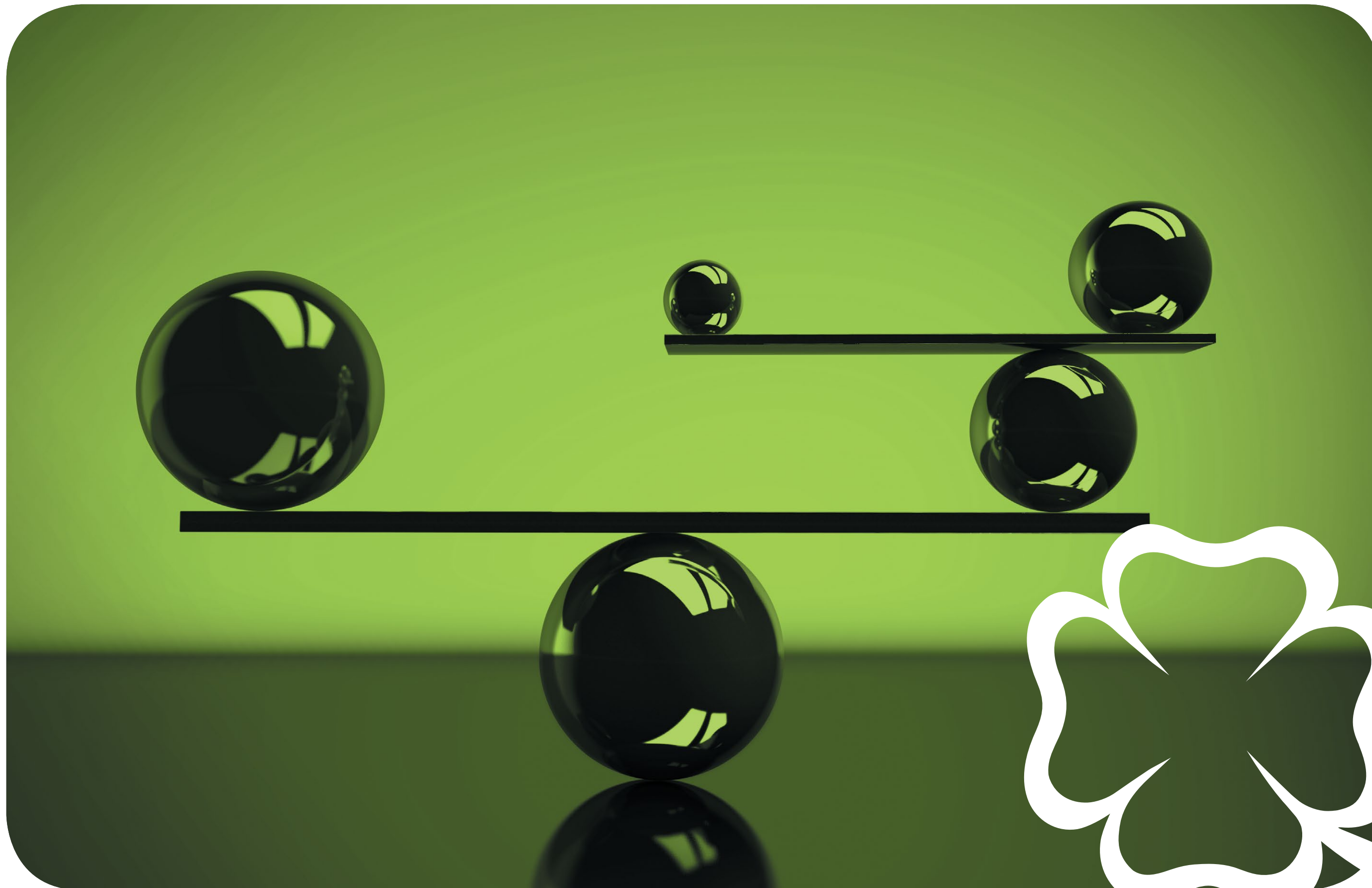




FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2019



SZERENCSEJÁTÉK ZRT.



E jelentés a Szerencsejáték Zrt. 2019. évi fenntarthatósági teljesítményéről ad számot. A beszámoló az Európai Lottószövetség Felelős Játékszervezési elvrendszerének (European Lotteries Responsible Gaming Standards) elvárásait és szempontjait is figyelembe veszi. A jelentés a GRI Szabványnak megfelelően készült: a Core változat szerint.

A jelentés a nemzeti lottótársaság tevékenységét fedi le, kizárólag a közösségi támogatások tekintetében tér ki a társaság leányvállalata, a Szerencsejáték Service Nonprofit Kft. tevékenységére, amely a konszolidált pénzügyi beszámolóban nem szerepel. A jelentés nem terjed ki a társaság érdemi tevékenységet nem folytató, „hibernált” leányvállalatára, a Belvárosi Kaszinó Kft.-re, mely pénzügyileg a Szerencsejáték Zrt. eredményeivel kerül konszolidációra.

A Szerencsejáték Zrt. éves fenntarthatósági jelentése a trendek érzékelhetősége érdekében az adatok nagy részét az elmúlt három évre mutatja be, az összefüggéseket a rendelkezésre álló iparági adatokkal és összehasonlító értékeléssel együtt ismertetve.

A jelentéssel kapcsolatos észrevételek, kérdések a csr@szerencsejatek.hu email címen tehetők meg.

TARTALOM

Köszöntő	06
1 A Szerencsejáték Zrt. számokban	10
2 A szerencsejáték-piac jellemzői	18
3 Mit jelent a fenntarthatóság a Szerencsejáték Zrt. számára?	22
3.1 Kapcsolódás az ENSZ Fenntartható Fejlődési Céljaihoz (SDG-k)	24
3.2 Lényeges fenntarthatósági témák	25
4 Felelős játékszervezés	30
4.1 Játékok kialakítása	31
4.2 Felelős marketing	34
4.3 Felelős értékesítés	37
4.4 Szerencsejáték-függőség kutatás és a veszélyeztetetteknek szóló programok	40
4.5 Felelős játékszervezési audit	45
5 A fogyatékossgal élők esélyegyenlőségéért	50
5.1 Karitatív sorsjegyárus hálózat	52
5.2 Nagykarácsony sorsjegy és „A játék összeköt!” inkluzív játszótér-építési program	59
5.3 Szemléletformáló programjaink	63

6 Etikus működés	68
6.1 Vállalatirányítás	68
6.2 Etikus üzleti magatartás	70
6.3 Jogszabályi megfelelés	72
6.4 Visszaélések megakadályozása	73
6.5 Biztonságos adatkezelés	79
6.6 Felelősséggel környezetünk iránt	80
7 Közösségi értékteremtés	84
7.1 Közkiadásokhoz való hozzájárulás	84
7.2 Adományozás és szponzoráció	85
7.3 Gazdasági eredmények	86
7.4 Beszerzések	87
8 Felelős foglalkoztatás	90
8.1 Szervezeti átalakítás és stratégiaalkotás	90
8.2 Kommunikáció munkatársainkkal	92
8.3 Társaságunk munkavállalói	94
8.4 Esélyegyenlőség	99
8.5 Munkatársaink egészsége	101
9 Érintettek	106
9.1 Szervezeti tagságok	108
10 GRI tartalmi index	112

KÖSZÖNTŐ

A játék akkor működik igazán jól, ha minden erőfeszítés nélkül, könnyedén tanít felelősségre és tesz megbízhatóvá, hiszen éppen az a lényege, hogy tisztán játsszunk – fogalmaz dr. Czepek Gábor, a Szerencsejáték Zrt. vezérigazgatója, aki az első, általa vezetett év rekordbevételeiről, a fiatal felnőttek igényeihez alkalmazkodó megújulásról, fejlesztésekről, nemzetközi együttműködésről, társadalmi felelősségről és a lehetőségekről is szól a Fenntarthatósági jelentés Köszöntő interjújában.

Hogyan látja a szerencsejáték-piac globális alakulását, melyek a legjellemzőbb trendek?

Izgalmas, kihívásokkal teli időszak ez az iparág számára. A játékosok a hagyományos játékok mellett keresik az érdekes újdonságokat, az Y generáció tagjai sokszor a korábbinál összetettebb játékményre vágnak. Társadalmi, közösségi értékteremtés szempontból egyáltalán nem mindegy, hogy e fogyasztói igényeket a hagyományos – sokszor nemzeti – lottótársaságok vagy az illegális piaci szereplők szolgálják-e ki. A szabályozás egyre erőteljesebbé válik a világ legtöbb pontján, de ez még nem mutatkozik elegendőnek a hazánkban engedéllyel nem rendelkező online szerencsejáték-szervezők tevékenységének visszaszorításában, a legális és szakmai szereplők együttműködésére is legalább ekkora szükség van. Ezért is tartom fontosnak a Szerencsejáték Zrt. tagságát az olyan nemzetközi szervezetekben, mint például a European Lotteries és a World Lottery Association, mert velük közösen, egyesített erővel jobban tudunk küzdeni a felelős játékszervezésért, a piac tisztulásáért.

A 2019. volt az első éve a Szerencsejáték Zrt. élén. Miről szólt elsősorban az év, milyen eredményeket tud felmutatni a vállalat?

Társaságunk mind a bevételek és a játékosoknak kifizetett, mind pedig a nemzeti költségvetésbe befizetett összegeket tekintve rekordévet tudhat maga mögött.

Ugyanakkor, épp az előbb vázolt helyzetkép okán, a Szerencsejáték Zrt. megújulása, jövőre történő felkészülése elsődleges fókuszba került, hiszen a fiatal felnőttek számára is érdekes, vonzó lehetőségeket kell kínálnunk. Ezért 2019 elsősorban a szervezetépítés éve volt. Meggyőződésem, hogy ez a csapat – mert kizárólag a valamennyi munkatársamat magába foglaló csapatban szabad gondolkodni – a frissen kialakított, új struktúrában képes lesz még több értéket teremteni a társadalom számára. Ezt a célt szolgálja az idén kidolgozott, 2030-ig szóló vállalati stratégiánk is, amely hosszú távú fenntartható növekedési pályát jelöl ki számunkra.

Melyek a következő évek kihívásai a Szerencsejáték Zrt. számára?

Olyan illegális piaci szereplőkkel kell egyre erősebben versenyeznünk, amelyeket csak a rövid távú profit vezérel döntéseik és működésük során. Ezzel szemben nekünk – belső meggyőződésünkkel összhangban – hosszú távon kell gondolkodnunk, elveket és értékeket szem előtt tartva. A játék az emberi együttlét felszabadító módja, a közösségépítés egyik eszköze. A játéknak ugyanakkor azt is meg kell tanítania önmagáról, hogy nem szabad túlzásba vinni, és hogy tisztán kell játszani, mert nincs játék partnerek nélkül. Ezen elveket szem előtt tartva segítik a Szerencsejáték Zrt. nagyszabású programjai a felelős játékszervezést,

ami a nemzeti lottótársaságnak elsődleges társadalmi felelőssége. Biztosítanunk kell a játék örömét, amely ugyanakkor elválaszthatatlan önmagunk és lehetőségeink ismeretétől, valamint a játékszabályok tisztetétől. Ennek szellemében kell felvinnünk a versenyt az online piac többi szereplőjével, jelentős versenyképességet növelő fejlesztéseket végrehajtva a következő időszakban az értékesítési hálózatban és az IT rendszereinkben.

Mire a legbüszkébb a társaság társadalmi felelősségvállalási tevékenységei közül?

Kiemelném az Ökumenikus Segélyszervezet munkáját és a játékfüggőség megelőzésére, illetve leküzdésére irányuló közös együttműködésünket. A „Játék határokkal” program alkalmas az iskolás diákok megszólítására, és arra is hangsúlyt helyezünk, hogy a programot az ország leginkább hátrányos helyzetű térségeiben működő tanodákba is eljuttassuk – ezek a fiatalok ugyanis a játékfüggőség szempontjából is veszélyeztetettebb csoportnak számítanak.

A Szerencsejáték Zrt. rendelkezik a megfelelő tudással, erőforrással és így a lehetőséggel is, hogy a fenntarthatóság kérdését komplexen kezelve valódi változást indítson el. A fogyatékosággal élők esélyegyenlőségéért végzett 15 évre visszanyúló tevékenységünket és a szerencsejáték-függőség által veszélyeztetetteknek szóló prevenciós programjainkat egyaránt ennek szellemében folytatjuk.

A társadalmi felelősségvállalásról azonban nem elég csupán beszélni, cselekedni is kell – és a Szerencsejáték Zrt. cselekszik is, tevékenységét folyamatosan továbbfejlesztve és kibővítve.



dr. Czepek Gábor
vezérigazgató
Szerencsejáték Zrt.

Magánemberként mennyire van jelen a játék az életében?

Családomban fontos közös élmény a játék, melynek során együtt tanuljuk újra és újra, hogy játszani csak komolyan és becsületesen lehet.

A SZERENCSEJÁTÉK ZRT. SZÁMOKBAN

01/



A Szerencsejáték Zrt. a Magyar Állam 100 százalékos tulajdonában álló nemzeti szerencsejáték-szervező gazdasági társaság, éves árbevétel alapján Magyarország egyik legnagyobb vállalata, a magyar gazdaság kiemelkedő szereplője.

„Élményt nyújtunk, értéket teremtünk”

Társaságunk missziója, hogy izgalmas és szórakoztató játékok szolgáltatása mellett biztonságos szerencsejáték-piacot működtessen Magyarországon; a folyamatos termék- és szolgáltatásfejlesztésekkel célunk a hazai lakosság játékelmény-igényének legmagasabb szintű kiszolgálása. Üzleti célunk a felelős játékszervezésre épülő fenntartható növekedés, illetve a jövőt megalapozó technológiai fejlődés megvalósítása. A Szerencsejáték Zrt. évről évre jelentős mértékben járul hozzá az ország gazdasági növekedéséhez, a közösségi kiadások finanszírozásához.

A Szerencsejáték Zrt. értékei:¹

- ▶ megbízható
- ▶ stabil
- ▶ felelős játékszervező
- ▶ minőséget képvisel

¹ Dolgozóink és partnereink szerint a vállalatra leginkább jellemző értékek.
² Játékosokat megillető nyeremények.

