagyunk arra, hogy ezen az ünnepélyes évfordulón 72 olyan aktív munkatársunkat köszönthettük, akik a kezdetek óta, azaz immár 30 éve munkájukkal járulnak hozzá sikereinkhez. Azt gondolom, hogy többek között ez a magas szám mutatja meg igazán, hogy milyen munkahely volt az elmúlt három évtizedben a Szerencsejáték Zrt.

A megalakulásunk óta az egyre több játék és az értékesítés volumenének emelkedése miatt a Társaság munkavállalóinak a létszáma folyamatosan emelkedett. Hosszú éveken keresztül a biztos alapokon nyugvó üzemeltetésre helyeztük a hangsúlyt, azonban 2019-től új irányt vettünk: célul tűztük ki egy modern, fejlesztésközpontú állami vállalat létrehozását. Ez többek között azt jelenti, hogy állami vállalatként a piaci szereplőkhöz hasonló nagyvállalati, folyamatosan modernizálódó működést igyekszünk megvalósítani több üzleti területen, így a humán igazgatóságunk működése során is,



„NEMCSAK A „LEGVONZÓBB MUNKAHELY” FELMÉRÉSEKEN, HANEM A „LEGVONZÓBB MUNKÁLTATÓ” FELMÉRÉSEKEN IS TÖBBSZÖR NYERTÜNK DÍJAT. EZ AZÉRT NAGYON FONTOS, MERT AZT MUTATJA, HOGY AZOK IS JÓ MUNKAHELYNEK GONDOLNAK BENNÜNKET, AKIK NEM ITT DOLGOZNAK ÉS AZOK IS, AKIK IGEN.”

melynek eredményeképpen a korábbi adminisztratív munkaügy központú HR tevékenységet egy tanácsadó, fejlesztő, támogató jellegű HR váltotta fel.

A menedzsment és a munkatársak egyaránt elkötelezettek a társadalmi felelősségvállalás iránt, ezért mindig is fontos szempont volt, hogy jó példát mutassunk a társadalom tagjai felé. Ennek egyik eleme a spanyol mintára létrehozott, megváltozott munkaképességű munkavállalókat alkalmazó karitatív sorsjegyárús hálózatunk létrehozása és üzemeltetése közel két évtizeden át. Egészen biztos vagyok abban, hogy a hazai nagyvállalatok között egyedülálló, hogy a teljes foglalkoztatotti létszámunk közel 10 százalékában alkalmazunk megváltozott munkaképességű kollégákat.

A juttatások terén már a megalakulásunktól kezdve törekedtünk arra, hogy egyediek és vonzóak legyünk. Erre példa az állami vállalatok körében magas összegűnek számító cafeteria-rendszer bevezetése, ahol mindig is igyekeztünk széles választhatóságot biztosítani. A pandémia alatt a többletzabadság vásárlásának lehetőségét is

megteremtettük a cafeteria keret terhére azoknak a munkatársainknak, akik gyermeket nevelnek vagy családtagot ápolnak.

A Szerencsejáték Zrt. az elmúlt években több díjat is nyert „legvonzóbb munkahely” felméréseken. Mi teszi 2021-ben vonzó munkahellyé a vállalatot és van-e olyan terület, ahol még fejlődésre van szükség?

Nemcsak a „legvonzóbb munkahely” felméréseken, hanem a „legvonzóbb munkáltató” felméréseken is többször nyertünk díjat. Ez azért nagyon fontos, mert azt mutatja, hogy azok is jó munkahelynek gondolnak bennünket, akik nem itt dolgoznak és azok is, akik igen. És a felmérések alapján mindkét csoportban kimagasló arányban gondolják ezt. Ehhez kiváló munkáltatói márkánk is hozzájárul: nemcsak csináljuk, hanem meg is mutatjuk, hogyan képzeljük el a XXI. századi modern állami vállalattá válást.

Sajnos még a 2021-es év is jelentős mértékben a pandémiáról szólt, melynek következtében a munkavállalók körében elsődleges szemponttá, tartós igényné vált a stabil, megbízható munkáltató. Ezeknek az igényeknek a Szerencsejáték Zrt. maradéktalanul megfelelt. Megőriztük a munkahe-

lyeket, megőriztük a jövedelmeket és megőriztük, sőt bővítettük juttatási portfóliónkat.

A munkaerőpiaci versenyképességünk növelésére, a munkavállalók folyamatos bevonzása érdekében 2021-ben új, a teljesítményt jobban figyelembe vevő hároméves javadalmazási rendszert vezetünk be. Az új rendszerben a régebben úgynevezett minőségi bér immár nem az alapbér része, hanem a TÉR rendszer keretében teljesítményhez és kompetenciákhoz kötött kifizetésre kerülő teljesítményberré alakult át. Ebben a javadalmazási stratégiánkban célul tűztük ki, hogy az időszak végére átlagban a piaci bérek mediánjánál 10%-kal több bért fizessünk, de az egyes munkakörök esetében is a bérek a piaci medián 80-120%-a közé esznek. Az első évben, azaz 2021-ben a cég egészére nézve sikerült elérnünk a piaci medián 103%-át.

A foglalkoztatás rugalmasságát növelnünk kell, ennek érdekében 2022-ben tervezzük megszüntetni az általános munkarendet, helyette törzsidőt és peremidőket tartalmazó rugalmas munkarendet szeretnénk bevezetni, ahol a munkáltató a munkaidő 25%-a mértékében átengedi a beosztás jogát



a munkavállaló részére, ezzel elősegítve a munka és magánélet egyensúlyának megteremtését. E munkarendet két igazgatóság tekintetében több éve pilot jelleggel teszteljük, mely projekt tapasztalatait hasznosítani fogunk. A cég egészére történő kiterjesztést az integrált HR rendszerünk, az SAP megoldásán alapuló OkosHr bevezetése teszi lehetővé. E rendszer önkiszolgáló felülete teszi lehetővé az elektronikus cafeteria-nyilatkozást, illetve a háttérrendszer megkönnyíti, hogy további, bérként adózó Cafeteria elemeket vezessünk be. És persze továbbra is fejleszteni szeretnénk a HR önkiszolgáló funkcióit, hogy minél több ügyet tudjanak munkatársaink gördülékenyen, önállóan, HR munkatárs beavatkozása nélkül intézni.

Nagy hangsúlyt fektet a vállalat a pályakezdekők megtalálására. Milyen eszközökkel lehet megszólítani a fiatal munkavállalókat?

Az élet rendje, hogy folyamatosan újabb és újabb munkavállalói generációk jelennek meg a munkaerőpiacon. Az élet tapasztalata viszont, hogy ezek a generációk mindig különböznek egymástól, ezért a HR szakértők folyamatosan igyekeznek újabb és újabb módszereket kidolgozni és alkal-

mazni, hogy a keresleti munkaerőpiacon vonzó munkáltatóként tudjunk megjelenni. A Marketing és Kommunikációs Igazgatóság segítségével 2020-ban kutatást végeztünk annak feltárására, hogy a mostani végzős diákok számára mit kínálunk, hogy minket válasszanak. Kiderült, hogy a mai fiatal pályakezdekők számára nagyon fontos a fejlődés és a továbbtanulás lehetősége.

A kutatás eredményeit is felhasználva 2021-ben indítottuk el Level Up! programunkat, amelyben évente 10 főnek biztosítunk gyakornoki lehetőséget egy évre, illetve 20 főnek tesszük lehetővé, hogy részt vegyenek hároméves utánpótlás programunkban. A résztvevők egy adott terület mindennapi munkájába kapcsolódnak be, munkaidejük 20-30%-ában pedig képzésekben részesülnek, illetve az egyes éveket vizsgával zárják. A programot állami vállalati inkubátor programnak is tervezzük: a harmadik évet követően azokat, akiket a Szerencsejáték Zrt. nem tud saját álláshelyen foglalkoztatni, más állami vállalatoknál igyekszünk elhelyezni. A program idejére a pályakezdekői béreknél magasabb juttatást biztosítunk. Bízom abban, hogy a programot kellemően vonzóvá tettük, tesszük, hogy ezzel szólítsuk meg a fiatal munkavállalókat.

2021-ES CÉLOK ÉS TELJESÜLÉSÜK:

1. Vezetői kör további készségfejlesztése

STÁTUSZ:

Humán erőforrás, vezetés és szervezetfejlesztés témakörökre létrehozott képzéseken vett részt a vezetőség, valamint vezetői tapasztalatcsere workshopokon történt információmegosztás.

2. Pilot jelleggel az otthoni munkavégzés és rugalmas munkaidő szabályainak kidolgozása és bevezetése.

STÁTUSZ:

A hibrid munkavégzés tesztelését követően várhatóan 2022 második felében kerül bevezetésre a Rugalmas Munkaidő (RUM).

3. A Level UP! program 2021-es beindítása. A vezetőfejlesztés további lépéseiként célul tűztük ki Vezetői akadémia tréningorozat elindítását és újabb coaching lehetőség biztosítását.