Főbb teljesítménymutatók	2017	2018	2019
Szerencsejáték árbevétel (millió forint)	435 832	490 384	541 598
Nettó nyereség jogosultság (millió forint)	278 387	319 322	354 601
Közösségi kiadásokhoz való hozzájárulás (millió forint)	100 253	105 319	114 445
Alapjátékok száma (millió darab)	1 999	2 208	2 441
Saját értékesítési pontok száma (saját lottózó és karitatív értékesítőhely, darab)	407	407	402
Partneri értékesítési pontok száma (darab)	7253	7205	7277
Vevő-elégedettségi index	75	74	77
Munkatársak száma (fő, év végi záró)	1 669	1 728	1 712

Termékeink

A legális szerencsejáték-piac legtöbb szegmensében társaságunk az egyetlen játékszervező: a számsorsjáték és totalizatóri fogadás³ esetén jelenleg kizárólag az állami szervező szerezhethet engedélyt, emellett bukmékeri fogadások szervezésére és sorsjegyek értékesítésére is egyedül a Szerencsejáték Zrt. rendelkezik engedéllyel Magyarországon. A számsorsjátékok és a fogadási termékek palettája 2019-ben nem változott, azonban a kínálat 9 új sorsjeggyel bővült 2019-ben.

A Szerencsejáték Zrt. 2019-es rekord árbevételéhez kivétel nélkül valamennyi játékkategória növekedése érdemben járult hozzá:

- A legrégebbi termékcsaládnak számító számsorsjátékok értékesítése 9,7 százalékkal haladta meg a 2018. évi bevételt.
- 10,4 százalékos emelkedéssel kiugró eredményeket produkáltak a sportfogadási játékok, annak ellenére, hogy az év során nem került sor sportfogadási szempontból kiemelkedő labdarúgó-világseményre.
- A sorsjegyekből származó árbevétel pedig még az előzőeknél is nagyobb mértékben, 11,9 százalékkal bővült.

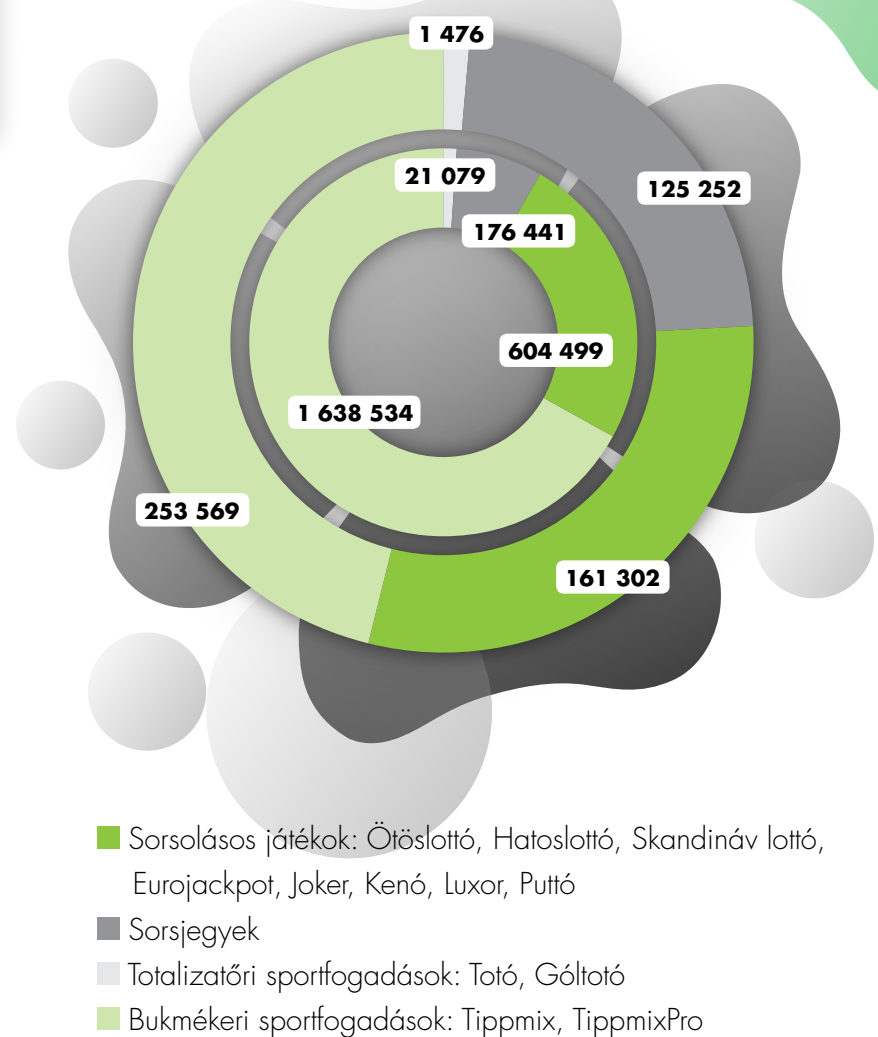
³ Olyan fogadási forma, amelyben a tételek összeadódnak és ezen összegnek a játéktervben meghatározott hányada az ugyanott meghatározottak szerint kerül nyereményként szétosztásra.

Terméktípusok megoszlása

2019.

Kívül: játékszám, ezer db

Belül: árbevétel, millió Ft



- Sorsolások: Ötöslottó, Hatoslottó, Skandináv lottó, Eurojackpot, Joker, Kenó, Luxor, Puttó
- Sorsjegyek
- Totalizatóri sportfogadások: Totó, Góltotó
- Bukmékeri sportfogadások: Tippmix, TippmixPro

Értékesítő helyek

Játékszervezői tevékenységet társaságunk csak Magyarországon folytat. Játékainkat földi és úgynevezett interaktív (online értékesítés, SMS-alapú, ATM) csatornákon értékesítjük. A földi értékesítést öt értékesítési régióra osztva, a Fővárosi, az Észak-Dunántúli, a Miskolci, a Pécsi és a Szegedi Értékesítési Régióban végezzük. Az értékesítési pontok területén lényeges változás nem történt 2019-ben.

Földi értékesítés	Interaktív értékesítés
Saját lottózók	Weboldal: szerencsejatek.hu, tippmixpro.hu
Partneri hálózat <ul style="list-style-type: none"> Magyar Posta Lapker Mol Spar Vállalkozók 	<ul style="list-style-type: none"> mobiletelefon SMS Okoslottó, Tippmix Radar, Üzletkereső alkalmazás OTP Bank ATM terminálok
Árbevételi arány: 85%	Árbevételi arány: 15%

Játékosaink

Játékaink közül legtöbben a számsorsjátékokkal játszanak, ezen belül is kiemelkedő az Ötöslottó és Hatoslottó játékosainak száma. A rendszeres sorsjegyvásárlók száma az ötöslottózók számával közel azonos, előbbi játéktípus esetében azonban lényegesen magasabb az alkalmi játékosok száma.

Elkötelezett játékosok: azon játékosok, akik legalább hetente egyszer játszanak (legalább) egy Szerencsejáték Zrt. szervezte játékkal (n=620; N=3 345 367)

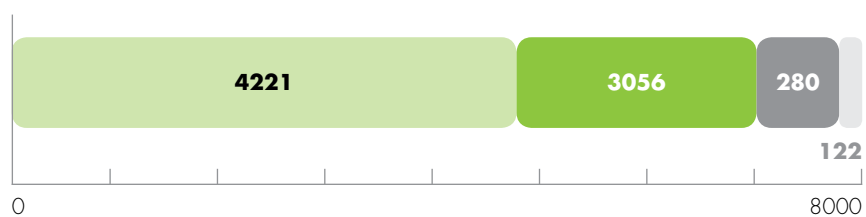
Szakaszosan játszó: akik havonta 1-3 alkalommal játszanak valamelyik Szerencsejáték Zrt.-s játékkal (n=300; N=1 618 484)

Alkalmi játékosok: akik havonta játszanak valamelyik Szerencsejáték Zrt.-s játékkal (n=96; N=515 245)

A földi értékesítő létszáma mintegy 20 000 fő (közülük 13 000-en aktív terminálkezelők), amelyből a Szerencsejáték Zrt. saját értékesítő munkavállalóinak létszáma közel 1000 fő.

Földi értékesítőhelyek

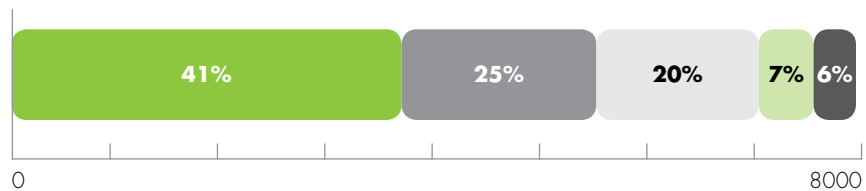
2019., darab



- Partneri, csak kaparós sorsjegyet értékesítő
- Saját lottózó
- Saját karitatív értékesítőhely
- Partneri terminállal rendelkező

Játékosok

Bázis: teljes offline minta (N=1.500)



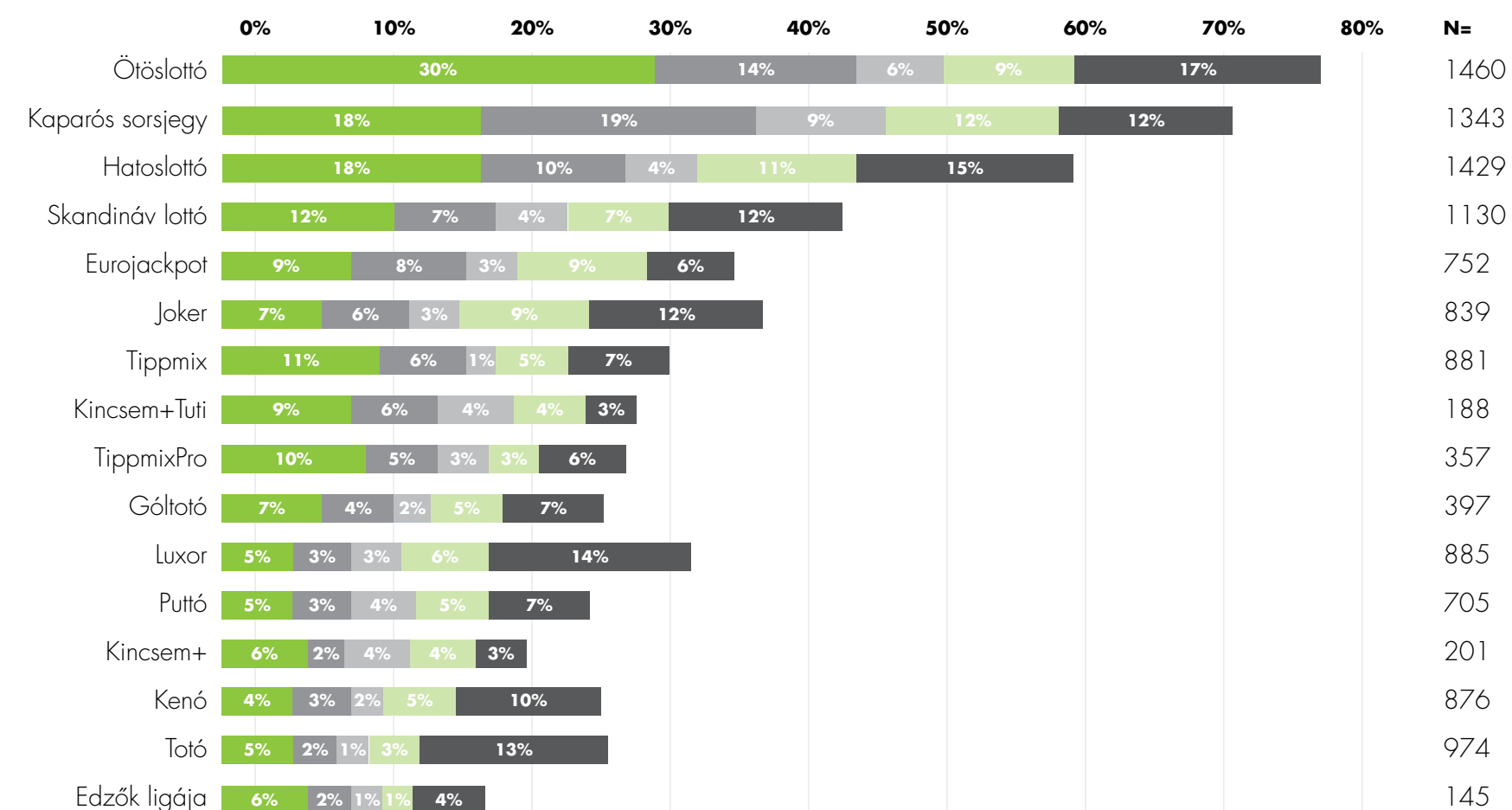
- Elkötelezett játékosok
- Nem játszó
- Szakaszosan játszó
- Ritkán játszó
- Alkalmi játékosok

Ritkán játszó: a Szerencsejáték Zrt. játékaiban évente 1-2 alkalommal, vagy annál ritkábban részt vevő játékosok (n=105; N=567 819)

Játszási gyakoriság - Szerencsejáték Zrt. játéka

2019., darab

A legnagyobb játszást generáló hatással az Ötöslottó és a kaparós sorsjegyek ismertsége van a játékosaira, hiszen az ezen játékokat ismerők nagyjából háromötöde játszik is velük (60% ill. 58%). az elkötelezett játékosok aránya az Edzők ligája (67%) és az Ötöslottó játékosai között a legmagasabb (51%), azaz ezek a játékok tudták legjobban aktivizálni játékosait a vizsgált negyedévben.



- Elkötelezett játékosok
- Szakaszosan játszó
- Alkalmi játékosok
- Ritkán játszó
- Régebben játszott

Bázis: az egyes játékokat ismerők Forrás: KUTATÓPONT - A Nézőpont Csoport tagja

A számsorsjátékok a társadalom széles körében népszerűek, életkor, nem és jövedelmi helyzet alapján ugyanakkor változatos a megoszlás:

- A heti sorsolási ciklusú játékok inkább a középkorú és idősebb korosztály számára vonzóak;
- a fiatalabbak a gyors ritmusú, azonnali játékelményt nyújtó termékeket keresik;
- a sorsjegy mindegyik demográfiai csoportban népszerű, különösen vidéken;
- a sportfogadás elsősorban a férfiak számára vonzó. A bukmékeri fogadások (Tippmix, TippmixPro) a 30 év alatti fiatal férfiak körében kiemelkedően népszerűek.