STÁTUSZ:

Sikeresen elkezdődött az utánpótlás és gyakornoki program 26 fővel, amely lehetőséget biztosít a pályakezdő munkavállalóknak, hogy intenzív szakmai fejlesztésben vegyenek részt. A vezetői akadémia nem valósult meg 2021-ben. 2022-ben várható a tréningcsomag előkészítése.

4. A járványhelyzetek kezelésére vonatkozó jó gyakorlatok folyamatos bevezetése és monitorozása.

STÁTUSZ:

2020-ban a pandémia alatt bevezetett új cafeteria elemet, a vásárolt szabadnapot 2021-ben is megtartottuk a választható elemek kínálatban. Elsődleges célunk az új elem bevezetésével azon munkatársaink támogatása volt, akik a pandémia időszakában rajtuk kívül álló okok miatt nem tudtak munkát végezni.



4.1 MUNKAVÁLLALÓI ELKÖTELEZETTSÉG ÉS SOKSZÍNŰSÉG

2022-ES CÉLOK:

- Rugalmas munkaidő széleskörű bevezetése:**

Az új SAP modulok megteremtik a szükséges technikai feltételeket a Rugalmas Munkaidő (RUM) széleskörű bevezetésére, amely nagyban hozzájárul a jelenleg még általános munkarend szerint dolgozó munkatársak munka és magánélet közti egyensúlyának megteremtéséhez.

- Munkavállalói Támogató Program kiterjesztése:**

A programot eredetileg a Covid19 járványból fakadó lelki és családi nehézségek kezelésére hoztuk létre. 2022-ben célunk, hogy a program minél több munkavállalónk számára elérhetővé és ismertté váljon.

- Level UP! program új évfolyamának elindítása:**

2022. szeptemberében terveink szerint újabb maximum 20 utánpótlás munkatárssal és maximum 10 gyakornokkal elindítjuk a Level UP! 2. évfolyamát.

A Társaság törekszik munkavállalóinak elégedettségét magas szinten tartani, hiszen felismeri, hogy az üzleti eredményességet kizárólag elkötelezett munkatársakkal lehet fenntartani. Az elégedettség vizsgálata rendszeres felmérés alapján történik, amely független kimutatás a Szerencsejáték Zrt. munkatársairól. A Társaság célja, hogy az elégedettség felmérése mellett belső kutatást végezzen a javadalmazásra, a vállalati arculatra, illetve a vezetőség megítélésére vonatkozóan. Az eredmények kiértékelését követően a Társaság azonosítja a fejlesztendő területeket,

amelyekre vonatkozóan célzott lépéseket tesz, ezáltal képes fenntartani helyét Magyarországon legjobb munkahelyei között 2021-ben is, a nagyvállalati kategóriában immár harmadik alkalommal (Kincentric, Legjobb Munkahely díj, „1000 főnél többet foglalkoztató nagyvállalat” kategória.)

2021-re vonatkozóan további sikerként könyvelhető el a Level UP! utánpótlás és gyakornoki program létrehozása. Célja, hogy a karrierjük elején álló munkavállalók a hároméves képzés során szakterületükön szakértővé váljanak. 2021-ben a prog-

ram keretében 150 jelentkezői interjúra került sor, melyet követően 17 pályakezdő munkatárs és 9 egyetemet végző gyakornok kezdte meg a munkaviszonyát a Társaság kötelékében. A Szerencsejáték Zrt. workshopokat és szakterületi bemutatókat biztosított az új belépőknek a gördülékeny beilleszkedés érdekében.

2021-ben 1773 munkatársunk közül 478-an éltek a részmunkaidős foglalkoztatás lehetőségével, ideértve a teljes karitatív értékesítői állományt. A szülési szabadságot követően férfi munkatársaink 50%-a, míg női munkatársaink 72,7%-a visszatért a vállalathoz, a visszatérőknek pedig 94,1%-a maradt a Szerencsejáték Zrt. kötelékében 2021-ben.

A pandémia okozta korlátozások feloldásával növekedett a fluktuáció mértéke a tavalyi adatokhoz képest, amely egy globális trend, Magyarországon is jelentős, minden gazdasági szektorra jellemző. A Szerencsejáték Zrt.-ben a fluktuáció a 2021-es

évben 9,53% volt, amely a hazai átlaghoz képest alacsonynak mondható.

A Társaság hisz abban, hogy a sokféle háttérű és szemléletű munkavállalók által alkotott sokszínű csapatok kreatívabbak, innovatívabbak és hatékonyabb működésükkel jobban hozzájárulnak a vállalat eredményeihez. Egyik pozíciókban sem jelent hátrányt vagy előnyt a munkavállalók életkora, neme, családi állapota, gyerekei száma, fogyatékossága, nemzetisége, vagy akár vallása, az egyetlen fő szempont, hogy a megfelelő pozíciókba a megfelelő emberek kerüljenek. A Társaságnál az esélyegyenlőség és a befogadó környezet biztosított. A szülési szabadságról visszatérők mielőbbi reintegrálást segítjük, valamint a rugalmas munkaidő alkalmazásával például a gyermek(ek)et nevelőket is igyekszik támogatni azzal, hogy hozzájárulnak a munka-magánélet egyensúlyának megteremtéséhez.

Szülői szabadság:

	2020		2021	
	férfi	nő	férfi	nő
Szülői szabadságra jogosult alkalmazottak (fő)	2	123	2	117
Szülői szabadságot igénybe vevő alkalmazottak (fő)	2	98	2	103
A munkába visszatérő alkalmazottak száma a szülői szabadságot követően (fő)	0	17	1	16
Alkalmazottak száma, akik a szülői szabadság után nem tértek vissza a vállalathoz (fő)	0	3	1	6
Visszatérők aránya	-	85%	50%	73%
A munkába visszatérő alkalmazottak száma a szülői szabadságot követően, akik a visszatérés után 12 hónappal még alkalmazásban voltak (fő)	1	19	0	16
Megtartási arány	100%	100%	-	94%

4.2 KÉPZÉSEK ÉS A MUNKAVÁLLALÓK MEGTARTÁSÁRA IRÁNYULÓ PROGRAMOK



A Szerencsejáték Zrt. hisz abban, hogy munkavállalóknak és a vállalatnak közösen kell fejlődniük, ezért jelentősen támogatja a munkatársak szakmai képzését és fejlesztését. Ennek érdekében Társaságunk 2021-ben is folytatta és megreformálta a korábban is sikeresnek bizonyuló szervezetfejlesztési képzéseket, illetve bővítette új, vezetői készségfejlesztésre irányuló programokkal.

A 2020-ban elkezdett vezetőfejlesztési programok, amelyek coaching lehetőségeket és együttműködés-fejlesztő tréningeket foglaltak magukba, 2021-ben tovább bővültek. Két alkalommal is megrendeztük a vezetői körnek szóló, saját szervezésű, tudásmegosztó fórumunkat a HR Top100-at. Emellett a Társaság negyedévente tartotta meg „Vezetői Tapasztalatszere” elnevezésű rendezvényét, különböző vezetői témákban. A 2021-re tervezett Vezetői coaching, Vezetői Akadémia és Együttműködés Fejlesztő Tréningek a jövő évi képzési program részei. A Level UP! Programban és a megújult onboarding folyamatban segédkező mentorok és támogató munkatársak a feladatkörüket támogató tréningeken vettek részt.

2021 során megújult az angol nyelvi képzés kerete, így egy alulról nyitott, jelentkezés-alapú rendszer lépett érvénybe, a korábbi, kijelölés-alapú részvé-



tel helyett. Ezen nyelvi képzések a munkavállalók igényeihez mérten vegyes oktatási módszer szerint zajlottak, így a munkavállalók csoportos, személyes vagy online oktatáson egyaránt részt vehettek.

A képzések mellett a javadalmazás is fontos szempont a megfelelő minőségű humán erőforrás megszerzésénél és megtartásánál. 2021-ben elfogadták a Társaság hároméves, átfogó javadalmazási stratégiáját, amely a Hay-grade szerinti besorolást alkalmazza a Társaságon belüli munkakörökre. A Szerencsejáték Zrt. célja a szervezetben fennálló béraránytalanságok korrigálása, illetve a bérek piaci szinthez való igazítása; ezen problémákat hivatott kiküszöbölni a lottótársaság új javadalmazási stratégiája.

Számos kommunikációs anyag, konzultáció és vezetői tájékoztató segítette az új bérsztruktúra ismeretét. A Társaság a bérpiaci mediánokat és a belső munkaköri felülvizsgálatokat használta alapul

a bérvisszonyok aktualizálásához, ezáltal biztosítva a 2022. évi bértervezés pontos elkészítését.

A megújult javadalmazási rendszerhez kapcsolódóan a tervezettek szerint módosult a Társaság Teljesítmény Értékelési Rendszerének (TÉR) szabályozása is. A rendszer bevezetésével 2020-ban pilot jelleggel SMART³ célok egyéni meghatározása történt, így a munkavállalók objektívebb értékelésekben részesültek. A személyre szabott SMART céloknak köszönhetően az értékelési folyamatok egyszerűbbek lettek, egyértelműsítették a munkavállalóval szemben támasztott elvárásokat és elvégzendő feladatokat, valamint az eredmények is átláthatóbbá váltak mind a munkavállaló, mind felette számára.

A Szerencsejáték Zrt. intranetes felülete naprakész információkat, szervezeti híreket tartalmaz a vállalat életére vonatkozóan, illetve valamennyi releváns szabályzat is elérhető az oldalon.

³ A SMART cél specifikus (S-Specific), mérhető (M-Measurable), elérhető (A-Achievable), releváns (R-Relevant) és határidőhöz kötött (T-Time-bound).

4.3 HUMÁN LÉTSZÁMFEJLESZTÉS, RUGALMAS MUNKAI DŐ

Társaságunkat foglalkoztatják a munkaerőpiacra történő, a munkaszervezési eszközöket érintő jelentős változások, ezért törekszünk arra, hogy a munkarend és a munkavégzés helyszíne a lehető legjobban igazodjon munkavállalóink igényeihez. A Szerencsejáték Zrt. feltett szándéka a munka-magánélet egyensúlyát biztosító Rugalmas Munkaidő (RUM) széleskörű bevezetése, amely rendszerhez a Társaság 2021-ben megkezdte a kiterjesztéshez szükséges feltételek megteremtését. A rugalmas munkarend bevezetéséhez hozzájárul a munka hatékonyabb szervezéséhez, ezzel párhuzamosan a munkavállalók képesek széthúzni a munkacsúcsokat és összességében a munkaidejük egy részét saját igényeik szerint beosztani. 2021-ben a Társaság a rugalmas munkarend mellett tesztelte a munkavégzés hibrid formáját is. A tulajdonosi joggyakorlók a „Home Office” pilot során szerzett tapasztalatok kiértékelését követően várhatóan 2022-ben hoznak döntést a foglalkoztatási forma kiterjesztéséről.

Alapos előkészítő munkát követően 2021 októberében megtörtént a Társaság munkaidő és bérelszámolási programjainak lecserélése SAP HCM rendszerre. A téma összetettségét és méretét tekintve az átállás nagy mérföldkő a Szerencsejáték Zrt. életében, amely magában hordozta a folyamatok teljes körű újragondolását és átalakítását. A programváltás megteremtette a lehetőséget több HR folyamat digitalizálására és így felhasználóbarátabbá és papímentesebbé válására. Az integrált HR rendszerek sikeres működése szolgál alapul egy

jövőbeni teljesebb körű HR kontrollig adatbázis kiépüléséhez.

A Level UP! Program mellett a toborzás erősítésére a Szerencsejáték Zrt. több fejlesztést is végrehajtott 2021-ben. A célkitűzéseknek megfelelően dedikált Humán Partnerek támogatták a kiválasztási folyamatokat, valamint humáninformatikai rendszert alkalmaztak a toborzási folyamatok nyomon követésére. Az év végén lezárult a Társaság belső ajánlási programjának előkészítése a 2022-es évre, illetve a későbbiekben is cél szakértőkkel erősíteni az IT területi toborzó csapatot.

Az új munkavállalók érkezését támogató onboarding folyamat fejlesztésen esett át, ami által egy strukturáltabb módszertan szerint történik az újonnan csatlakozó dolgozók integrálása. A HR csapaton belül meghatározták a bevezetési és betanítási szerepvállalást, a 49 mentor munkatárs további trainingben részesült, részben külső partnerek bevonásával. A belépő munkatársak az első munkanapon céges ajándécsomagot kaptak.



4.4 BIZTONSÁGOS ÉS EGÉSZSÉGES MUNKAVÉGZÉS

A Szerencsejáték Zrt. számára fontos munkavállalói egészsége és biztonsága, ezért a Társaság rendszeresen felülvizsgálja a munkavégzés helyszínein a munkavédelmi és tűzvédelmi kritériumok teljesülését. A külső szakértő valamennyi munkaterület vonatkozásában legalább évente egyszer, lottózók esetében a régió biztonsági munkatársak legalább évente kétszer felülvizsgálják a kritériumok teljesülését.

A munkabiztonsági szabályozások eredményességét bizonyítja, hogy 2021 során Társaságunknál nem volt olyan munkabaleset, amely a munkavédelmi törvény rendelkezései alapján súlyos munkabalesetnek minősült volna. 2021-ben több, mint 150 000 órával növekedett az összes alkalmazott által ledolgozott órák száma, a munkahelyi balesetek mennyisége 15 incidens. Míg 2019-ben 14, 2020-ban pedig 12 munkahelyi baleset történt. Munkahelyi balesetből adódó haláleset továbbra sem történt. A szabályok betartása mellett elengedhetetlen az éves munkavédelmi oktatás, amely valamennyi munkatársunk figyelmét felhívja a munkahelyi balesetek veszélyeire. A munkavállalók biztonságára vonatkozóan kiemelten fontosnak tartja a munkavállalói egészség megőrzését az üzletmenet folytonosságának fenntartása érdekében.

A Társaság baleset esetén a törvény szerint meghatározott határidőn belül vizsgálja ki a történeteket. Az eset kivizsgálása folyamán minden esetben konzultációra is sor kerül a vállalat társadalombiztosítási szakértőivel, igény szerint a munkajogi



szakértőivel is. Társaságunk a munkabalesetek feldolgozása után preventív intézkedésekkel biztosítja többek között munkavédelmi oktatás keretein belül, hogy hasonló baleset többet ne forduljon elő.

A Szerencsejáték Zrt. 2021-ben is fenntartotta a munkavégzés járványbiztos feltételeit. A 2021-ben a vállalaton belül felállított Társasági Operatív Törzs továbbra is heti rendszerességgel ülésezett a járványhelyzet figyelemmel kísérése és a megfelelő intézkedések meghatározása és foganatosítása céljából. A Duba Róbert Biztonsági Igazgató által vezetett csoport több, mint 75 egészségvédelmi intézkedést terjesztett elő – ennek és a munkavállalók fegyelmezett együttműködésének hála egy munkatársat sem veszített el a Társaság COVID19 megbetegedéshez köthetően. A járvánnyal kapcsolatos statisztikákat a Társasági Operatív Törzs szüntelenül elemzi, az ahhoz kapcsolódó intézkedéseket és bejelentéseket folyamatosan biztosítja.

A fennálló járványhelyzetre reagálva a Szerencsejáték Zrt. több biztonsági intézkedést is érvényben hagyott a munkatársak és a játékosok egészségének megőrzése végett. Ezen egészségvédelmi intézkedések közé tartozott a maszk és gumikesztyű használata, a pultokra elhelyezett plexi állványok, valamint a naponta többszöri fertőtlenítő takarítás. A Társaság 2021-ben továbbra is biztosította az adott munkakörökben dolgozó munkavállalók részére az otthoni munkavégzéshez nélkülözhetetlen informatikai rendszert.

Munkavállalói Támogató Programunk keretében kollegáinknak lehetőségük van anonim módon tanácsadást és segítséget kérni az élet különböző területein felmerülő problémák kezeléséhez, legyen az magánéleti vagy munkahelyi. A program lehetőséget nyújt a Covid19 járványból fakadó lelki és családi nehézségek kezelésére, de túl is mutat ezen, hiszen bármilyen más, személyes problémára is megoldást adhat.

A Szerencsejáték Zrt. valamennyi munkatársának a saját döntése szerint van lehetősége a Medcover Főrsakrings AB magyarországi fiókjánál kötött egészségbiztosításra. A rendelkezésre álló csomagban több egészségügyi szolgáltatást, szűrést és tanácsadást is díjmentesen, az azon felülieket pedig kedvezményes áron vehetik igénybe a munkavállalók.





05

TÁRSADALMI HOZZÁJÁRULÁS

A Szerencsejáték Zrt. büszke arra, hogy megváltozott munkaképességű munkavállalókat is foglalkoztató Karitatív sorsjegyáros hálózatát 2021-ben is sikerrel működtette, a pandémiás időszak alatt is támogatva munkavállalóit. Felelős munkáltatóként igyeckszik példát mutatni a munkahelyi esélyegyenlőség megvalósítása terén, más vállalatokat is ösztönözve megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatására. A Játék összeköt! program keretében 2021-ben 5 befogadó játszótér épült meg, ahol fogyatékossgal élő és ép gyerekek játszhatnak együtt. A program célja, hogy elősegítse a fogyatékossgal élők társadalmi integrációját.



INTERJÚ
ROSNER IMRE
KARITATÍV
OSZTÁLYVEZETŐVEL

Mi a Szerencsejáték Zrt. legfontosabb társadalmi hozzájárulása és miért kiemelt terület ezen belül az esélyegyenlőség?