Érdekessegek játékosainkról

- Játékosaink 31 százaléka mindig ugyanannyit költ szerencsejátékra.
- A fiatal felnőttek körében a TippmixPro, a középkorúaknál a Skandináv lottó, az idősebeknél pedig az Ötöslottó a legnépszerűbb játék.
- Az Ötöslottó nem csak társaságunk legismertebb játéka, de egyben Magyarország egyik legismertebb terméke is, melyet a magyar lakosság 98 százaléka ismeri.
- A legnagyobb, a lakosság 58 százalékának megfelelő játékoszámmal az Ötöslottó rendelkezik, ezt követi a kaparós sorsjegy (54%) és a Hatoslottó (38%).
- A Szerencsejáték Zrt. játékosainak többsége lottózóban vásárol (78%). Emellett gyakori vásárlási helyszínek mondható még a posta (46%) és az újságos is (20%).
- A lottó- és számsorsjátékokkal való játék legjellemzőbb motivációi a hagyománytisztelet és a főnyeremény. A sportfogadást a saját tudás felmérésének vágya, a fogadás közösségi jellege és élménye, míg a sorsjegykaparást és a Puttó játékot a gyors nyeresi lehetőség motiválja leginkább.



Új vállalati stratégia

A korábbi, 2017-2022-es időtávra készült terv felülvizsgálata után, 2019 végén fogadtuk el társaságunk új vállalati stratégiáját, amely immár 2030-ig határozza meg fejlődésünk irányait.

Az előrelépési lehetőségeket az alábbi területeken azonosítottuk:

Játékok: Új játékok kialakítása, illetve a meglévők megújítása mellett tervezzük a játékparaméterek egységesítését. Emellett az értékesítési módok fejlesztése, a digitalizáció és az ügyfélművelés növelése is fontos célunk.

Értékesítő hálózat: Kiemelt feladat a különböző értékesítési csatornák összehangolása és átjárhatósága. Emellett a fogyasztói igényekre reagálva új típusú, egy-egy termékcsoporthoz fókuszáló, speciális értékesítési pontok kialakítását is tervezzük. Célunk az értékesítés-támogatás megújítása.

Szervezet: Kiemelt cél, hogy munkáltatóként vonzó perspektívát jelentsünk valamennyi generáció számára, fejlesszük munkatársainkat és építsük a munkáltatói márkát.

Informatikai háttér: A sorsjegy-értékesítés informatikai eszközökkel és rendszerrel való támogatásának az értékesítő hálózatban jelentkező igénye, valamint az online játék fokozódó szerepe egyértelműen növeli az informatikai feladatokat. Stratégiánk ezek optimális ellátását célozza, amennyiben szükséges, külső partnerek intenzívebb bevonásával is.

Mindemellett a stratégia kialakításának keretében feltérképeztük a nemzetközi terjeszkedési lehetőségeket is.

1,2 milliónyian

játszanak Magyarországon számsorsjátékot egy átlagos héten (keresztjátásások figyelembevételével)



53 százalék

a magyar lakosság ekkora része, vagyis több mint fele szerencsésnek tartja magát.



A SZERENCSEJÁTÉK-PIAC JELLEMZŐI

02 /



A szerencsejáték-értékesítés jellemzői

A földi értékesítés dominanciája továbbra is jelentős, az online értékesítés árbevételi részaránya azonban évről évre növekvő tendenciát mutat. A kiterjedt földi értékesítési hálózat országos lefedettséget biztosít, mely közel megegyezik az EU-s lottótársaságok átlagos mutatójával.

A magasabb visszafizetési (a termék árából nyereségmentes történő kifizetés) arányú termékek jellemzően vonzóbbak a játékosok számára, de a főnyeremény mértéke is befolyásolja a választást. Portfóliónkban a sportfogadások rendelkeznek a legmagasabb visszafizetési aránnyal, míg a számsorsjátékok a legalacsonyabbal.

A nemzetközi trendek a magyar piacon is érvényesülnek: jellemzően a gyors ritmusú (akár azonnali játékot és kifizetést lehetővé tevő) termékcsoportok (például bukmékeri fogadások, sorsjegyek) kereslete nő, míg a heti sorsolási gyakoriságú termékeké (például lottók) stagnál vagy csökken.

Az elérhető legfrissebb tiszta játékbévitel (TJB)⁵ adatok alapján a legális hazai piac 2018-ban 10 százalékkal növekedett az előző évhez képest. Társaságunk piaci részesedése 81 százalék volt, amely az előző évekhez hasonlóan 1 százalékpontos csökkenést jelent. A piac további nagy szereplői a kaszinók, amelyek részesedése 2018-ban a megelőző évhez képest több mint egy százalékponttal 18 százalékra nőtt, elsősorban számuk bővülése miatt.

Hazai teljes online szerencsejáték-piac

Az online piac mérete rendkívül nehezen becsülhető. A mértékadó független, külföldi források nem készítenek Magyarországra vonatkozó

becsléseket. A rendelkezésre álló – önbevalláson alapuló – kutatások 20-40 milliárd forintra teszik az illegális online szerencsejáték-piac méretét hazánkban, ugyanakkor az illegális szolgáltatók vélelmezett aktivitását és ismertségi mutatóit felmérve ez a szám alulbecsültnek tartható.

Jogszabályi, hatósági korlátozások

18 éven aluliak nem vehetnek részt szerencsejátékban.
Sérülékeny személyek részvétele tiltott távszerencsejátékban⁴.

Hazai legális szerencsejáték-piac
A legális szerencsejáték-piac szereplői
Számsorsjáték-, totalizatóri és bukmékeri fogadás, illetve sorsjegyszervező: Szerencsejáték Zrt.
Kaszinók
Kártyatermek
Lóversenyfogadás-szervező

⁴ Sérülékeny személy: 18 év alatti, avagy egy vagy több szerencsejáték-játék fajtára vagy több szervezőre kiterjedően önkorlátozó vagy önkizáró intézkedéssel érintett játékos, valamint az a személy, akit a bíróság a cselekvőképességét teljesen korlátozó gondnokság alá helyezett, vagy akinek cselekvőképességét a bíróság a szerencsejátékokkal összefüggő jognyilatkozatait tekintetében részlegesen korlátozta. Távszerencsejáték: Sportfogadás, kártyajáték vagy kaszinójáték, ha azt hírközlő eszköz és rendszer útján szervezik.

⁵ Bruttó árbevétel kifizetett nyeresémekkel csökkentett része, azaz az a nettó árbevétel a nyeresémek kifizetése után

A törvényi szabályozás ellenére az interneten kínált termékeink valójában éles versenykörnyezetben méretetnek meg az engedéllyel nem rendelkező piac jelentős mérete miatt. Különösen a bukmékeri sportfogadások piacának szereplői között éles a harc. Az engedéllyel nem rendelkező szervezőkkel szemben hazánk EU-szintű egységes fellépést sürget.

65,5 százalék

volt a Szerencsejáték Zrt. átlagos nettó nyeresém-visszafizetési aránya 2019-ben

81 százalékos

részesedést ért el a társaság a legális szerencsejáték piacon a tiszta játékbévitel alapján 2018-ban

MIT JELENT A
FENNTARTHATÓSÁG A
SZERENCSEJÁTÉK ZRT.
SZÁMÁRA?

03/



A nemzeti lottótársaság fenntarthatósági törekvéseinek fundamentuma a felelős játékszervezés. Ez teremti meg a kereteit annak, hogy a fenntarthatóság más aspektusaihoz is érdemben hozzájárulhassunk.



Mi a felelős játékszervezés?

Felelős játékszervezés alatt az alábbi tevékenységek összességét értjük:

- felelős játéktervezés,
- megfelelő tájékoztatás,
- figyelemfelhívás a túlzásba vitt szerencsejáték ártalmi kapcsán,
- felelős és önkorlátozó értékesítés, valamint felelős marketing,
- a sérülékeny személyek fokozottabb védelme,
- munkatársaink oktatása,
- segítségnyújtás függőségi problémák esetén.

Felelős játékszervezési tevékenységünk részleteit a 4. fejezet mutatja be részletesen.

Fenntarthatóság és szerencsejáték

A szerencsejáték és a szerencsejáték-ipar veszélyei, potenciálisan káros társadalmi és egyéni hatásai közismertek. A veszélyek elkötelezettséggel és körültekintéssel minimálisra csökkenthetők, a társadalmi előnyök (például kiemelkedő adófizetés) viszont közösségi szinten rendkívül jelentősek.

A fenntarthatósághoz számos aktuális, helyi és világszintű problémát – egyebek mellett például a klímaváltozást és a szegénységet – szükséges nem csupán kezelni, de lehetőség szerint meg is oldani. A Szerencsejáték Zrt. közvetlen érintettsége e kihívásokban jellemzően csekély, a megoldásban ugyanakkor több tekintetben is komoly szerepet vállal.

3.1 KAPCSOLÓDÁS AZ ENSZ FENNTARTHATÓ FEJLŐDÉSI CÉLJAIHOZ (SDG-K)

2015-ben 193 ország fogadta el az ENSZ 2030-as fenntartható fejlődési keretrendszerének 17 Fenntartható Fejlődési Célját, amelyek mindenekelőtt a szegénység megszüntetésére, az egyenlőtlenségek leküzdésére és a Föld környezeti rendszereinek megóvására irányulnak.

A Szerencsejáték Zrt. elkötelezett a célrendszer megvalósítása iránt, tevékenysége pedig legnagyobb mértékben az alábbi célok eléréséhez járul hozzá.

SDG	Tevékenység	Hatás
	Adófizetés Adományozás és szponzoráció	<ul style="list-style-type: none"> jelentős adófizetőként az állami intézményrendszer és szociális háló működtetéséhez való hozzájárulás elsősorban a függőség megelőzésére, illetve a hazai sportra fókuszáló támogatások
	Felelős játékszervezés	<ul style="list-style-type: none"> segítségnyújtás a függőség megelőzéséhez és a kezeléséhez
	Szemléletformálás Munkatársak képzése	<ul style="list-style-type: none"> szemléletformáló kampányok révén az esélyegyenlőséggel kapcsolatos ismeretek bővítése a képzésekhez való hozzáférés esélyegyenlőségének biztosítása valamennyi munkatárs számára
	Foglalkoztatás	<ul style="list-style-type: none"> esélyegyenlőség a foglalkoztatás teljes folyamatában
	Foglalkoztatás Mégváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása Értékesítői hálózat Eredményes gazdasági működés	<ul style="list-style-type: none"> a munkavállalói jogokat tiszteletben tartó, biztonságos munkakörülményeket biztosító foglalkoztatás, méltányos juttatással munkahelyteremtés az értékesítői hálózat révén gazdasági eredményesség a fenntartható gazdasági növekedés biztosítása érdekében
	Visszaélések megelőzése	<ul style="list-style-type: none"> pénzmosás és korrupció, illetve megvesztegetés elleni hatékony fellépés személyes adatok védelme
	Partnerség Jogszabályi megfelelés Adófizetés	<ul style="list-style-type: none"> aktív részvétel a felelős játékszervezést és így a fenntartható fejlődést is előmozdító iparági szervezetekben jogszabályok betartása közösségi célok elérésének elősegítése a befizetett adók révén

3.2 LÉNYEGES FENNTARTHATÓSÁGI TÉMÁK

A Szerencsejáték Zrt. számára a fenntarthatóság szempontjából lényeges, e jelentés által lefedett témákat társaságunk az érintettek széles körét bevonva határozta meg 2020 első felében. Az elemzés alapján

felülvizsgáltuk korábbi fenntarthatósági jelentéstételi gyakorlatunkat, és az így kapott eredmények szolgáltak alapul a jelentés fókuszainak és struktúrájának meghatározásához.

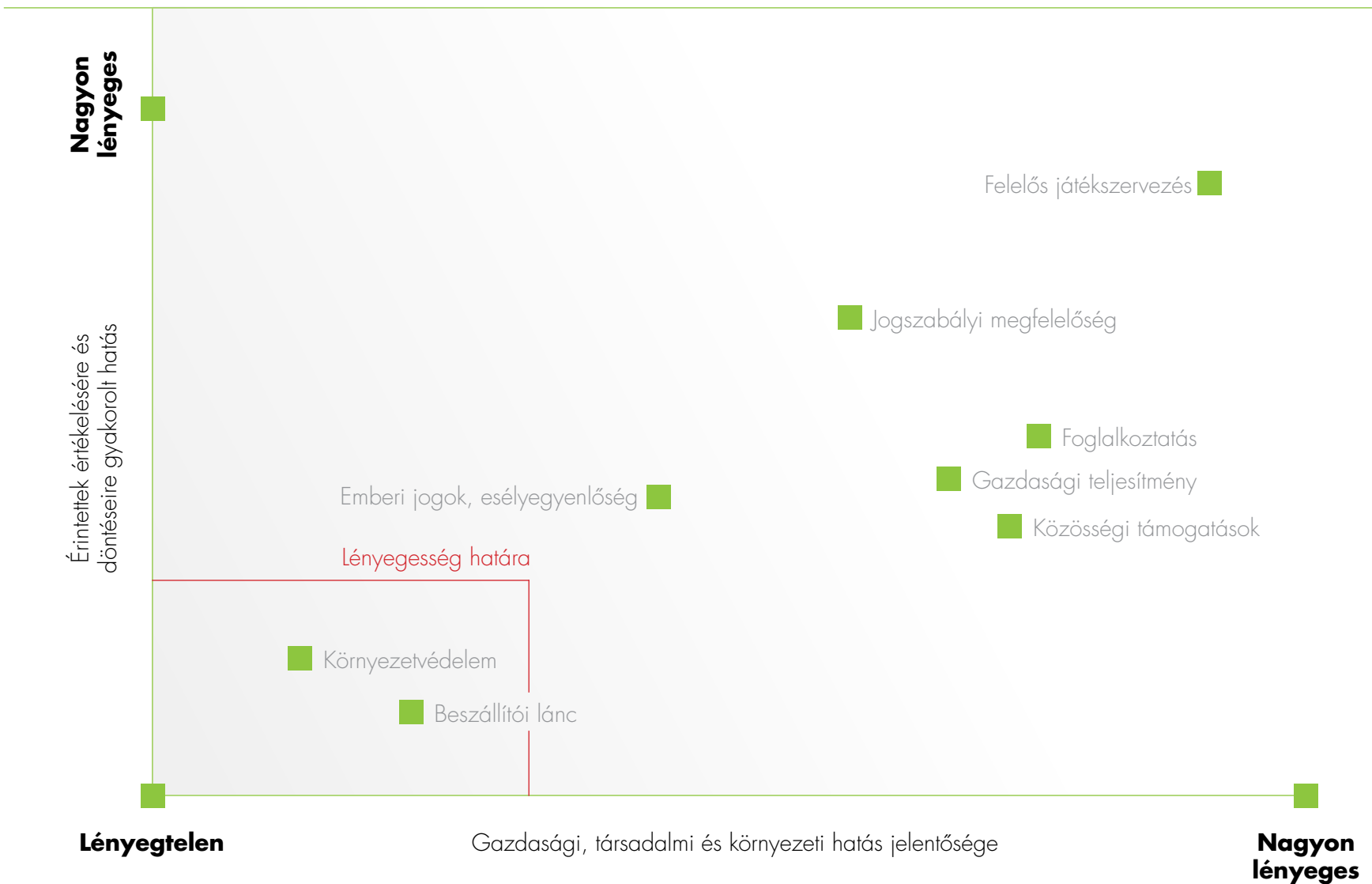
Lényegességi elemzés

A lényeges fenntarthatósági témákat online kérdőív használatával azonosítottuk. A Szerencsejáték Zrt. számára releváns témák megállapításához társaságunk tevékenységének és működése hatásainak mérlegelése mellett a GRI Standards témáit, az EL (European Lotteries) CSR Irányelveit, az SASB (Sustainability Accounting Standards Board) szektorspecifikus indikátorait, illetve hat benchmark szerencsejáték- és lottótársaság fenntarthatósági témáit is figyelembe vettük. E releváns témák közül határoztuk meg a fontos, lényeges területeket.