Társaságunk közel 20 éve, 2003-ban vállalta, hogy versenyipiaci feltételek között alkalmaz fogyatékossgal élő kollégákat. A Szerencsejáték Zrt. kiterjedt tevékenységet folytat a fogyatékossgal élő személyek társadalmi és munkaerőpiaci integrálásának előmozdítása érdekében. Valamennyi kollégánk akadálymentes környezetben sorsjegy értékesítéssel foglalkozik az ország 70 városának 120 értékesítő pontján.

A cég a karitatív célú sorsjegyértékesítő hálózat fenntartásával olyan megváltozott munkaképességű embereknek biztosít munkalehetőséget, akik az egészségi állapotuk miatt évek óta nem találtak munkát. Ők a rendszeres munkajövedelem és a szakmai, kereskedelmi sikerek révén újra a munkaerőpiac hasznos tagjainak érezhetik magukat. A cég olyan munkalehetőséget biztosít számukra, amelyet képesek ellátni. Jelenleg a Társaság munkavállalóinak 10%-a megváltozott munkaképességű személy.



„A TELJES, KIZÁRÓLAG ÉRTÉKESÍTÉssel FOGLALKOZÓ MUNKAVÁLLALÓI KÖRben A MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPességű SZEMÉLYEK ARÁNYA MÁR 18%. EZ KIMAGASLÓ FOGLALKOZTATÁSI SZINT A VERSENYIPACI KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT MŰKÖDŐ VÁLLALATOK KÖRÉBEN.”

A 180 főt alkalmazó karitatív célú sorsjegyértékesítő hálózatban jelenleg közel 170 fő dolgozik. A teljes, kizárólag értékesítéssel foglalkozó munkavállalói körben a megváltozott munkaképességű személyek aránya már 18%. Ez kimagasló foglalkoztatási szint a versenyipiaci körülmények között működő vállalatok körében. A Társaság a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása érdekében nem vesz igénybe állami támogatást.

A Szerencsejáték Zrt. munkahelymegtartó képessége rendkívül magas a megváltozott munkaképességű munkatársainak körében; a hálózatban dolgozó személyek átlagéletkora 58 év, a munkavállalók kétharmada több mint 10 éve dolgozik Társaságunknál, jelentős részük pedig a nyugdíjkorhatár elérése után is folytatná munkáját hálózatunk részeként.

Kezdetben az egészségkárosodott személyek mellett főként mozgáskorlátozott személyek alkalmazása valósult meg, majd 2014-ben nyitottunk a siket és nagyothalló munkavállalók felé. A Társaság mindkét esetben a fogyatékossgai csoportot képviselő civil szervezetekhez fordult szakmai támo-

gatásért a felvételi folyamat testreszabásában és az akadálymentes környezet kialakításában. Kiemelkedő jelentőségű volt, hogy a siket és nagyothalló személyek (ma már közel 20 fő) esetében a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége (SINOSZ) munkatársai professzionális foglalkoztatási tanácsadást adtak számunkra. A pályázók az önálló életvitel elveinek megvalósulása mellett vehetnek részt a toborzási, kiválasztási és belépési folyamatban. A munkavégzéshez szükséges általános kompetenciákat interjúbeszélgetés során tesztek segítségével mérjük fel a jelentkezőknél.

A megváltozott munkaképességű személyek részére kialakított sorsjegyértékesítői munkakör nem betanított munka, általános és termékspecifikus kereskedelmi tudást igényel. A munkavállalók folyamatosan fejlesztik szakmai tudásukat a Társaság által biztosított szakmai oktatásokon és tréningeken. Emellett pénzügyi, egészségügyi és a digitális világban való eligazodást segítő, öngondoskodást támogató programokon is részt vesznek.

Foglalkoztatási programunk tapasztalatai alapján kialakítottuk azt a tréning programot, amely lehetővé teszi, hogy minden értékesítéssel foglalkozó munkatársunk megtanulhassa és elsajátíthassa a fogyatékossgal élő játékosaink értő és érzékeny

kiszolgálását. Az elmúlt években a lottózói dolgozóink több mint fele megkapta már ezt a képzést.

Hogyan hatott a karitatív értékesítési hálózatra az elmúlt két pandémiás év, milyen eredményeket sikerült elérni a nehéz körülmények között? Milyen terveik valósultak meg az elmúlt pár évben ezen a területen?

A pandémia legsúlyosabb időszakában 2020-ban 11 hétre, illetve 2021-ben 9 hétre a munkavállalók egészségének védelme érdekében a teljes karitatív célú sorsjegyértékesítő hálózat működése szünetelt, a bérek folyósítása mellett. Ezekben az időszakokban a karitatív célú sorsjegyértékesítő hálózatban dolgozó árusaink nem rendelkeztek még céges e-maillal, ezért telefonon tartottuk velük a kapcsolatot. Sokan egyedül élnek, és mivel sokáig nem mozdultak ki otthonról, a karitatív osztály munkatársaival tervezett és ütemezett formában folytatott beszélgetések segítséget jelentettek számukra a mentális és pszichés egyensúlyuk fenntartásában. Ezt a két, pandémiával sújtott évet kivéve a karitatív hálózat üzleti tervei rendre teljesültek, még a pandémia miatti bezárást nem érintő 2020-2021-es hetekben is. A járvány alatt ezeket az üzleti sikereket az is támogatta, hogy valamennyi értékesítő asztalunknál biztosítottuk a személyes védelmet adó plexifalat, valamint a szükséges maszkokat és a fertőtlenítő folyadékot. Karitatív hálózatunk terveink szerint 2020-ban tért volna át a tableten történő, úgynevezett online értékesítésre, azonban a járvány miatt az átállást egy évvel el kellett halasztanunk. 2021-elején 20 fős pilottal teszteltünk,

majd a teljes hálózat képzését követően megvalósult az online átállás. A magas átlagéletkor miatt számítottunk kb. 10% lemorzsolódásra, de az alapos, évekkor korábban kezdődő gamifikációs tréningek és a tablettel való ismerkedés támogatást nyújtott az árusok többségének abban, hogy sikerrel vegyék a digitális kihívást a járvány időszakában is.

A megváltozott munkaképességű munkavállalókkal a pandémia alatt történő szoros kapcsolattartás nagyon sokat segített abban, hogy 2021 nyarán sikeresen lezáruljon az online, terminálon keresztüli értékesítést bevezető projekt.

Példát mutat a Szerencsejáték Zrt. esélyegyenlőségi tevékenysége más hazai vállalatok számára? Együttműködik más vállalatokkal ezen a területen?

Felelős munkáltatóként vállalatunk kiemelten fontosnak tartja, hogy tevékenységi körében részt vállaljon a társadalmi problémák megoldásában. Törekszünk az egyenlő foglalkoztatási esélyek, a befogadó szemlélet, az akadálymentesítés, továbbá a „Semmit rólunk nélkülünk!” elv megvalósítására. A Társaság a 2015-25-ös időszakra meghatározott Országos Fogyatékosügyi Programmal összhangban határozta meg foglalkoztatási tevékenységét. Ez a korszerű lépés jól illeszkedik a nemzetközi trendbe is. Az Európai Lottótársaságok (EL) szövetségén belül is prioritást élveznek a fogyatékosokkal élő személyek társadalmi integrációját célzó tevékenységek. Az egyenlő foglalkoztatási

esélyek a vállalaton belüli és vezetési kultúrában való megjelenése és megerősödése is kedvezett a döntés megszületésének és kivitelezésének. A folyamatot az is támogatta, hogy a szektor által kínált értékesítői munkahelyek, illetve munkakör optimális lehetőséget nyújtanak a megváltozott munkaképességű emberek rugalmas, részmunkaidős alkalmazására.

Társaságunk tagja a Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fórumának, részt vesz a munkacsoport ülésein és egyéb rendezvényein, öt alkalommal nyerte el

a Fogyatékoság-Barát Munkahely díjat, 10 éves, folyamatos fogyatékosügyi tevékenységének elismeréséért pedig Champion díjban részesült.

Mindezek mellett minden lehetőséget megragadunk, hogy jó foglalkoztatási és integrációs gyakorlatainkat terjesszük, átadjuk konferenciák, workshopok keretében más vállalatoknak is, ösztönözve őket a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatására (pl.: Business Council for Sustainable Development in Hungary (BCSDH) rendezvényei).

2022-ES CÉLOK:

- **További 5 új befogadó játszótér építése:**
A Szerencsejáték Zrt. játszótérépítési programja során 2022-ben újabb gazdagon felszerelt, befogadó játszótér átadását tűztük ki célként, ezzel 22-re növelve az ilyen játszótérek számát. 1 esetben – 2023-ra áthúzódóan - önkormányzati gondozásban, míg 4 esetben a Társaság gondozásában történő tervezéssel, kivitelezéssel. Ezzel összességében akár 10-20 ezer gyermeket is el tudunk érni.
- **Karitatív hálózat fejlesztése:**
Munkahelymegtartó képesség erősítése új munkaerő felvételével az elsősorban életkoruk miatt kilépők pótlása érdekében. A karitatív hálózat dolgozói körében értékesítést és csapatépítést támogató tréningprogram kialakítása és lebonyolítása.

5.1 GAZDASÁGI ÉRTÉKTEREMTÉS

A Szerencsejáték Zrt. éves árbevétele alapján Magyarország tíz legnagyobb árbevételű generáló vállalatának egyike. 2021-ben a Társaság által befizetett adó, osztalékokkal együtt 131 milliárd forintra rúgott. A munkavállalóival kapcsolatos személyi jellegű ráfordítások 17,8 milliárd forintot tettek ki 2021-ben.

A jelentős gazdasági értékteremtés mellett a Társaság működésével hozzájárul a szerencsejáték tevékenység legális kereteinek biztosításához, megakadályozva ezzel az illegális szerencsejáték elterjedését. A Társaság emellett jelentős figyelmet fordít a szerencsejáték-függőség megelőzésére, felismerésére és kezelésére.

SZEMÉLYI JELLEGŰ RÁFORDÍTÁSOK: 17,8 mrd Ft

- Bérköltés **12,5 mrd Ft**
- Személyi jellegű egyéb kifizetések **2,9 mrd Ft**
- Bérjárulékok **2,4 mrd Ft**

5.2 ESÉLYEGYENLŐSÉG

Diszkriminációval kapcsolatos esetek 2018 és 2021 között:

	2018	2019	2020	2021
	Esetszám (db)	Esetszám (db)	Esetszám (db)	Esetszám (db)
Diszkriminációval ⁴ kapcsolatos valamennyi jelentett/feltárt/hatóság által jelzett eset az év során	0	0	0	1
- ebből jogos esetek száma	0	0	0	0
- kivizsgálás folyamatban	0	0	0	1
- a Vállalat kivizsgálta az esetet	0	0	0	0
- panaszkezelési terv megvalósult	0	0	0	0
- megtörtént a panaszkezelési tervek megvalósítása és az eredmények felülvizsgálata is a rutin belső ellenőrzési folyamatok során	0	0	0	0
- a fentiek mind megtörténtek, az eset már nem tárgya intézkedésnek	0	0	0	0

A Társaság rendelkezik Esélyegyenlőségi Tervvel, mellyel egyrészt eleget tesz a törvényi előírásoknak, másrészt erősíteni kívánja a Társaság és a munkavállalók elkötelezettségét a társadalmi felelősségvállalás iránt. A terv kiemelt célja, hogy mind a munkavállalók, mind a munkáltató figyelmét ráirányítsa a munkahelyi esélyegyenlőség fontosságára és az egyenlő bánásmód elveinek tiszteletben tartására. Társaságunk minden rendelkezésre álló eszközzel törekszik arra, hogy megelőzze és megakadályozza a munkavállalók hátrányos megkülönböztetését, nem hoz olyan munkáltatói intézkedést, amely sérti az egyenlő bánásmód követelményét.

2021-ES CÉLOK ÉS TELJESÜLÉSÜK:

1. Áthúzódó feladatként a karitatív hálózat teljes körű online átállása. Összesen 60 lottózóban elérhetővé tenni a siket és nagyothalló embereket segítő KONKAKT tolmácsszolgáltatást.

STÁTUSZ:

A karitatív hálózat offline sorsjegy értékesítésének digitalizációját a Szerencsejáték Zrt. Európában másodikként végezte el. Az online rendszernek köszönhetően csökkent az operációs terhelés, a felhasználók pedig biztonságosabban vehetik át nyereményeiket. A KONKAKT tolmácsszolgáltatás már 60 lottózóban érhető el a siket és nagyothalló személyek számára.

2. További 5 új befogadó játszótér kivitelezése és átadása.

STÁTUSZ:

Négy játszótér került kialakításra, az ötödik pedig 2022 első negyedévében kerül átadásra.

5.2.1 KARITATÍV SORSJEGYÁRUS HÁLÓZAT

2018-ban olyan átfogó, jelentős technológiai és folyamatokat érintő változás vette kezdetét, aminek köszönhetően többek között a karitatív hálózat offline sorsjegy értékesítése idén nyártól teljesen áttérhetett az online rendszerre. A projekt fő célja az volt, hogy a karitatív sorsjegy árusok digitális eszközök segítségével, online módon kezeljék a készleteiket és értékesítsék sorsjegyeiket, valamint a fejlesztésnek köszönhetően csökkenjen a lottózók leterheltsége, ezáltal biztonságosabbá váljon a nyeremények beváltása, valamint a készletezésre is naprakész megoldás álljon rendelkezésre.

Ez az online átállás mindvégig tekintettel volt a karitatív sorsjegy árusok fejlesztési és támogatási igényeire. Kiemelten figyeltünk emellett az akadálymentesítés tekintetében a siket és nagyothalló, valamint a mozgásukban korlátozott munkavállalóink ergonomiai igényeire is.

Az átállás két lépcsőben zajlott, a pilot szakaszban 5 régióból érkező 20 árus ismerhette meg az új rendszert, akik különböző oktatásokon keresztül sajátíthattak el az új rendszer bevezetéséhez tartozó minden lépést, majd a képzés végén sikeres vizsgát tettek. A sikeres pilot időszakot követően közel 140 dolgozónkat érintő átállás is megkezdődhetett.

A képzések 2021. május 25-től augusztus 4-ig tartottak és összesen 44 napot öleltek fel. A végén a kollégák sikeres vizsgát tettek. A projekt azon túl, hogy könnyebbé és gyorsabbá tett számos folyamatot, bebizonyította azt is, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállalók a nyíltpiaci foglalkoztatásban is lehetnek célcsoportjai a digitalizációnak, a technológiai, valamint a szervezeti fejlesztéseknek.



5.2.2 A JÁTÉK ÖSSZEKÖT!



A 2017-ben indult Játék Összeköt! program 2021-ben is folytatódott, melynek keretein belül összesen 5 játszótér épült meg (Buda-fok-Tétény, Nyíregyháza, Eger, Esztergom, Győr). A győri játszótér kivitelezése 2021-ben kezdődött és 2022-ben adták át. Országsszerte már 18, mindenki számára egyenlő hozzáférést és használatot biztosító, úgynevezett egyetemesen tervezett játszótér épült meg. A Játék összeköt! program keretében a gazdagon felszerelt, a mesék világát idéző játszótérek révén Magyarországon egyedülálló, befogadó, mindenki számára használható játszótérek épülnek, ahol fogyatékkal élő és

ép gyermekek az együtt játszás élményén keresztül válhatnak elfogadó, nyitott felnőttekké. A Szerencsejáték Zrt. játszótérépítési programja sokat tesz azért, hogy pozitív irányba befolyásolja a fogyatékkal élő gyermekekkel és felnőttekkel kapcsolatos általános szemléletet. 2022-ben terveink szerint további 5 helyszínen valósul meg a program, 1 esetben – 2023-ra áthúzódóan – önkormányzati gondozásban, míg 4 esetben Társaságunk gondozásában történő tervezéssel, kivitelezéssel. A 4 kiválasztott város, a már folyó Budapest V. kerület Hild téri játszótér létesítés mellett: Pomáz, Szekszárd, Szolnok, Pécel.

5.3 ADOMÁNYOZÁS ÉS SZPONSZORÁCIÓ

Szerencsejáték Zrt. által támogatásra fordított összegek 2018 és 2021 között:

Pénzbeli támogatások összege	2018	2019	2020	2021
fogyatékossgal kapcsolatos felvilágosító programok, szervezetek	4 166 000	27 175 000	25 350 000	43 630 000
egyéb egészségügy	83 106 930	52 249 281	178 146 000	19 900 000
(egyéb) kultúra	168 003 819	123 404 000	69 470 000	60 850 000
egyéb oktatás	52 411 450	132 518 682	17 530 475	26 188 450
egyéb szociális	224 600 000	149 040 000	102 520 000	78 884 400
helyi közösségek	75 201 000	58 250 000	16 000 000	19 650 000
(egyéb) sport	371 750 000	97 174 000	56 050 000	64 492 000
környezetvédelem	2 900 000	1 500 000	1 300 000	200 000
(egyéb) egyéb	316 192 670	96 490 000	206 728 000	181 225 000
Összesen	1 298 331 869	752 440 463	673 094 475	495 019 850

Szerencsejáték Zrt. által szponzorációra fordított összegek 2018 és 2021 között:

Pénzbeli támogatások összege	2018	2019	2020	2021
fogyatékossgal kapcsolatos felvilágosító programok, szervezetek	-	-	-	-
egyéb egészségügy	-	-	6 350 000	-
(egyéb) kultúra	276 282 000	371 983 000	506 660 000	564 905 000
egyéb oktatás	-	-	-	-
egyéb szociális	-	-	-	-
helyi közösségek	7 620 000	6 350 000	25 400 000	15 240 000
(egyéb) sport	358 697 099	455 268 000	468 090 000	355 393 000
környezetvédelem	-	-	6 350 000	6 350 000
(egyéb) egyéb	177 950 000	921 450 000	930 235 000	1 290 139 999
Összesen	820 549 099	1 755 051 000	1 943 085 000	2 232 027 999



06

KLÍMAVÁLTOZÁS ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM

A Szerencsejáték Zrt. környezeti célkitűzéseiben az anyag és energia-gazdálkodás, a szennyezés csökkentése, és az együttműködések és innováció a három fejleszteni kívánt terület. Továbbá két rész célt is kijelöl: egyrészt növelni kívánja az újrahasznosítható anyagok és eszközök arányát működésében, másrészt csökkenteni energiafelhasználását és károsanyag-kibocsátását.