A GRI által elvárt két szempont szerinti értékelés az alábbiak szerint történt:

- Társaságunk gazdasági, környezeti és társadalmi hatásait 26, minden főbb területet képviselő közép- és felső vezető értékelt;
- az érintettek értékelése és döntései szempontjából lényeges témákat az ő bevonásukkal azonosítottuk. Az értékelésben a tulajdonos, a leányvállalatok, a munkavállalók, az értékesítők, a beszállítók, a hatóságok, a fenntarthatósági, veszélyeztetett fogyasztókkal foglalkozó, fogyatékosügyei - szakmai szervezetek, továbbá a támogatott és szponzorált szervezetek összesen 34 képviselője nyilvánított véleményt. Mindezt kiegészítve az értékelésbe kvalitatív interjú keretében bevontuk a European Lotteries-t és az ONCE-t (Spanyol Vakok és Gyengénlátók Szövetsége) is.

Lényegességi térkép



A lényegességi térkép a komplex témák fontosságát mutatja be. Ezek altémáit is értékeltük, így azonosítottuk a komplex témákon belüli fontos ügyeket is, amelyeket a jelentés teljeskörűen lefed.

A Szerencsejáték Zrt. lényeges fenntarthatósági témái

Felelős játékszervezés

- Felelősségteljes értékesítés
- Marketing és információnyújtás
- Vevők egészsége és biztonsága

Foglalkoztatás

- Foglalkoztatás jellemzői
- Piaci jelenlét
- Munkahelyi egészség és biztonság

Jogsabályi megfelelés

- Csalás / visszaélés megelőzése
- Vevők személyes adatainak védelme
- Pénzmosás megelőzése
- Társadalmi-gazdasági compliance
- Korruptió kiküszöbölése
- Versenyellenes magatartás megakadályozása

Gazdasági teljesítmény

Emberi jogok, esélyegyenlőség

- Diszkriminációmentesség

Közösségi támogatások

Klímaváltozás⁶

⁶ A környezetvédelem átfogóan nem került be lényeges témák közé, ugyanakkor a klímaváltozás témája az értékelés alapján átlépte a lényegességi küszöböt.

A lényeges témákról a Szerencsejáték Zrt. saját tevékenysége tekintetében számolunk be, ugyanakkor a felelősségteljes értékesítést, illetve részben a piaci jelenlétet illetően kitérünk az értékesítési partnereknél alkalmazott gyakorlatokra is. A közösségi támogatások kapcsán a Szerencsejáték Service Nonprofit Kft. tevékenységét is bemutatjuk.



FELELŐS JÁTÉKSZERVEZÉS

04/



Társaságunk alaptevékenysége és egész működése a felelős játékszervezés elvei köré szerveződik. Mindent megteszünk a szerencsejáték-ipar negatív hatásainak minimalizálása érdekében. Felelős játékszervezési tevékenységünket a játékosok iránti felelősségvállalás, a társadalmi felelősségvállalás, a megelőzés, a kiskorúak védelme és az ártalomcsökkentés stratégiai céljai határozzák meg. A Szerencsejáték Zrt. játékaik közül egy sem minősül magas kockázati besorolásúnak.

Elkötelezettségünket számos szakmai és civil együttműködésünk is jelzi, és ezekhez fűződik kockázatkezelési tevékenységünk is. A felelős játékszervezés elve szerinti működés társaságunk üzleti döntéseit, így akár rövid távú nyereségességét is befolyásolhatja, hosszú távú elkötelezettségünk miatt azonban nem engedünk ezen elvekből, sőt, mind komolyabb ez irányú vállalásokat teszünk vállalati etikai irányítónknak megfelelően.

61 százaléka

a válaszadóknak a fiatalok informálását tartja a leghasznosabb segítségnek a szerencsejáték-függőség megelőzéséhez⁷



⁷ A vizsgált lehetőségek közül, 3000 fős reprezentatív kutatás alapján.

A felelős játékszervezés alapja

Az alábbi példák jól illusztrálják, milyen szervesen beépült a felelős játékszervezés gyakorlata a Szerencsejáték Zrt. életébe:

- minden játékunkról külső, független audit tanúsítja, hogy a játékfüggőség szempontjából nem magas kockázatú;
- minden hirdetésünket független külső fél auditálja reklámetikai szempontból, és a felelős játékszervezés elveit a személyre szabott kampányok során is érvényesítjük;
- minden munkatársunk felelős játékszervezési képzésben vesz részt évente;
- a felelős értékesítés részeként az önkorlátozások széles körét biztosítjuk játékosaink számára, ami belső auditjaink során is meghatározó kérdés;
- a szerencsejáték-függőséggel küzdők számára forródrótot és dedikált honlapot működtetünk független szakmai féllal való együttműködésben;
- független külső fél auditálja a felelős játékszervezésre vonatkozó gyakorlatunkat a European Lotteries és a World Lotteries Association elvei alapján, háromévente;
- minden kolléga a maga szakterületén felel a European Lotteries European Responsible Gaming Standards (továbbiakban EL-RGS) és a World Lotteries Association Certificate Responsible Gaming Framework szerinti működésért.

A felelős játékszervezés elve irányelvek és elvárások szintjén a Szerencsejáték Zrt. Etikai Kódexében, Reklám és Támogatás Etikai Kódexében, továbbá játékosvédelmi intézkedéseként a társaság valamennyi Részvételi szabályzatában, Játéktervében megjelenik.

Valamennyi kollégánk évente egyszer, az új belépők pedig belépéskor felelős játékszervezés képzésben részesülnek, majd vizsgát is tesznek – mindkettőt elektronikus formában. A vizsgázókat naprakész adatbázis alapján követjük nyomon, az elmaradók emlékeztetőt kapnak és a vizsga pótlására kötelezzük őket. A tananyag részletezi azokat a lehetőségeket, intézményeket és elérhetőségeket, ahova a játékosok vagy családtagjaik a játékszenvedély problémájával fordulhatnak.

2019-ben alkalmazottaink összesen 1951 vizsgát tettek felelős játékszervezésből, azaz minden munkatársunk levizsgázott. (Esetenként néhány új belépő kétszer is levizsgázik egy évben: először alapozó, majd néhány hónappal később felújító vizsgát tesz.)

A következőben lépésről lépésre bemutatjuk egy új játék útját a kutatástól és fejlesztéstől a marketingkommunikáción át az értékesítésig, teljes képet adva arról, miként jelenik meg a felelős játékszervezés elve minden tevékenységünkben. Ezt követően a releváns civil-szakmai együttműködések és külső auditok révén megvalósuló objektív értékelésbe is betekintést nyújtunk.

4.1 JÁTÉKOK KIALAKÍTÁSA

Játékosaink elvárásaihoz igazodva rendszeresen frissítjük társaságunk termékpalettáját: folyamatosan alakítunk ki új játékokat és újítjuk meg meglévő játékaikat az ügyféligények alapján, illetve a Szerencsejáték Felügyelet engedélyével.

Egy új játék tervezése során a felelős játékszervezés elveinek beépítése érdekében:

- önkorlátozásokat vezetünk be az iparági jó gyakorlatok szerint,
- egyeztetünk a Szerencsejáték Felüggyellett,
- teszteljük a játékot a Gamgard felületen.

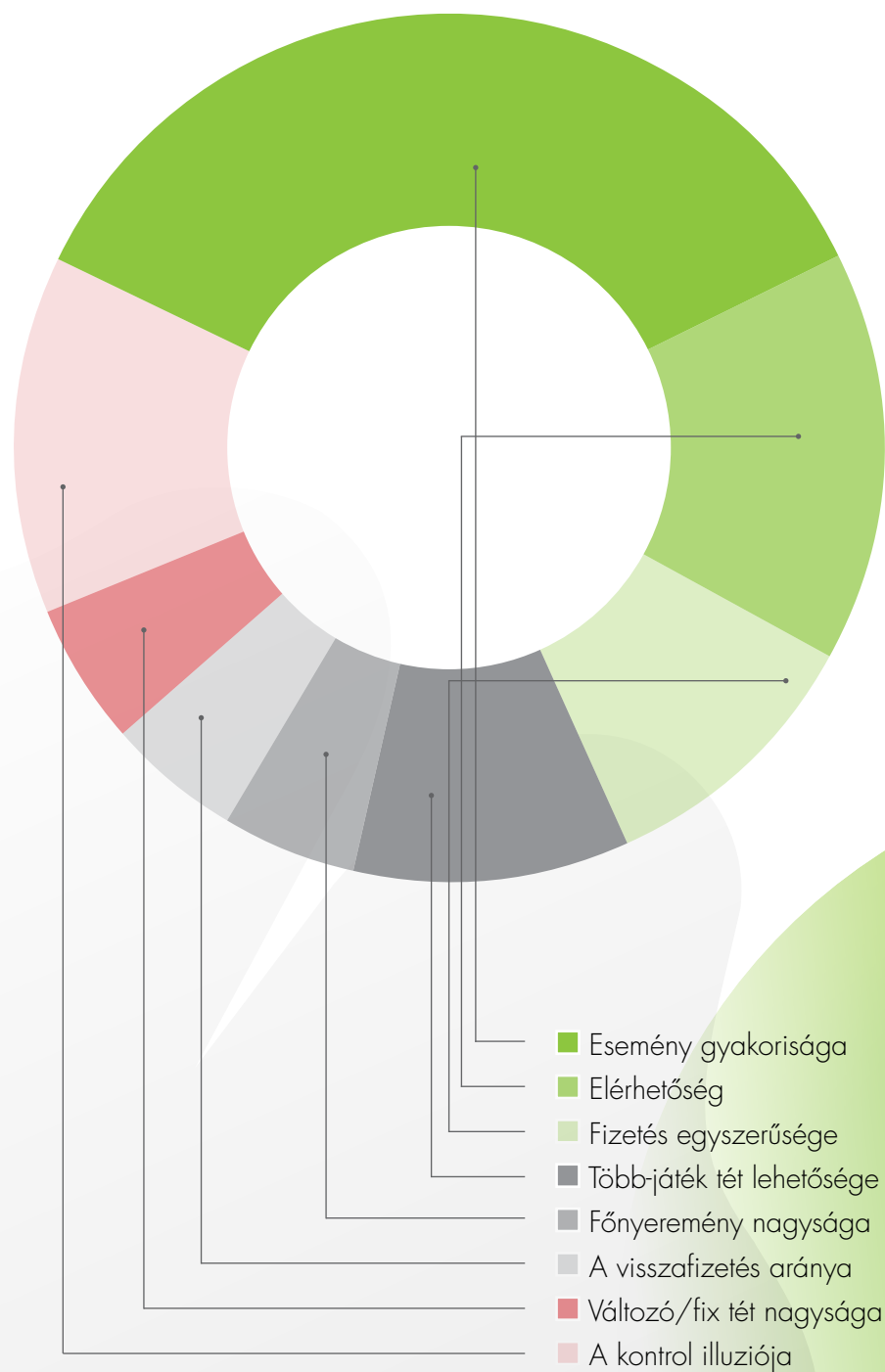
Mi a Gamgard?

A Gamgardot a játékszervezőt kutató, nemzetközileg elismert pszichológusok hozták létre azzal a céllal, hogy a szerencsejátékok biztonságosabbá váljanak. A pszichológia játéktervezésben való Gamgard általi objektív alkalmazása segíti a játék által nyújtott szórakozás és izgalom, valamint a kockázati szint közötti egyensúly megteremtését. A Szerencsejáték Zrt. mellett az iparági szolgáltatók, szabályozók és a játékfejlesztők világszerte több mint tíz éve használják ezt a folyamatosan fejlődő, független játékosvédelmi rendszert.

Társaságunk minden új játék esetében elvégzi a kockázati értékelést. A Kávészünet nevű, 2020-ban megjelenő sorsjegyünket 2019-ben teszteltük. A vizsgálat értékelőlapján látható, hogy közepes kockázati besorolásra van szó.

Időről időre valamennyi játékunkat újratesteljük, hiszen az értékelési szempontrendszer (lásd a kördiagramot), illetve az ezekhez kapcsolódó pontskálák rendszeresen módosulnak. Például a korábbiakkal szemben a rendszer jelenleg már nem csak a játék veszélyességét növelő, de az azt csökkentő tényezőket is figyelembe veszi.

Játékaink túlnyomó többsége az ábrán látható szempontok szerint az alacsony kockázati besorolás alá esik. Ezzel kapcsolatban kiemelt célunk, hogy játékaink kockázati besorolása ne haladja meg a közepes szintet. Közösségi értékelveinkkel összhangban a legmesszebbmenőkig hiszünk abban, hogy hosszú távon nem éri meg magas kockázatú termékeket kínálnunk.



Zieger Milán
üzletfejlesztési koordinátor



CÉLKITŰZÉSEK 2020

Minden számsorsjátékunkat újratesteljük a Gamgardon. Hét év után új online termékeket vezetünk be; és mivel a platformon a fiatalkorúak jelenléte fokozott, így különösen nagy hangsúlyt helyezünk a felelős játékszervezésre és etikus reklámozásra.

Mi az első lépés egy játék kialakításánál?

A játék fejlesztésénél Kutatási Osztályunk mérési eredményeiből indulunk ki, vagyis abból, hogyan viszonyulnak a játékosok termékeinkhez, melyek a legfontosabb elvárásaik. Emellett nemzetközi jó példák átvételével és vállalati innovációs fejlesztéseinkkel szeretnénk a hazai piacon még fel nem merült igényekre is választ adni. A felmerülő igények alapján, lehetőségeink szerint a játékok paramétereit úgy alakítjuk ki, hogy az mind a játékosok, mind a cég számára előnyös legyen.

Játékfejlesztőként mi a legizgalmasabb egy játékban?

A legfontosabb számomra az, hogy a játékos ne passzív szemlélője, hanem aktív részese legyen a játéknak. Ez óriási erénye például az olyan, hangsúlyozottan idézőjelben értendő „tudásalapú” játékoknak, mint a sportfogadás, de ezt reményeim szerint a számsorsjátékok esetében is sikerül megvalósítanunk a közeljövőben.

Hogyan biztosítjátok a felelős játékszervezés elvét a fejlesztések során?

A tudatosságnak itt is van szerepe. Amennyiben a játékos bevonva érzi magát, és tudatosan dönt a játékról, az olyan játékmenetet eredményezhet, amelyben kisebb a kockázat. Emellett a számsorsjátékok fejlesztésénél, a játékparaméterek és/vagy játékmenet módosításánál figyelembe vesszük a nemzetközileg standardizált Gamgard felületen elérhető értékelési szempontokat is a felelős játékszervezési kockázatok csökkentése érdekében. A szervezés során a nyereményhalmazodással járó egyenlőtlenégeket igyekszünk kiegyenlíteni vagy legalábbis ellaposítani, ezzel a veszélyeztetett játékosok kevésbé kapnak olyan – hamis – ingereket, amelyek a túlzott játékot erősítik.

Melyik a kedvenc játékod?

A KENŐ, amely a számsorsjátékokon belül közelebb áll a sportfogadáshoz a fix nyereményszorzó miatt. Másrészt viszont a halmazodások úgy megfűszerezik a lottójátékokat, hogy azok így képesek tömegeket – és persze engem is – megmozgatni.

4.2 FELELŐS MARKETING

Társaságunk elkötelezett az aktív, felelős marketing iránt, összhangban a European Lotteries 2019-ben elfogadott, Fenntartható szerencsejáték modell részeként megfogalmazott hirdetési céljával, amely az alacsony kockázatú, jól ellenőrzött játékok irányát jelöli ki.

A felelős marketing két alapelve az EL-RGS, valamint a World Lottery Association Magatartási kódexével összhangban:

1. reklámjainkon keresztül nem kívánjuk megszólítani a 18 éven aluli fiatalokat, és
2. kerüljük, hogy értékesítést ösztönző hirdetéseink szerencsejáték-függőséget alakítsanak ki.

A Szerencsejáték Zrt. Reklám és Támogatás Etikai Kódexe kifejezetten tiltja a 18 éven aluliak megszólítását, egyebek mellett azzal, hogy:

- reklámjainkban nem szerepeltetünk tinédzsereket vagy gyermekeket;
- minden hirdetési felületen kihelyezzük a 18-as felhívó karikajelzést.

A fentieknek megfelelően az e-sport fogadás 2020-as bevezetése, illetve a kapcsolódó kommunikáció során is kiemelt figyelmet fordítunk a 18 éven aluliak védelmére.

Számos megkötés mellett fontos szempont hirdetéseinkben, hogy

- az általunk kínált játékokat nem a munkáért járó kereset alternatívájaként mutatjuk be;
- nem sugallhatja a kampány, hogy ha többet játszik valaki, többet is nyer, és
- nem helyezzük a gyors meggazdagodás lehetőségét a fókuszba.

A felelős játék elvét minden felületünkön hirdetjük, és felhívjuk a figyelmet a prevenciók lehetőségeire is (a maradnjatek.hu weboldalról lásd bővebben a 3.4 fejezetben), emellett valamennyi termékünkön szerepel a 18-as karika és a Maradjon játék! felirat. Elvárásainkat és reklámetikai kódexünket a velünk szerződött reklámügynökségekkel is részleteiben ismertetjük, és a hazai, illetve nemzetközi standardok betartását partnereinktől is elvárjuk.

2020-ban tíz év után megújítjuk a vállalati Reklám és Támogatás Etikai Kódexet, figyelembe véve az EL tanúsítvány keretrendszerét, egyúttal kiterjesztjük a Kódex hatályát a hagyományos internetes bannereken túl a digitális környezetben használt egyéb reklámokra is. Ennek részeként finomra hangoljuk a Kódex támogatásokra vonatkozó szakaszait is, amely tevékenység jelentős részét a Szerencsejáték Service Nonprofit Kft. végzi.



Együtműködés az Önszabályozó Reklámtestülettel

Az elmúlt tíz évben a Szerencsejáték Zrt. kampányát a több iparágat átfogó hazai reklámetikai önszabályozó testület ellenőrizte. A testület aktív tagjaként ugyanakkor társaságunk részt vesz annak munkájában is, akár más cégek kampányait is véleményezve.

A Szerencsejáték Zrt. az Önszabályozó Reklámtestület (ÖRT) tagjaként 2010-ben kötött megállapodást az ÖRT-vel annak érdekében, hogy a Testület:

- előzetesen vizsgálja társaságunk reklámjait,
- véleményezze a számsorsjátékokhoz kapcsolódó televíziós műsorokat,
- időszakosan vizsgálja és véleményezze a külső kommunikációs eszközöket, továbbá hogy
- megvizsgálja a külső bejelentéseket és panaszokat.

Fontos pontja a megállapodásnak, hogy a Szerencsejáték Zrt. az ÖRT döntéseit magára nézve kötelezően elfogadja.

A megállapodást 2020 májusában megújítjuk, és egyben ki is bővítjük. Ennek eredményeként az ÖRT nem csak a vonatkozó jogszabályokban, valamint a Magyar Reklámetikai Kódexben foglaltakat veszi figyelembe tevékenységünk véleményezése során, hanem – külső auditorként – ellenőrzi a Szerencsejáték Zrt. saját Reklámetikai Kódexének való megfelelést is. Ezzel Magyarországon első nagyvállalként, a többi szereplőnek irányt mutatva vállaljuk a kötelező szigorú külső ellenőrzést, amit az ÖRT történelmi lépésnek minősít a hazai reklámozás területén.

CÉLKITŰZÉSEK 2020

Marketingtevékenységünk megújítása, egyben a felelős játékszervezési üzenetek hatékonyabb integrálása annak érdekében, hogy a lehető legtöbb emberrel oszthassuk meg a felelős játék örömét és a társadalmi felelősségvállalás ügyét. Ennek keretében felelős játékszervezési programunk és kapcsolódó weboldalunk megújítását tervezzük. A Reklám és Támogatás Etikai Kódex megújítása. Az ÖRT-vel kötött megállapodásunk megújítása, a véleményezési jogkörök kiterjesztésével.

Mi a legnagyobb kihívás a felelős szerencsejáték-értékesítés megvalósításában?

A „Maradjon játék!” elv megtartása, hiszen a felelős értékesítés mellett árbevételi elvárások is jelen vannak. Fel kell ismernünk azt az igen keskeny mozgásteret, amelyben a kínált termékkel a vásárló játékgényét kielégítjük, de anélkül, hogy azzal túlzott költségre vagy folyamatos, mértéktelen játékra buzdítanánk. Szép kihívás, igyekszünk eleget tenni neki!

Milyen eszközzel segíti elő ezt a Szerencsejáték Zrt. a földi hálózatban?

A játékoskártyával rendelkező játékosainknak biztosítjuk az önkorlátozás lehetőségét. A jogszabályi előírásoknak megfelelően minden értékesítőhelyünkön elérhetővé tesszük a Játékosvédelemben részt vevő ellátó intézmények listáját, a játékosvédelmi zöldszámot, a Nemzeti Vagyon Kezeléséért Felelős Tárcánélküli Miniszter általános tájékoztatóját a játékosvédelmi intézkedések bevezetéséről, ezen felül a „Maradjon játék!” kiadványt és az ELTE Szerencsejátékos segélytelefon számát is. Értékesítőink felelős játékszervezéssel kapcsolatos képzésen, saját munkavállalóink pedig ehhez kapcsolódó vizsgán is részt vesznek évente, és a felelős játékszervezői elvárásokat az értékesítési folyamatok szabályozóiba is beépítettük. Kereskedelmi tréningünkön az értékesítők a gyakorlatban sajátíthatják el a felelős játékszervezői elvek érvényesítését.

Hogyan óvja fokozottan a nemzeti lottótársaság az értékesítésben dolgozó kollégákat az esetleges szerencsejátékokkal kapcsolatos függőségtől?

Az előzőekben megfogalmazott eszközökön túl az a korlátozás is védi a lottózói munkavállalót, mely szerint önmaga számára szerencsejáték-



Kompolti Péter
kereskedelmi igazgató

ot, Szerencsekártyát értékesítenie tilos. Kizárólag a munkavégzésére kijelölt lottózón belül, kizárólag munkaidején kívül, másik lottózói munkavállalótól vagy más értékesítőhelyen vásárolhat szerencsejátékot. Értékesítőink saját játékszokásaikat önteszt formájában éves rendszerességgel felmérhetik, és erre igyekszünk is ösztönözni őket.

A fel nem vett nyeremények kérdése sokakat foglalkoztat, mi történik pontosan ezekkel az összegekkel?

A folyamatosan szervezett számsorsjátékok és totalizatóri fogadások, valamint a folyamatosan szervezett sorsjátékok esetében a szerencsejáték-szervezésről szóló törvény lehetővé teszi a szervező számára, hogy az át nem vett nyereményeket az adott játékban, illetve fogadásban ismét nyeremények céljára használja fel. Társaságunk igyekszik maximálisan kiaknázni ezt a lehetőséget, ezért a játékonként képződő át nem vett nyereményeket elkülönített alapon tartja nyilván. Az át nem vett nyeremények felhasználásának lehetőségeit az egyes számsorsjátékok, totalizatóri fogadások és sorsjátékok játékterve és részvételi szabályzata tartalmazza. Az át nem vett nyereményeket különsorsolások keretén belül, vagy a heti fő játék nyereményalapját kiegészítve használjuk fel, de ebből történik a nyerőosztályok egységnyi nyereményeinek kerekítés miatt szükséges kiegészítése is.



4.3 FELELŐS ÉRTÉKESÍTÉS

18 év alattiak

18 év alattiak nem vehetnek részt szerencsejátékban, a fiatalok játékának megelőzése ezért kiemelt feladatunk. A hazai lakossággal együtt mi is úgy gondoljuk, ez társaságunk felelőssége: reprezentatív kutatásunkból kiderült, hogy a válaszadók közel kétharmada szerint a játék eladóját kell terhelnie a törvényi felelősségnek a fiatalok szerencsejátéka esetén. A 18 éves életkor betöltését az értékesítésben részt vevők kötelesek ellenőrizni erre vonatkozó szabályzataink alapján.

Személyes értékesítés esetén, az életkorra vonatkozó kétség felmerülésekor az előírás alapján a terminálkezelőnek vagy sorsjegyárúsnak fel kell kérnie a játszani kívánó játékost életkora önkéntes igazolására személyazonosításra alkalmas okmány bemutatásával. Amennyiben a játékos a felkérésnek nem tesz eleget, vagy 18. életévét még nem töltötte be, a játék átvételét meg kell tagadni, illetve számára sorsjegy nem értékesíthető.

Távserencsejáték esetén minden esetben a Belügyminisztérium adatbázisán keresztül ellenőrizzük, illetve okmányfeltöltés esetén vizsgáljuk az életkor helyességét.

90 százaléka

a 15 éves és idősebb korosztálynak pontosan ismeri a szerencsejáték törvényes korhatárát⁸



⁸ 2018-as reprezentatív kutatás alapján.

Felnőttkorúak

A játékaink szabályait és a nyerési esélyeket rögzítő részvételi szabályzatok számos felületen elérhetőek. Ezek alapján felnőtt korú játékosainkat is több szabály, illetve önszabályozási lehetőség védi a túlzott játéktól:

- A játékoskártyával nem rendelkező játékos egy játékkalalomból ugyanabból a szerencsejátékból legfeljebb 1 millió forint értékben vásárolhat.
- Ezt a limitet a játékoskártyával rendelkező, illetve elektronikus játék- és fogadási rendszerben teljes regisztrációval rendelkező játékosok fel- és lefelé is módosíthatják. Míg azonban az aktuálisnál szigorúbb beállítások azonnal életbe lépnek, addig a limitek enyhítése, feloldása a beállítások módosítását követően legkorábban annyi idő elteltével „élesedhet”, mint amekkora időintervallumra vonatkozik. Így például az új napi limit a módosítást követő 24 óra elteltével válik érvényessé.
- Sérülékeny személyek részvétele tiltott a távszerencsejátékban, amelyekben a maximálisan felhelyezhető tét egyébként is korlátozott, de a túlzott játék ellen az önkorlátozás, szükség esetén pedig az önkitalás is véd.
- A játékosok egyenlege játékainknál semmilyen körülmények között nem fordulhat negatívba.
- Díjmentes játék lehetőségével nem ösztönözzük a többlet, illetve ismételt játékot.

Vevőkapcsolat-menedzsment rendszerünkben (CRM) az üzleti kampányok bónusz feltételeinek meghatározásánál általános elv, hogy a játékosokat nem ösztönözhetjük a megelőző időszak átlagát, vagy maximumát több mint 50 százalékkal meghaladó többletköltséresre.

Mi a Játékoskártya?

A Játékoskártyát 18. évet betöltött ügyfeink regisztrációt követően igényelhetik, ezzel számos kényelmi, illetve felelős játékszervezést érintő szolgáltatáshoz juthatnak, mint például:

- 200 000 forint alatti nyereményeiket automatikus bankszámlára utaljuk a 80. napot követően;
- a nyereményekről e-mailes értesítést küldünk;
- nagyobb biztonságot garanzálunk a nyeremények felvétele során;
- lehetőséget biztosítunk a játéklimitek megadására, módosítására.

A Játékoskártya regisztrációk száma 2019. év végén 24 916 volt, 34 százalékkal meghaladva az egy évvel korábbi.