2022-ES CÉLOK:

- **Épület energiahatékonysági programok lefolytatása**
- **Scope 3-as kibocsátás fokozatos felmérése és jelentése**
- **A Társaság teljes portfóliójára vonatkozó átfogó energetikai tanulmány elkészítése és annak alapján akcióterv javaslat kidolgozása**



A Szerencsejáték Zrt. környezeti célkitűzéseiben az anyag és energiagazdálkodás, a szennyezés csökkentése, és az együttműködések és innováció a három fejleszteni kívánt terület. Továbbá két rész célt is kijelöl: egyrészt növelni kívánja az újrahasznosítható anyagok és eszközök arányát működésében, másrészt csökkenteni energiafelhasználását és károsanyag-kibocsátását.

A Társaság környezeti célkitűzéseinek gyakorlati megvalósulása jelenleg még tervezési fázisban tart, a felsővezetői jóváhagyás zajlik a szükséges erőforrások tervezése mellett. Ennek része a Vállalat teljes portfóliójára vonatkozó átfogó energetikai tanulmány elkészítése.

A Szerencsejáték Zrt.-nek mind közvetlen, mind közvetett környezeti hatása kismértékű a gazdaság más szereplőivel való összehasonlításban. A hatás elsősorban a szerencsejátékkal összefüggő papírfelhasználásból és a Társaság (valamint az értékesítő partnerek) épületeinek működéséből (energiafelhasználásából és a termelt kommunális hulladékból) ered. A Szerencsejáték Zrt. ezt a viszonylag kis méretű környezeti lábnyomát két módon is csökkenteni tervezi:

- egyrészt a megújuló energia felhasználásának növelése mellett energiahatékonysági beruházásokkal,
- másrészt a működés során alkalmazott újrahasznosítható anyagok és eszközök arányának folyamatos növelésével.

A károsanyag-kibocsátás és energiafelhasználás csökkentése érdekében a Társaság saját tulajdonú lottózóiban és irodaházában törekszik a fűtő- és hűtőrendszerek fokozatos megújítására, nyílászáróinak korszerűbbre cserélésére.

2021-ben a Szerencsejáték Zrt. miskolci székházában a világítás és az erősáramú elosztórendszer korszerűsítése valósult meg. 2022-re pedig további világítás-korszerűsítési programokat tervez a Társaság.

A Szerencsejáték Zrt. 2021-ben másodszor tesz jelentést Scope 1-es és 2-es kibocsátási adatairól, továbbá a Scope 3-as kibocsátásáról is közöl adatokat – a repülővel megtett üzleti utak vonatkozásában. A nemzeti lottótársaság célja, hogy további mutatókat is bevezessen környezetterhelésének minél jobb mérhetőségének érdekében. 2021-ben a tavalyihoz képest növekedett a Társaság közvetlen üvegházhatású gáz kibocsátása, ami elsősorban a COVID19 járvány utáni lezárások feloldásának köszönhető, mivel a munkatársak egyre inkább visszatértek az irodai munkavégzéshez.

Az üvegházhatású gázkibocsátás csökkentése érdekében a Szerencsejáték Zrt. egyre inkább törekszik energiaszükségletének saját termelésű megújuló energiaforrásból való fedezésére. A Társaság négy lottózója már rendelkezik napelemes rendszerrel, a cél ezen lottózók teljes elektromosenergia-szükségletének megújuló energiaforrásból való fedezése, emellett egyes létesítményeken napkollektoros melegvízellátó rendszert is üzemeltet.

Üvegházhatásúgáz-kibocsátások:

Éves felhasznált mennyiség	2019	2020	2021	Változás %-os mértéke	CO ₂ e (t) 2019	CO ₂ e (t) 2020	CO ₂ e (t) 2021	Változás %-os mértéke 2020 és 2021 között
Scope 1								
Földgáz felhasználás (MWh)	3 333,89	3 393,9	3 647,99	+7,49%	673,45	685,57	736,89	+7,48%
Üzemanyag, gázolaj (liter)	31 440	29 700	32 040	+7,88%	65,27	48,33	50,86	+4,97%
Üzemanyag, benzin (liter)	86 613	68 602	71 110	+3,66%	148,08	124,59	135,29	+7,91%
Hibrid üzemű járműből fakadó kibocsátás	-	-	-	-	0	0	0,21	+100%
Elektromos üzemű járműből fakadó kibocsátás	-	-	-	-	0,67	0,66	0,67	+1,5%
Összesített Scope 1 kibocsátás	-	-	-	-	887,47	859,15	923,92	+7,53%
Saját termelésű megújuló energia (MWh)	53,61	16,1	20,25	+25,81%	-	-	-	-
Scope 2								
Elektromosenergia-felhasználás, elektromos energia (MWh)	4134,58	4174,24	4917,95	+17,82%	1008,84	1018,51	1199,98	+17,82%
Távfűtés (MWh)	1136,94	916,79	947,75	+3,38%	245,58	198,03	204,71	+3,38%

Gépjármű flotta - bérelt lízinggépjárművek:

Éves felhasznált mennyiség	2019	2020	2021	Változás %-os mértéke 2020 és 2021 között
Dízel üzemű gépjárművek száma (db)	18	18	20	+11%
Dízel üzemű gépjárművek futásteljesítménye (km)	533 723	395 209	415 883	+5,2%
Benzin üzemű gépjárművek száma (db)	58	58	53	-8,6%
Benzin üzemű gépjárművek futásteljesítménye (km)	1 210 822	1 018 731	1 106 246	+8,6%
Hibrid üzemű gépjárművek száma (db)	0	0	1	+100%
Hibrid üzemű gépjárművek futásteljesítménye (km)	0	0	1 700	+100%
Elektromos üzemű gépjárművek száma (db)	1	1	1	0%
Elektromos üzemű gépjárművek futásteljesítménye (km)	5512	5370	5492	+2,3%

A Szerencsejáték Zrt. közvetlen kibocsátásai közé tartozik továbbá a vállalati gépjárművek kibocsátása. A fővárosi beszerzési és kézbesítési feladatokra elektromos meghajtású gépjárművet is használ a Társaság, illetve 2021-ben egy hibrid üzemű járművet is beszerzett.

2021-ES CÉLOK ÉS TELJESÜLÉSÜK:

1. A közép- és hosszútávú, számszerűsített üvegházhatású gázkibocsátási célok meghatározása (Scope 1 és Scope 2 kibocsátásokra vonatkozóan), ami biztosítja a további környezetvédelmi intézkedések megvalósítását

STÁTUSZ:

A célok meghatározása a Fenntarthatóság stratégiai munkacsoport feladata, az ehhez kapcsolódó feladatok meghatározása folyamatban van.

Az elektromos és a hibrid üzemű gépjárművek szén-dioxid kibocsátásával kapcsolatban meg kell jegyeznünk, hogy meglehetősen konzervatív becslést alkalmazva, a European Environment Agency által modern gépjárművekre alkalmazott kibocsátás faktort alkalmaztuk, ami új gépjárművek esetén 122,3 gramm CO₂/km⁵. Az elektromos gépjárművek lokális ÜHG kibocsátása ezzel ellentétben 0. Ha a töltés során alkalmazott energia futásteljesítményre vetített ÜHG kibocsátását vizsgáljuk, akkor a hazai energiamix összetételét alapul véve az elektromos jármű használatához kapcsolódó ÜHG

kibocsátás jóval alacsonyabb: a futott teljesítményt tekintve 2021-ben 0,196 tonna CO₂-ekvivalens.

A Szerencsejáték Zrt. a GHG Protocol által definiált „Üzleti utazások” témakörhöz kapcsolódó emisszióját is számolja, ami elsősorban az üzleti légiutak kibocsátását takarja. 2021-ben ebből 1,2 tonna CO₂-kibocsátás származott számításunk szerint.

A repülőutak CO₂-kibocsátásának kiszámításához a Greenhouse Gas Protocol iránymutatását⁶ vettük alapul.