A felelős értékesítés megvalósítása és ellenőrzése

A felelős értékesítést az értékesítőktől is elvárjuk, amit számos szabályzatunk, így az Ügyrend és az Értékesítési Szabályzat is rögzíti. A felelős értékesítés elvének teljesülését az értékesítési régiók munkatársai és a hálózatellenőrzés rendszeresen, a belső ellenőrzés pedig igény szerint vizsgálja. A hálózatellenőrzés keretében minden értékesítőpartnert félévente legalább egyszer, a terminállal rendelkező helyeket pedig negyedévente legalább egyszer ellenőrizzük. A vizsgálat a játékosvédelmi tájékoztatás eszközeit is ellenőrzi. 2019-ben 65 367 ellenőrzést végeztünk, ezek során pedig 3305 olyan hiányosságot, illetve hibát tártunk fel, melyek jellemzően azonnal megszüntetésre kerültek.

Az értékesítés teljes folyamatára, így a vevőfogadásra, vevőkezelésre is vonatkozó elvárások teljesítését havi próbavásárlásokkal ellenőrizzük saját hálózatunkban és kiemelt partnereink körében egyaránt. A próbavásárlások eredményét saját elektronikus felületükön az értékesítők is megtekinthetik, akiknek szükség esetén coaching, illetve tréning keretében fejlesztjük a teljesítményét. Az értékesítésben részt vevő kollégák számára 2019-ben megkezdtük a felelős értékesítésre vonatkozó tananyag teljes megújítását, a munka befejezése és az új tananyag bevezetése pedig 2020-ban történik meg.

Amennyiben az értékesítési hálózat valamely munkatársa jelzi a HR osztálynak, hogy a játékfüggőséggel vagy személyes kontakttal problémája van, úgy társaságunk elősegíti, hogy új pozícióban dolgozzon tovább.

65 367

alkalommal végeztünk ellenőrzést az értékesítőhálózatban



74 százalékkal csökkent

a feltárt hibák száma a próbavásárlások során 2019-ben az előző évhez képest



CÉLKITŰZÉSEK 2020

**A felelős értékesítésre
vonatkozó tananyag és vizsga
teljes megújítása.**

4.4 SZERENCSEJÁTÉK-FÜGGŐSÉG KUTATÁSA ÉS A VESZÉLYEZTETETTEKNEK SZÓLÓ PROGRAMOK

Állami tulajdonú társaságként és felelős játékszervezőként alapvető célunk, hogy termékeinkkel ne növeljük a játékfüggőség szempontjából veszélyeztetettek számát. Különböző módszerekkel tudományos kutatásokat

kat hajtunk végre a probléma megismerése érdekében, az eredményeket pedig felhasználjuk a játékok kialakításánál, kommunikációjánál is. Bár a mérések szerint közvetlenül viszonylag kevés embert érint e probléma

Milyen gyakran és miként végeztek felelős játékszervezésre vonatkozó kutatásokat?

Évente mintegy húsz kutatást végzünk; ezek jelentős részéből lehet olyan, a felelős játékszervezésre vonatkozó információkat megismerni, mint például a játék gyakorisága, a preferenciák, a motivációk vagy a játékhoz fűződő érzelmi viszony. Ugyanakkor két-háromévente reprezentatív, nagy mintán alapuló (online és személyes) kvantitatív kutatást is lefolytatunk dedikáltan a felelős játékszervezéssel összefüggésben. Ezt legutóbb 2018-ban tettük meg, de 2020-ban ismét tervezzük.

Elkötelezettségünket mutatja, hogy a kvantitatív mellett kvalitatív – mélyinterjú – kutatást is végzünk azért, hogy minél pontosabb képet kapjunk arról, hogy milyen módon okozhat szerencsejáték-függőséget a játék, hogyan lehet megakadályozni a kialakulását, továbbá, hogy milyen általunk használt vagy éppen bevezetendő megoldásokkal segíthetünk leginkább azoknak az embereknek, akiknél már jelentkezett a függőség.

A nagy elemszámú (4000 fős) kvantitatív kutatással célunk, hogy eredményei alapján nagyobb biztonsággal tudjuk a kockázatos besorolású csoportok és függők társadalmon belüli feltételezhető arányát felbecsülni, valamint, hogy a válaszok statisztikai elemzéséhez nagyobb elemszámok álljanak rendelkezésünkre.

Ki tekinthető szerencsejáték-függőnek?

Ennek megállapítására a kanadai CPGI tesztet (más néven PSGI) használjuk. Ez kilenc kérdésből áll, és mindegyikre négy válasz adható, így árnyaltabb egyéni kockázati besorolást eredményez, mint a bináris tesztek. A teszt használatát Demetrovics Zsolttal⁹ egyeztetettük, aki a különböző függőségek kutatásában megkerülhetetlen szaktekintély hazánkban. A maradjonjatek.hu megújításakor a honlapon is bevezetjük a CPGI teszt használatát a korábbi egyszerűbb önteszt helyett.

Mekkora a veszélyeztetettek aránya Magyarországon?

Nehéz kérdés, mivel érzékeny a téma, a játékfüggők pedig nem mindig ismerik fel a problémát - gyakoribb, hogy a közvetlen környezetük figyelmezteti őket -, így nehéz pontos számokat meghatározni. A tesztek révén mégis törekszünk egy módszertanilag is védhető eljárást alkalmazni. A 2012 óta lefolytatott három kutatásunk eredményei alapján valahol 2,6-4,3 százalék között szóródik a CPGI teszt alapján szerencsejáték-függőnek tekinthető 15 év feletti lakosság aránya. Azonban tekintettel arra, hogy viszonylag kis számról beszélünk, a statisztikai hibahatár jelentősen befolyásolhatja a kutatási eredményeket. Kimutatható továbbá, hogy a szerencsejáték-függőség gyakran jár más függőségekkel kéz a kézben. Vannak olyan személyiségjegyek, életutak, amelyek jobban hajlamosítanak

Magyarországon, azonban a függőségben szenvedőkön túl közvetve a családjaikra, kapcsolataikra is negatív hatással van.



Szentmihályi Gergely
kutatási osztályvezető

viselkedési függőségekre, akár szerencsejáték-függőségre is. Nekünk ezeket azért kell megismernünk, hogy termékeinkkel minél kevésbé célozzuk ezeket az embereket, illetve hogy az általunk kínált felelős játékszervezési megoldásokkal minél hatékonyabban segíthessük a szerencsejáték-függőket és közvetlen hozzátartozóikat abban, hogy sikeresen megküzdhessenek ezzel a problémával.

⁹ ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Kar Pszichológiai Kar, Pszichológiai Intézet, intézetigazgató

ELTE Szerencsejátékos Segélytelefon

2013 óta támogatjuk a Pro Psychologia Alapítványt, amely az ELTE PPK¹⁰ Pszichológiai Intézetével közösen üzemelteti az ELTE Szerencsejátékos Segélytelefont. A segélytelefon a problémás szerencsejátékosoknak és hozzátartozóiknak segítséget, tanácsot ad, szükség esetén krízisintervenciót kezdeményez, valamint lehetőség szerint továbbirányítja a hívókat a megfelelő szakellátó helyekre.

A beérkező hívásokat specifikusan az ilyen típusú tanácsadásra kiképzett tanácsadók fogadják hétköznapokon 15 és 19 óra között, összesen heti 20 órában. Az ügyelők létszáma jelenleg 20 fő. Az évente egyszer megtartott képzésen általában 10-15 fő vesz részt, ami garantálja a segélyvonal hatékony, megbízható működését. Mivel a segélyszolgálat egyik alapelve az anonimitás, a hívások beérkezésekor semmilyen adatfelvétel vagy regisztráció nem történik, ennek megfelelően a visszatérő hívások száma nem határozható meg teljes bizonyossággal. Néhány esetben azonban a jelzésekből, a beszélgetésekből 2019-ben is kiderült, hogy visszatérő hívóról volt szó. A betelefonáló problémás játékosok esetében a tanácsadás a szakellátó hely felé történő irányításra, míg a hozzátartozók esetében főként a szenvedélybetegséggel kapcsolatos edukációra, illetve a lehetőségek átbeszélésére irányul. A segélytelefon mellett a szolgálat elérhető e-mailben, valamint Facebookon is, de utóbbi csatornákon egyelőre kevés megkeresés érkezik. Az utóbbi években évente 29-96 között mozgott a hívások száma, amelyekből a kritikus besorolású segélyhívások száma 17-27 között alakult. 2019-ben 60 hívás érkezett, ebből 38 volt kritikus besorolású segélykérésnek tekinthető. A kritikus hívások aránya évről-évre enyhén emelkedik. A Segélytelefon használatában szezonális ingadozás figyelhető meg: a nyári hónapokban alig mutatkozik aktivitás, míg ősszel és télen nagyobb a hívások száma.

¹⁰ Pedagógiai és Pszichológiai Kar

Az utóbbi években évente 29-96 között mozgott a hívások száma, amelyekből a kritikus besorolású segélyhívások száma 17-27 között alakult. 2019-ben 66 hívás érkezett, ebből 38 volt kritikus besorolású segélykérésnek tekinthető. A kritikus hívások aránya évről-évre enyhén emelkedik. A Segélytelefon használatában szezonális ingadozás figyelhető meg: a nyári hónapokban alig mutatkozik aktivitás, míg őszi és télen nagyobb a hívások száma.

Bár a hazai és a nemzetközi tapasztalatok is azt mutatják, hogy a szerencsejátékkal összefüggő problémával küzdők különösen nehezen elérhetőek és nagyon alacsony a segítségkérési hajlandóságuk, szakmai együttműködő partnerünkkel indokoltnak látjuk, hogy 2020-ban célzott kampánnyal növeljük a Segélytelefon szolgáltatás ismertségét és elérhetőségeit, így erősítve annak hatását és az elérést.

Az ELTE PPK javaslata és az alapítvány álláspontja alapján 2020-tól a szolgáltatást a videójáték-problémával kapcsolatos tematikával is kiegészítjük, mivel ezek szerint a két terület a jövőben egyre több helyen fog összefonódni. Az ehhez szükséges ismeretek 2019 ősztől a tanácsadók gyakorlati képzésének is részét képezik.

maradjonjatek.hu

A játék öröme megőrzésének fontosságát minden felületünkön hirdetjük, és e cél érdekében 2020-ban teljesen megújítjuk a www.maradjonjatek.hu weblapot. Célunk egy modern, a szakértők és a játékosok számára is informatív, egyben vonzó honlap létrehozása, ahol az érdeklődők nem csak válaszokat találnak, de az online chaten kérdéseket is feltehetnek az ELTE szakembereinek. Az új lehetőség - a Segélytelefon megtartása mellett - aktívabb interakciót tesz majd lehetővé az érintettek számára.

„Játék határokkal” program

Meggyőződésünk, hogy nem elég csak a felnőtt játékosok figyelmét felhívni a veszélyre és annak kezelési lehetőségeire, feladatunknak tartjuk azt is, hogy a felnövekvő generációt is felkészítsük annak érdekében, hogy a játék számukra valóban játék maradjon. A „Játék határokkal” program mind a megelőzés, mind a kezelés, azaz a társadalmi integráció területén európai szintű, modellértékű gyakorlatot kíván megvalósítani. A modellprogramot a Magyar Ökumenikus Segélyszervezetel közösen működtetjük és fejlesztjük 2012 óta, amelynek keretében az alábbi tevékenységek valósulnak meg:

I. Információs pontok: 2017 óta hét városban (Budapest, Miskolc, Szolnok, Orosháza, Debrecen, Sopron, Kaposvár) működtetünk ügynevezett Információs pontokat, ahová bárki fordulhat, ha szerencsejáték problémával küzd, vagy hozzátartozóján észleli a jeleket. Az Info pontok feladata, hogy egy strukturált beszélgetés mentén feltérképezzék a probléma mértékét, majd a gyógyulás érdekében informálják a segítségkérőt a lehetőségekről, illetve továbbirányítsák a megfelelő szakellátás vagy szolgáltatás felé.

II. Csoportterápia: a szerencsejáték-függőknek és a hozzátartozóknak a szakemberek külön-külön is tartanak terápiás csoportfoglalkozásokat Debrecenben, Sopronban, Szolnokon és Kaposváron is. A szabad ki- és belépési lehetőséget biztosító csoportok működésének célja, hogy a résztvevők képessé váljanak a függőséggel kapcsolatos problémák kezelésére.

III. Táborkok: a „Játék határokkal” programnak az is célja, hogy a fiatalokat a nyári szünetben is megszólítsa, ezért mindeddig már összesen öt tábort szerveztünk a szerencsejáték-függőség témájában. A gyerekek a táborokban játékos és kreatív feladatokon keresztül ismerkedtek meg a függőség jeleivel, a viselkedési és szerfüggőségek közöt

ti különbségekkel, valamint a segítségnyújtó helyekkel, mindemellett a témába vágó kisfilmeket és plakátokat is készítettünk.

IV. Iskolai prevenció: a program edukációs és élményfoglalkozásain hat tanév alatt már több mint 5500 diák vett részt. A játék, a szerencse és a függőség fogalmai köré épülő rendhagyó osztályfőnöki órák és a közös játék élményét adó szabadidős klubfoglalkozások, a kortársképzés – azaz a résztvevő iskolák fiataljainak szemléletformálása és képzése – mind a program részét képezik. A 2019/2020-as tanévben országsszerte 24 intézményben összesen 48 osztály 1120 tanulója hozott el a programot.

V. Tanodai prevenció: a tanodák tanulói a szerencsejáték-függőség szempontjából különösen veszélyeztetettnek számítanak, így 2017-ben nyitottunk a tanodák felé is. A korábban csak iskolákban indított megelőzési programot átszabtuk a hátrányos helyzetű, speciális igényű gyermekeket oktató tanoda típusú intézményekre. Először a Homrodon, Megyaszón, Mezőcsáton és Pácinban működő tanodák próbálták ki a programot. Terveink szerint minden évben hét újabb tanoda kapcsolódik a „Játék határokkal” programhoz. A 2019/20-as tanévben bevont tanodák: Iránytű Tanoda, Máriapócsi Tanoda, Tuzséri Tanoda, Kántorjánosi Tanoda, Hodászi Cigány Egyházközség Tanodája, a nyíregyházi Magvető Tanoda és a nyírgyulai Szafi Tanoda.

VI. Módszertani kézikönyv: az évek során összegyűjtött tapasztalatok és eredmények összegzéseként, illetve a jövőbeli munkát megkönnyítendő, módszertani kézikönyvet állítottunk össze, amely oktatási segédletként és gyakorlati útmutatóként szolgál a programban résztvevő iskolák és pedagógusok számára.

VII. Pályázatokat oktatási intézmények számára akkredi-

tációval: 2019 folyamán a Játék határokkal modellprogramot új szintre emeltük. Annak érdekében, hogy a program minél többekhez jusson el, nyílt pályázatot hirdettünk a Pest megyei iskolák számára a program megvalósítására. A pályázat lehetőséget adott arra, hogy az intézmények saját iskolájukban, saját pedagógusaikkal valósítsák meg a programot, valamint arra is, hogy a lebonyolításra támogatást is nyerjenek. Attól függően, hogy az iskolák egy vagy több osztályban tartották a programot, 500 000 vagy 800 000 forintos támogatásban részesültek (amely összeg magában foglalja az eszközbeszerzés és a tréningre történő utazás támogatását, továbbá a pedagógusok díjazását is).



CÉLKITŰZÉSEK 2020

Célzott kampánnyal növeljük az ELTE Segélytelefon szolgáltatás ismertségét és eléréseit, emellett a videójáték-problémát is beemeljük a témáink közé.
A maradnjatek.hu honlap megújítása és szakértői chat-funkció kialakítása.
A „Játék határokkal” program keretében egyéni tanácsadás bevezetése Budapesten, Debrecenben, Kaposváron, Miskolcon, Sopronban és Szolnokon.

Hogyan mondjam el neked?

A hogyanmondjamelneked.hu honlappal a függőségről való beszéd nyelvének és kultúrájának szülő-gyerek, tanár-diák és felnőtt-fiatal viszonylatban való megteremtéséhez kívánunk platformot biztosítani. A folyamatosan frissülő honlapon számos, a fiatalok életében felmerülő fontos kérdéstről írunk külső szakmai partner segítségével, ahol így pszichológusok cikkei is megjelennek. A felület mellett különböző tesztekkel és függőséggel kapcsolatos elérhetőségekkel is szolgál, így első lépésként információval segíthet a bajba jutottaknak. Az oldalon 2019. február és december között mintegy 600 000 látogatás történt, ami havi átlagban¹¹ közel 38 000 látogatót jelentett.



¹¹ A legerősebb és leggyengébb hónappal megtisztítva.

4.5 FELELŐS JÁTÉKSZERVEZÉSI AUDIT

A Szerencsejáték Zrt. felelős játékszervezési tevékenységét a European Lotteries EL-RGS standardja és tanúsítási folyamata szerint független külső fél auditálja, amely gyakorlatot társaságunk a European Lotteries tagjai között elsőként vezetett be. A PwC tanácsadó és auditorcég háromévente teljes megfeleléségi vizsgálatot, ezek között pedig úgynevezett köztes auditot végez. Ezek alapján a Szerencsejáték Zrt. 2019-ben negyedszer is megszerezte a European Lotteries felelős játékszervezési tanúsítványát. Társaságunk a vizsgálat minden részterületén közel 100 százalékosan teljesített, lényegesen túlszárnyalva a megfeleléshez szükséges 75 százalékos elvárt szintet. Az alkalmazottak képzése, a távszerencsejátékok, a játékosok oktatása, valamint a beszámolás, mérés és tanúsítás tekintetében ugyanakkor további feladatokat tárt fel a vizsgálat, amelyeken tovább dolgozunk.

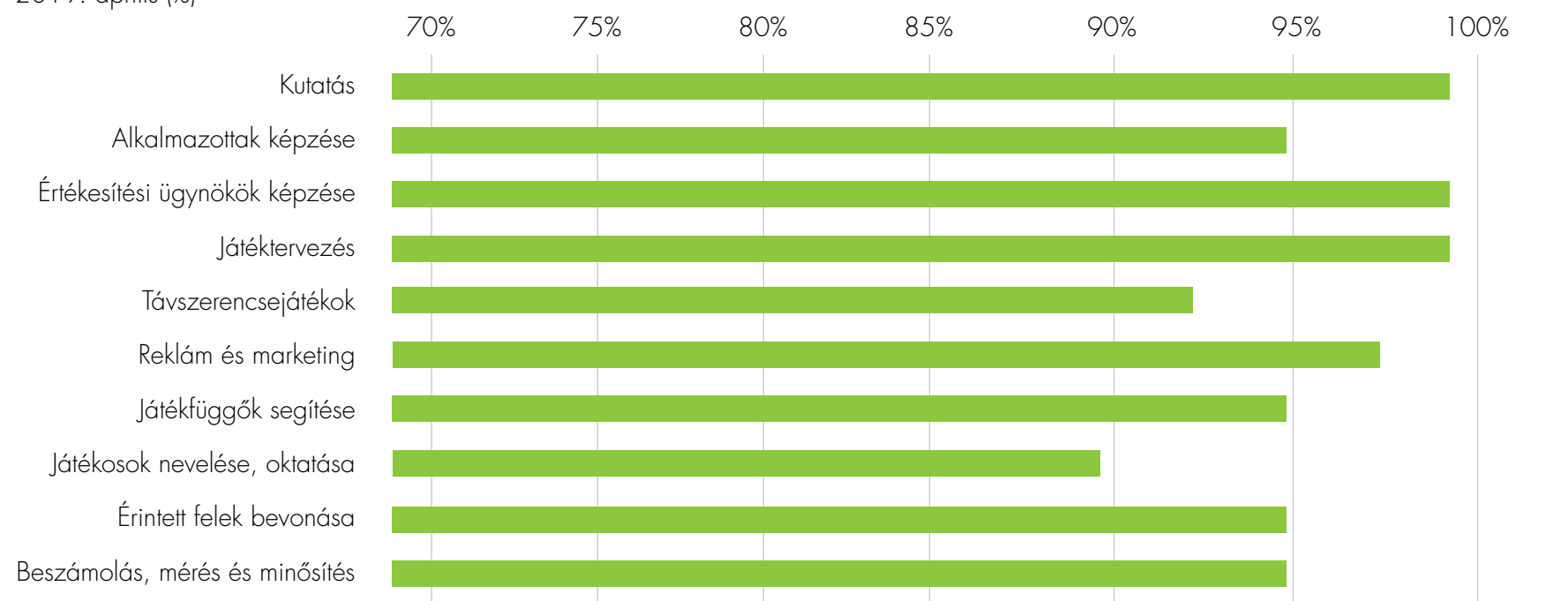
A legjelentősebb eredményeket az előző teljes és a 2018-as részleges vizsgálathoz képest az auditvélemény szerint a következő területeken értük el:

- A kutatási eredményeket megfelelő részletezettséggel publikáltuk a honlapunkon.
- A megújító képzés éves szinten kötelező a kollégák számára.

Az EL-RGS tanúsítvány auditján elért eredménnyel egyúttal a World Lottery Association Responsible Gaming Framework 4. szintű, legmagasabb elismerését is kiérdemeltük.

Szerencsejáték Zrt. - EL Felelős Játékszervezési megfeleléség

2019. április (%)



Az eredmények indoklása területenként

	Terület	Megjegyzés
I.	Kutatás	–
II.	Alkalmazottak képzése	A pontlevonás azért történt, mert az éves felújító képzés tananyagából történő vizsgázás az alkalmazottak számára 2017-ben és 2018-ban nem történt meg.
III.	Értékesítési ügynökök képzése	–
IV.	Játéktervezés	Mivel a Szerencsejáték Zrt. játékkatalógusában nem szerepelnek magas kockázatú játékok, így az elérhető pontszámokat csökkentettük.
V.	Távserencsejátékok	A mobil oldal hiányosságai és a szűrőprogramhoz automatikus átirányítás hiánya okozták a pontlevonást.
VI.	Reklám és marketing	A pontlevonások a még hatályos, 2011-ben elfogadott Reklám és Támogatás Etikai Kódexének FJSZ szempontból hiányos követelményei miatt történtek.
VII.	Játékfüggők segítése	A tájékoztató füzetben szerepel olyan lakossági egészségügyi információs szolgálat elérhetősége, mellyel a Szerencsejáték Zrt. már nem áll szerződéses viszonyban, ezért pontlevonást alkalmaztunk.
VIII.	Játékosok nevelése	Az értékesítési helyeken a tájékoztató füzetek nem voltak kérés nélkül elérhetőek. Továbbá a legtöbb esetben a Maradjon játék! című tájékoztató füzet sem volt feltűnés nélkül elérhető.
IX.	Érintett felek bevonása	A pontlevonás azért történt, mert jelenleg nincs nyomon követhető, dokumentált folyamat a visszajelzések visszacsatolására.
X.	Beszámolás, mérés és minősítés	A pontlevonás azért történt, mert jelenleg nincs olyan következetes mérőrendszer a Szerencsejáték Zrt.-nél, amely a FJSZ szempontjából az egész szervezetre és a célkitűzések megvalósulására kiterjedne.



Balról jobbra:
Koppány Gergely, játékefejlesztési és stratégiai igazgató;
Hansjörg Hölkemeier, European Lotteries (EL) elnöke

A FOGYATÉKOSSÁGGAL
ÉLŐK
ESÉLYEGYENLŐSÉGÉÉRT

05/



A kezdetben a Szerencsejáték Zrt. foglalkoztatási programjaként induló fogyatékos-ságügyi tevékenység ma már a széles körű társadalmi felelősségvállalási (CSR) aktivitásának szerves részét képezi. Társaságunk felelős állami vállalatként kiemelt figyelmet fordít a fogyatékos-sággal élő személyek társadalmi integrációjának ügyére. Aktív szerepet vállalunk a magyar lakosság szemléletformálásában, a fogyatékos-sággal élő személyek iránti előítéletek leküzdésében, ezen belül is kiemelten kezelve a fogyatékos-sággal élő gyermekek társadalmi integrációjának ügyét. Az alábbi fejezetben bemutatjuk, hogy mit teszünk e társadalmi ügy előmozdítása érdekében főtevékenységünk részeként szolgáltatóként és sorsjegykibocsátóként, foglalkoztatóként, valamint támogatóként.



Miért tartja kötelességének a Szerencsejáték Zrt., hogy fokozottan törődjön a fogyatékos-sággal élőkkel és problémáikkal?

A cég társadalmi felelősségvállalását alapjaiban meghatározza az a tény, hogy kollégáim 10 százaléka, közel 170 fő megváltozott munkaképességű. Meghatározó nemzeti vállalatként kiemelt szerepünk van a közösségi szerepvállalás területén, melyet jóval fontosabbnak és nagyobb mértékűnek tartok, mint a piaci vállalatok esetében. Egyik legfontosabb feladatunknak az elsősorban a fogyatékos-sággal élő gyermekek integrációját elősegítő programjaink továbbfejlesztését tartjuk.

Társaságunk tradícióira, társadalmi beágyazottságára, a magyar gazdaságban betöltött megkerülhetetlen szerepére is tekintettel feladatunknak érezzük, hogy a közkiadásokhoz való jelentős hozzájáruláson túl is részt vállaljunk ebből a munkából, elkötelezettségünket pedig az is mutatja, hogy mindez stratégiai céljaink között is szerepel.

Milyen szemléleten alapul a nemzeti lottótársaság társadalmi felelősségvállalási tevékenysége, hogyan jellemeznéd ezzel kapcsolatos filozófiátokat?

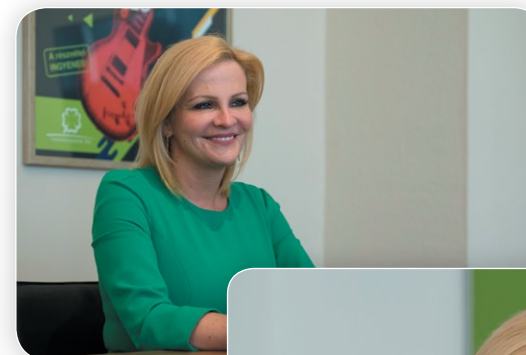
A fogyatékos-sággal élők, illetve a megváltozott munkaképességű emberek integrációjának támogatását kulcsfontosságú célnak tartjuk, ezt a 17 éve működő karitatív sorsjegyértékesítő hálózatunk működtetése remekül példázza. Alapfilozófiánk teljes tevékenységünket áthatja, az inkluzivitás elvét pedig működésünk lehető legtöbb területén a mindennapokban is igyekszünk maximálisan érvényesíteni, legyen szó foglalkoztatásról, szponzorációról, kommunikációról vagy éppen rendezvény szervezésről. Fogyatékos-ságügyi szerepvállalásunk erős, a gazdasági eredményesség célján túlmutató elvi meggyőződésen alapul, melyet egyik legsikeresebb, a „Játék összeköt” című programunk mottója fejez ki a legpontosabban: „Nem az a fontos, ami elválaszt, hanem az, ami összeköt!”

Milyen személyes célokat tűztél ki magad elé a fogyatékos-ságügyi előmozdítása érdekében?

Szerencsés vagyok, hogy személyesen vehetek részt ebben a munkában, amely az egész marketing csapatunk számára jóval több, mint elvégzendő munkahelyi projektek halmaza. Rendkívül fontosnak tartom, hogy nagyhatású, tekintélyes szakmai díjakkal is elismert programjainkat folyamatosan fejlesszük, és érezhető hatást, változást érjünk

el általuk. Ahogyan az élet más területein, úgy itt is kiemelt szerep jut a megfelelő információáramlásnak és kommunikációs tevékenységnek, hiszen a jó gyakorlatok terjedéséhez és programjaink hatékonyságának növeléséhez nélkülözhetetlen, hogy azokat minden érintett számára elérhetővé tegyük.

A 2019-es év során kibővítettük és jelentősen felgyorsítottuk a fogyatékos-



Bánhegyi Zsófia
marketing és kommunikációs igazgató

sággal élő gyermekek integrációját támogató tevékenységünket. A Játék összeköt! program keretében, Nagykarácsony sorsjegyünk bevételeiből már öt, nagyobb méretű befogadó játszótér építettünk országsszerte, az eredeti tervekhez képest is kibővített tartalommal, 2020-ban pedig újabb ötöt létesítünk. Szintén rendkívül sikeres Adj egy ötöst! programunk eddig már összesen 11 ezer érintett gyermeket és szülőt ért el. Törekvésünk marketingkommunikációs tevékenységünk minden aspektusát áthatja. Erre jó példa 2019-es, 70 ezer résztvevővel megrendezett Szuperkoncert rendezvényünk, amelyen minden eddiginél nagyobb lelátót biztosítottunk a fogyatékos-sággal élők számára, de említést érdemel az is, hogy a legnagyobb hazai fesztiválok a nemzeti lottótársaság támogatásával váltak akadálymentessé 2019 nyarán.