Repülővel megtett utazások:

Repülővel megtett utazások hosszúság szerinti bontása (km)	2019	2020	2021
Rövid (<480 km)	0	0	0
Közép (480 < 3680 km)	162 654	38 104	15 250
Hosszú (3680 km <)	49 465	19 628	-
Repülő utak osztály szerinti bontása (db)	2019	2020	2021
Economy	80	18	1
Business	2	0	0
First Class	0	0	0
Repülővel megtett utak CO ₂ -kibocsátása (tonna)	2019	2020	2021
Kalkulált CO ₂ -kibocsátás	20,6	5,1	1,2

A Társaság partneri hálózatának energiafogyasztásából, valamint a kézbesítési feladatokhoz és a beszerzett papírhoz kapcsolódó kibocsátások számítását is tervezi. A fenntarthatósági célokhoz kapcsolódó stratégiai feladatok megfogalmazása folyamatban van.

A kommunális hulladék mennyisége növekedett, ennek oka, hogy a leányfalui üdülő üzemeltetési szerződésének megszűnése miatt a kötelező közszolgáltatásra közvetlenül a Társaság szerződött, míg a korábban ott keletkezett veszélyes hulladékok mennyisége a tevékenység megszűnésével jelentősen csökkent.

Termelt hulladék mennyiség:

Éves mennyiség (t)	2019	2020	2021	Változás %-os mértéke
Veszélyes hulladék	12,98	23,82	0,95	-96,01%
Papírhulladék	83,63	67,09	73,58	+9,67%
Kommunális hulladék	4471,08	3584,16	3942	+9,98%
Műanyag hulladék	N/A	N/A	1,90	-
Egyéb hulladék	37,49	20,47	30,62	+49,58%

A Szerencsejáték Zrt. irodaházaiban a szelektív hulladékgyűjtés folyamatos, azonban az értékesítési pontokon hely- és a begyűjtés hiánya miatt nem megvalósítható. A nemzeti lottótársaság minden sorsjegye újrahasznosítható papírból készül, emellett kiadványainak és sorsjegyeinek alapanyaga olyan ellenőrzött forrásból származnak, amelyek

megfelelnek a társadalmilag felelős és környezet-tudatos gyártás feltételeinek. A Szerencsejáték Zrt. a telephelyein kizárólag vezetékes vizet használ. A vízfelhasználás a 2020. évi szinthez képesti növekedése szintén a munkatársak munkahelyre való visszatérésének tudható be.

Vízfelhasználás:

Éves felhasznált mennyiség (m ³)	2019	2020	2021	Változás %-os mértéke
Vízfelhasználás	11 639	11 356	11 973	5,4%

⁵ European Environment Agency, <https://www.eea.europa.eu/ims/co2-performance-of-new-passenger>

⁶ GHG Protocol: Technical Guidance for Calculating Scope 3 Emissions, https://ghgprotocol.org/sites/default/files/standards/Scope3_Calculation_Guidance_0.pdf



07

MELLÉKLETEK

LÉNYEGES FENNTARTHATÓSÁGI TÉMÁK, TERÜLETEK

Az 1.2 Fenntarthatóság a Szerencsejáték Zrt. számára fejezet, "Lényegesség" pont alatt szerepel a Társaság lényeges fenntarthatósági témáit meghatározó elemzés eredménye. Az alábbiakban ismertetjük a az egyes témák magyarázatát, határait és a GRI témakörhöz való kapcsolódását a a GRI 103-1 indikátorral összhangban.

Felelős játékszervezés és játékosvédelem

- GRI témakör: Vevők egészsége és biztonsága (416), Termékek és szolgáltatások címkézése (417)
- A hazai szabályozáson is túlmutató etikai előírásokat követünk már az elmúlt egy évtizedben is. A vállalat Reklámetikai Kódexe kötelező érvényű a társaságunkkal szerződéses viszonyban álló külső partnerekre is.

Adatvédelem és kibervédelem

- GRI témakör: Személyes adatok védelme (418),
- A kiberbiztonság területén a Társaság folytatta a Biztonsági Stratégiájában szereplő akciótervek megvalósítását, melyek még magasabb szintre emelik a Szerencsejáték Zrt. biztonság tudatos működését.

Pénzmosás megelőzése

- Témakör: Pénzmosás megelőzése
- Reputációs szempontból a pénzmosás elleni küzdelem kiemelten kezelendő. 2021-ben a jogszabályváltozásra és az új játék bevezetésére tekintettel, továbbá a gyakorlatban felmerült szabályozási igények alapján a pénzmosás és

terrorizmusfinanszírozás elleni belső szabályzatokat, valamint a belső kockázatértékelést is előkészítette módosításra a szakterület.

Jogszabályi megfelelés

- GRI témakör: Korruptió kiküszöbölése (205), Versenyellenes magatartás megakadályozása (206), Társadalmi-gazdasági compliance (419), Csalás/visszaélés megelőzése
- A szerencsejáték szervezői tevékenység törvényi keretei, illetve a Szerencsejáték Felügyelet által lefolytatott céllenőrzések szigorúan szabályozzák a tevékenységet. 2021-ben megalakult a Társaságon belül a compliance szervezet, felváltva a korábban külső tanácsadók által ellátott feladatokat. Meghatározásra kerültek a szervezet működési keretei a compliance alapszabály keretében, valamint átfogó felülvizsgálaton esett át a Társaság integritási szabályozója és Etikai Kódexe, ezáltal létrejöttek a szervezet compliance alapműködését biztosító szabályozó dokumentumok.

Vonzó munkahely

- GRI témakör: Foglalkoztatás (401),
- 2021-ben új, a teljesítményt jobban figyelembe vevő hároméves javadalmazási rendszert vezetünk be, illetve elindítottuk Level Up! gyakornoki és utánpótlás programunkat. Közvetve és közvetlenül a Társaság több mint 13 ezer hazai munkahely fenntartásához járul hozzá.

Társadalmi hozzájárulás

- Témakör: Közösségi támogatások
- A Társaság a Szerencsejáték Service Nonprofit Kft.-n keresztül, szponzori megállapodás és adomány formájában támogat közösségi célú sport, kulturális, oktatási, egészségügyi és egyéb programokat

Klimaváltozás és környezetvédelem

- GRI témakörök: Vízzel (303), Kibocsátások (305), Szennyvíz és hulladék (306)
- Környezeti célkitűzéseinkben az anyag- és energiagazdálkodás, a szennyezés csökkentése, és az együttműködések és innováció a három fejlesztési terület.

Esélyegyenlőség

- GRI témakör: Diskriminációmentesség (406)
- 2003 óta üzemeltetjük megváltozott munkaképességű munkavállalókat alkalmazó karitatív sorsjegy árus hálózatunkat, a fogyatékkal élők társadalmi integrációjának elősegítése érdekében.

Felelős beszállítói lánc

- Témakör: Felelősségteljes értékesítés
- Nemcsak saját tevékenységünk kapcsán törekszünk felelős működésre, de beszállítóinktól is elvárjuk, hogy mindent megtegyenek a tőlük beszerzett termékek és szolgáltatások környezeti és társadalmi kockázatainak minimalizálása érdekében. Ezzel összhangban a Társaság beszállítóival szemben szigorú elvárásokat fogalmazott

meg 2021-ben, melyek foganatosítása 2022-ben történik meg.

Munkahelyi egészség és biztonság

- GRI témakör: Munkahelyi egészség és biztonság (403)
- A munkavállalóink egészségét és biztonságát szem előtt tartva a munkabiztonsági szabályozásokkal és az éves munkavédelmi oktatással csökkentjük a munkabalesetek számát.

Gazdasági teljesítmény

- GRI témakör: A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték (201)
- Bár 2021-ben nem került lényeges témaként külön kiemelésre, jelentősége miatt fontosnak tartjuk megemlíteni, hogy a Szerencsejáték Zrt. magyarországi közkiadásokhoz való hozzájárulása 131 milliárd Ft volt 2021-ben, ami a tavalyi rekordot követően idén is új rekord a Társaság történetében.

ÉRINTETTJEINK

Az alábbiakban foglaljuk össze a Társaságunk által azonosított érintettek körét, a vállalatra gyakorolt befolyásuk, valamint az érintett csoport vállalatunktól való függőségének intenzitása alapján. Az érintettekkel való kapcsolatainkban – az engedély nélküli szerencsejáték-szervezők kivételével – az elköteleződés és a kapcsolati tőke maximalizálására, a konfliktusok minimalizálására és a sérülékeny csoportok érdekeinek védelmére törekszünk.

Társaságunkra jelentős befolyással bíró érintettek:

- **Tulajdonosi jogok gyakorlója**
- **Játékosok**
- **Munkavállalók**
- Beszállítók
- Értékesítő partnerek
- Hatóságok, jogalkotók
- Iparági szervezetek (pl. European Lotteries, World Lotteries Association)
- Média
- Engedély nélkül működő szerencsejáték-szervezők

Szereplők, melyekre Társaságunk működése jelentős hatással bír:

- **Tulajdonosi jogok gyakorlója**
- **Játékosok**
- **Munkavállalók**
- Játékfüggők és hozzátartozók
- Fiatalkorúak, szüleik, pedagógusok és veszélyeztetettek
- A társaságunkkal együttműködő, függőséggel és prevencióval foglalkozó szervezetek, szakértők
- Támogatott szervezetek



⁷ Stratégiai fontosságúnak tartjuk nemzetközi iparági szakmai szervezeti tagságainkat, (European Lotteries és a World Lotteries Association), mert ezek biztosítják a leghatékonyabb tudástranszfert.

AUDIT JELENTÉS



BIZONYOSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGTLEN JELENTÉS

A Szerenczejétek Zrt. vezetésének
 Ez a jelentés a 2022. október 19-én kelt szerződésünkben foglalt feltételeknek megfelelően készült azáltal, hogy jelentést tagyunk a Szerenczejétek Zrt. nem pénzügyi teljesítményének, fenntartható működésének bemutatására szolgáló Fenntarthatósági Jelentés 2021. című dokumentum (a továbbiakban: „Jelentés”) független külső fél általi vizsgálatairól.

A Szerenczejétek Zrt. vezetésének felelőssége
 A Szerenczejétek Zrt. vezetősége felelős a jelentéshez készült útmutatóban leírt, a Globális Jelentéssel Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) Standards (a továbbiakban: „GRI Standards”), „Core” alkalmazási szint kritériumainak megfelelő jelentés elkészítéséért.
 Ebbe a felelősségi körbe tartozik a jelentés elkészítéséhez szükséges megfelelő módszerek kiválasztása és alkalmazása, valamint az adott körülményeknek megfelelő feltételeknek és becslések használatát. A Társaság vezetősége felelős továbbá az olyan belső ellenőrzési rendszer fenntartásáért, amelyet a vezetésnek szükségesnek tart ahhoz, hogy lehetővé váljon az akár csúlsóbeli, akár hibásból eredő lényeges hibák általi mentes jelentés elkészítése.

A vizsgálózt tárgya, annak kritériumai és korlátai
 A korlátozott bizonyosságot nyújtó megbízás célja annak megállapítása, hogy a Szerenczejétek Zrt. vezetősége a 2021. december 31-vel végződő évről vonatkozó Jelentésből vizsgálásra kiválasztott fenntarthatósági teljesítménymutatókat a GRI kritériumoknak megfelelően készítette-e el, továbbá hogy a jelentés összességében megfelel-e a GRI Standards „Core” alkalmazási szint kritériumainak.
 Vizsgálatunk korlátai
 Vizsgálatunk során nem vizsgáltuk teljeskörűen a jelentésben szerepeltetett összes fenntarthatósági adatot, illetve tövleges információt. Vizsgálatunk hatókörébe kizárólag a jelentésben megjelenő, vizsgálatra kiválasztott fenntarthatósági teljesítménymutatók tartoztak.
 Vizsgálatunk a kiválasztott teljesítménymutatók tekintetében kizárólag az adatellenőrzési folyamat GRI elveinek való megfeleléséig, illetve az adatforrások mintavételezés alapú ellenőrzésére terjedt ki.
 A jelentésben számadattal bemutatott fenntarthatósági teljesítménymutatók közül a
 - 305-3 Keletkezett hulladék mennyisége (adatok)
 - 403-9 Munkabalesetek
 - 417-3 A marketingkommunikációval kapcsolatos mag nem felelés esetei [a GRI Indexen található megnevezése: Azon esetek száma, amelyekben a jogszabályok be nem tartása vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordult elő a marketingkommunikáció területén, beleértve a reklámot, promóciót és szponzorálást, az ügyek kimenetelét szerinti lebontásban]
 vonatkozó számadatának ellenőrzését végeztük el az adatforrások ellenőrzésével együtt. A jelentésben szerepeltetett többi számadat ellenőrzése nem történt meg.

A mi felelősségünk
 A mi felelősségünk az elvégzett munkánk alapján jelentést tenni a 2021. évi Jelentésből vizsgálásra kiválasztott adatokról és információkról.
 Megfizettük a 3000. térszámú, „Műtbeli Hídszakra vonatkozó pénzügyi információk könyvvizsgálatán vagy átvilágításán kívül, bizonyosságot nyújtó szolgáltatások” című magyar Nemzeti Bizonyosságot Nyújtó Szolgáltatásokra Vonatkozó („ISAE3000”) standardban meghatározottak alapján hajtottuk végre.

Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.
 1068 Budapest, Dózsa György út 84/C
 Levelezési cím: 1458 Budapest, PF. 471

Tel: +36 (1) 428-6800
 Fax: +36 (1) 428-6801
 www.deloitte.hu

Bizonyosít: Földművelésügyi Minisztérium
 Cg: 01-09-071057

Ez a standard megköveteli, hogy megfeleljünk az etikai követelményeknek, valamint hogy a munkánkat úgy tervezzük meg és hajtsuk végre, hogy korlátozott bizonyosságot szerezzünk arról, hogy a 2021. évi jelentésből kiválasztott információk és adatok minden lényeges szempontból megfelelnek a GRI követelményeknek.
 Alkalmaztuk a nemzetközi minőségellenőrzési standard (ISO 1) – „Minőség-ellenőrzés a pénzügyi kimutatások könyvvizsgálatával és átvilágításával, valamint az egyéb bizonyosságot nyújtó és kapcsolódó szolgáltatási megítélés végrehajtásával foglalkozó társaságok esetében” előírásait és ennek megfelelően átfogó minőségellenőrzési rendszert tartunk fenn, beleértve az etikai követelményeknek, szakmai standardoknak és a vonatkozó jogi és szabályozási előírásoknak megfelelő, dokumentált politikákat és eljárásokat.
 Megfelelünk a tisztesség, objektivitás, szakmai hozzáértés és megfelelő gondosság, titoktartás és hivatáshoz mérő magatartás, alapelvein nyugvó, a Könyvvizsgálók Nemzetközi Etikai Standardok Testülete által kiadott Könyvvizsgálók Etikai Kódexében foglalt függetlenségi és egyéb etikai követelményeknek.

Az elvégzett munka összefoglalása
 A minőségi folyamat, a jelentés vizsgálata az ISAE3000 standard betartásával a GRI Standards útmutatója és annak pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó ágazati kiegészítésében szereplő kritériumok alapján történt.
 Az alábbi eljárásokat végeztük el:
 1. A GRI Standardsban bemutatott core alkalmazási szint vizsgálata
 - a jelentésben alkalmazott mérőszámok teljeskörűségének és megfelelő alkalmazásának vizsgálatát;
 - a jelentésben található GRI mutatók definíció szintű alkalmazásának vizsgálatát;
 - a jelentés értékelése a GRI alapelveinek való megfelelésre vonatkozóan.
 2. Három fenntarthatósági teljesítménymutató hiteleségének korlátozott bizonyosságot nyújtó adatából vizsgálata,
 - az adatokot megfelelő gyűjtésnek vizsgálatát, az adatok helyszíni aggregálásának, konverziójának vizsgálatát,
 - az adatvizsgálatok megfelelőségének vizsgálatát,
 - annak vizsgálatát, hogy az adat előállítás az adott indikátor definíciójának megfelelően történt-e
 3. A fentiek alkalmazására és kiegészítésére lefolytatott interjúkat a kiválasztott szervezeti egységeknél a 2021-es jelentés hitelesítés kapcsán: Humán Igazgatóság, Marketing és Kommunikációs Igazgatóság és Központi Üzemeltetési Osztály.

Korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra vonatkozó megbízás esetén a bizonyíték-gyűjtő eljárások korlátozottabbak, mint egy kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásról szóló megbízás esetén, ebből kifolyólag kevesebb bizonyosság származik belőle, mint a kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra vonatkozó megbízásoknál.
 Meggyőződésünk, hogy a megszerzett bizonyíték elegendő és megfelelő alapot nyújt a következtetéseink megadásához.

Következtetés
 A korlátozott bizonyosságot nyújtó vizsgálatunk végrehajtása során nem merült fel olyan tényező, amely miatt azt feltételezhetnénk, hogy a Jelentésből vizsgálásra kiválasztott fenntarthatósági teljesítménymutatók minden lényeges szempontból nem a GRI kritériumoknak megfelelően lettek volna elkészítve, és a jelentés összességében ne felelne meg a GRI Standards „Core” alkalmazási szint kritériumainak.

Budapest, 2022. december 16.


Pásztor Péter
 Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.
 1068 Budapest, Dózsa György út 84/C
 Nyilvántartási szám: 000083
 Kamarai tag könyvvizsgálói tagszám: 007251

Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.



 **SZERENCSEJÁTÉK ZRT.**

Kiadja a Szerencsejáték Zrt. Marketing és Kommunikációs Igazgatósága

ugyfelszolgalat@szerencsejatek.hu

www.szerencsejatek.hu

2022



 SZERENCSEJÁTÉK ZRT.

2021