Milyen díjakkal ismerték el a Szerencsejáték Zrt. fogyatékos-ságügyi érdekében kifejtett erőfeszítéseit?

A nemzeti lottótársaság és több munkatársunk személyesen is számos komoly szakmai elismerésben részesült, cégünk egyebek mellett elnyerte a Fogyatékos-ságbarát Munkahely Champion díjat is az elmúlt tíz évben a területen végzett munkájáért. Ezek az elismerések visszaigazolják céljaink és erőfeszítéseink helyességét és azt, hogy jó úton járunk. A megváltozott munkaképességűek nyíltpiaci foglalkoztatása területén a hazai munkaadók szemléletformálásában is zászlóshajó szerepet vállalunk, ennek jegyében pedig jó gyakorlatainkat is bemutattuk egyebek mellett a legnagyobb tematikus rendezvénynek számító Értékplacc konferencián. Ahogyan azonban működésünk egyéb területein, úgy társadalmi felelősségvállalási tevékenységünkben is folyamatos előrelépésre törekszünk. Az ezzel kapcsolatos kommunikációs, szemléletformáló aktivitásunkat fókuszáltan, mindenki számára érthetően végezzük a lehető legnagyobb pozitív változás elérése érdekében. A különféle díjakon és kutatási eredményeken túl talán a legjobban az jelzi, hogy jó úton járunk, hogy saját kollégáink az egyik legvonzóbb munkahelyi értéknek cégünk inkluzivitását, megváltozott munkaképességű kollégáink foglalkoztatását tartják belső felméréseink szerint.

5.1 KARITATÍV SORSJEGYÁRUS HÁLÓZAT

Felelős munkáltatóként 2003 óta, 17 éve tartjuk fenn a megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató karitatív hálózatunkat. Minden, a fogyatékossgal élőkért folytatott tevékenységünknek ez az alapja, hiszen az esélyegyenlőséget legjobban a munka segíti elő. Az európai nemzeti lottótársaságok életében több évtizedes múltra tekint vissza a fogyatékossgal élő személyek társadalmi integrációját elősegítő foglalkoztatás érvényre juttatása, hiszen a szektor által kínált, elsősorban értékesítési munkahelyek rugalmasan alkalmazhatóak a megváltozott munkaképességűek esetében is. Ennek megfelelően az Európai Lottószövetség ajánlásokat fogalmaz meg tagjai részére a témában, a bevezetéshez úgynevezett jó gyakorlatokat, példákat is bemutatva, az elsősorban Nyugat- és Dél-Európából származó minták így a Szerencsejáték Zrt. számára is elérhetővé váltak az indulásnál.

Hogyan működik?

A hálózatot az ONCE (Spanyol Vakok és Gyengénlátók Szövetsége) több évtizedes hagyományára építve, a nemzetközi jó gyakorlatok alapján építettük fel.

- Megváltozott munkaképességű munkatársaink elsősorban élelmiszerüzletek, áruházak előtereiben és egészségügyi intézményekben dolgoznak, úgynevezett árusító pultokat működtetve. A helyszínek állandóak és meghatározott nyitvatartási időben működnek.
- Termékeink közül kizárólag a sorsjegyeket árusítják.
- Legtöbb sorsjegyárusító kollégánk napi 4 órában dolgozik, ami (kérésükre és megfelelő körülmények esetén) 6 órára növelhető.
- Egy-egy árusító pult működtetésében akár két-három megváltozott munkaképességű munkatárs is részt vehet annak

érdekeiben, hogy a váltás és a helyettesítés is megoldott legyen.

- Az árusító pultok minden esetben fűtött, zárt térben találhatóak, akadálymentesek és kialakításuk ergonómiai szempontból is megfelelő a megváltozott munkaképességű kollégák számára.
- A karitatív árusokat a Szerencsejáték Zrt. határozatlan idejű szerződéssel alkalmazza.
- Fizetésük alapbérből és az értékesítési volumen utáni jutalékból áll (hasonlóan a lottózókban dolgozó értékesítő munkatársakéhoz).
- A karitatív árusítók munkáját minden esetben támogatja és segíti egy közelben található, a Szerencsejáték Zrt. által működtetett lottózó értékesítőhely.
- Kollégáinkat versenypiaci keretek között foglalkoztatjuk, állami támogatást nem veszünk igénybe a foglalkoztatásukhoz.
- Munkatársaink számára jelentős támogatást biztosítunk szakmai képzések és a pénzügyi, egészségügyi, valamint a digitális világban való eligazodást segítő, öngondoskodást támogató programok működtetésével. Évente két alkalommal országos találkozót és képzést is tartunk számukra, emellett rendszeresen a regionális találkozók is.
- A jelenlegi, úgynevezett offline értékesítésről értékesítőink 2020 őszétől fokozatosan áttérnek az online értékesítésre. Megváltozott munkaképességű kollégáink felkészítését a digitális csatornaváltásra már 2017-megkezdjük az online munkavégzés módjainak megismertetésével, illetve táblagépek biztosításával. A felkészülési folyamat során kollégáink a tableteket kis csoportokban, trénerek segítségével, úgynevezett gamifikációs módszerrel használták és tesztelték 2019 folyamán.

- Sorsjegyárus kollégáink ugyanúgy szakmai visszajelzést kapnak munkájukra, mint lottózóban dolgozó munkatársaink. Eladási teljesítményükről üzleti riportokat adunk, és visszajelzést kapnak a próbavásárlásokról is.
- Megváltozott munkaképességű kollégáinknak biztosítjuk a vállalati rendezvényeken való részvétel lehetőségét is, az utaztatás speciális eszközeinek biztosításával is segítve őket.



A karitatív hálózat fenntartásával a legtöbb esetben olyan embereknek biztosítunk munkalehetőséget, akik egészségügyi problémáik miatt már évek óta nem találtak munkát, miután korábbi – gyakran sikeres – életükben kedvezőtlen változás állt be. A sorsjegy-értékesítő munkakör a megváltozott munkaképességű munkavállalók számára nagy lépést jelent életük rendezésében, társadalmi integrációjukban. A megváltozott munkaképességűek foglalkoztatási aránya társaságunknál 9,7 százalékos, amely a versenypiaci körülmények között működő vállalatok körében kiemelkedően magasnak számít.

	2017	2018	2019
Árusító pultok száma	125	125	122
Települések száma, ahol jelen vannak sorsjegyárusaink	64	66	69

Karitatív sorsjegyárusok

2019.12.31., fő



Karitatív sorsjegyárusok, összes alkalmazott %-ában

2019.12.31.



Kiket foglalkoztatunk a hálózatban?

Kollégáink szaktudást igénylő, felelős kereskedelmi tevékenységet látnak el, ez a feltétel egyben azt is behatárolja, hogy mely fogyatékossggal élők számára tudunk munkát adni.

Karitatív hálózatunkban olyan kollégákat alkalmazunk, akik legalább általános iskolai végzettséggel rendelkeznek, képesek önálló munkavégzésre és elsajátították a pénz- és értékezeléshez szükséges alapvető matematikai ismereteket.

Átlagéletkoruk 57 év (magasabb, mint a szervezet többi részén dolgozóké), és jellemzően a cégtől terveznek nyugdíjba vonulni.

A karitatív hálózat megítélése

Szerintük:¹² Megváltozott munkaképességű munkavállalóink saját megítélése szerint a munkakörükbe történő beilleszkedésük sikeres, elfogadottságuk a vásárlóik és a munkatársaik körében egyaránt teljes mértékben kedvező.

Az eladási számok alapján: a kedvező kereskedelmi adatok alátámasztják a munkakörbe való sikeres beilleszkedést és elfogadottságot.

A vevők szerint:¹³ a karitatív árusnál történő szerencsejáték-vásárlás elsődleges szempontja az, hogy a játékosok az árusnak eladóhelyet biztosító helyszínt (például CBA, SPAR) gyakran látogatják bevásárlás céljával. Minden második játékosnál megjelenik ugyanakkor a megváltozott munkaképességűek támogatásának szándéka is.

Munkatársaink és a magyar lakosság szerint:¹⁴ a fogyatékossgügyben felvállalt zászlóshajó szerep egyértelműen építi a Szerencsejáték Zrt. márkáját, illetve a cég reputációját.

A HR terület szerint: a megváltozott munkaképességű személyek alkalmazásának hatására kollégáink is nyitottabbá, elfogadóbbá váltak a fogyatékossggal élő személyekkel szemben.



Az Év Karitatív Sorsjegyárusa Díj

Évente elismerjük a kiemelkedő teljesítményt nyújtó kollégánkat. 2019-ben Auerbach Istvánné tatabányai árusunk kapta az elismerést, aki kiváló kereskedőként évek óta folyamatosan kiemelkedően magas forgalmat ér el. Sikereinek kulcsa, hogy vásárlóival minden esetben udvarias, ugyanakkor segítőkész, érdemi információkat is ad számunkra a legmegfelelőbb termékünk kiválasztásához.

¹² Dolgozóink körében végzett kutatás alapján

¹³ 1000 fős kutatás alapján

¹⁴ Belső és külső kutatás alapján

Dijaink 2019-ben

Karitatív hálózatunk működtetése kapcsán 2019-ben is több elismerésben részesültünk. A Fogyatékoság-barát Munkahely pályázat keretében nem egy kategóriában díjazták vállalatunkat és munkatársainkat az elismerés fennállásának tízéves jubileumi gáláján.

- Már ötödik alkalommal nyertük el a Fogyatékoság-barát Munkahely díjat, amelyhez fűződően 2019-ben kétéves, a fogyatékosokkal élő személyeket támogató vállalati program indítását is vállaltuk. A program keretében legalább 100, nem megváltozott munkaképességű munkatársunk részvételével folytatjuk a szemléletformáló tréningeket; az értékesítést támogató tréningeken a megváltozott munkaképességű munkatársaink az értékesítéssel foglalkozó más munkatársainkkal együtt vesznek részt; a karitatív hálózat munkatársait célzó pénzügyi és egészségügyi öngondoskodási programunkat kiegészítjük az informatikai öngondoskodással. A program teljesítését szakmai zsűri ellenőrzi.
- Társaságunk elnyerte a Fogyatékoság-Barát Champion 2010-2019 díjat, amelyet öt olyan szervezetnek ítéltek oda az adományozó testület, amelyek az elmúlt tíz év során felelősségteljes munkájukkal kimagasló színvonalon segítettek elő a megváltozott munkaképességű, fogyatékosokkal élő munkavállalók foglalkoztatását és a fogyatékosokkal élő ügyfelek kiszolgálását.
- 2019-ben Kocsis Angéla részesült a Példa-Kép díjban, amellyel azokat a személyeket ismerik el, akik megváltozott munkaképességű munkavállalóként nyújtottak kiemelkedő teljesítményt saját munkájukban. Kollégánk nem csak munkafadatait teljesítette magas színvonalon, hanem megváltozott munkaképességű munkatársaink számára is segítséget nyújtott a beilleszkedéshez.



- A Munka-Társ díjat Rosner Imre, társaságunk karitatív osztályvezetője nyerte el, a fogyatékosokkal élő munkatársaink eredményes foglalkoztatása megvalósításának, illetve sikeres beilleszkedésének támogatásáért.

Mindemellett a Szerencsejáték Zrt.-nek az országban működő vállalkozások hiteles, példaértékű vállalati felelősség menedzsment programjait honoráló Magyar Üzleti Felelősség 2019 Díjat is odaítélték a „Közös felelősség – Közös ügyek” kategóriában, a fogyatékoságüggyel kapcsolatos vállalati eredményei elismeréseként.

A jó gyakorlat terjesztése

A fogyatékoságügyben elért eredmények minél szélesebb körű hasznosítása érdekében fontosnak tartjuk, hogy más vállalatokkal is megosszuk tapasztalatainkat. Ezért az alábbi szervezetek tagjaiként is aktívan részt veszünk a munkában:

- Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fóruma (MEF),
- Magyar Üzleti Vezetők Fóruma (HBLF, Hungarian Business Leaders Forum),
- Magyarországi Üzleti Tanács a Fenntartható Fejlődésért (BCSDH, Business Council for Sustainable Development in Hungary).



Rosner Imre
karitatív osztályvezető



szükség van, hogy a napi munkaszervezés során mindig vegyük figyelembe megváltozott munkaképességű kollégáink egyéni szempontjait is.

Hogyan találjátok meg a megfelelő munkatársakat?

Elsősorban a Munkaerőpiacon Maradás Egyesület segítségével, mely a munkakörhöz kialakított kompetencia lista alapján keres számunkra megváltozott munkaképességű munkavállalókat. Ugyanakkor közvetlenül, lottózókban, illetve munkatársi ajánlások útján is érkeznek hozzánk jelentkezések.

Mekkora az értékesítés átlagos értéke?

Igazi kereskedőket képzünk, akiket próbavásárlásokkal - ezek keretében a köszönés, fogadás, ajánlás és elköszönés, illetve a visszatérő vendég fogadásának módját is vizsgálva -, valamint negyedévente vendég fogadásának módját is vizsgálva -, valamint negyedévente névre szóló üzleti riportokkal is segítünk, motiválunk; utóbbival a teljesítményt önmagához, illetve a cég egészéhez képest is elemezzük év/év alapon. Az átlagos heti sorjegyárúsítás értéke 1.350.000 forint, de akad kollégám, aki 600.000 forint felett teljesít hetente. Az árbevétel elsősorban az értékesítő kollégánk szakmai tudásától, gyakorlati tapasztalataitól, az értékesítési helyszíntől és az értékesítő személyisé-

gétől függ. Munkatársaink szakmai és kereskedelmi tudását folyamatosan fejlesztjük tréningek, képzések és egyéni coachingok által.

Mi a jelentősége a digitalizációnak a karitatív sorsjegyarúsítás terén? Az online értékesítés projekt megvalósulása Magyarország egyik legnagyobb fogyatékoságügyi infokommunikációs befektetése lesz. Ez nem csak a napi értékesítési munka digitalizálását jelenti, hanem középtávon megteremti annak a lehetőségét is, hogy idővel készpénzmentesen, bankkártya-elfogadóhelyként, valamint infokommunikációs szempontból akadálymentes munkahelyként és szolgáltatóként is működjünk. Mindez a későbbiekben elősegítheti a látássérült emberek foglalkoztatását is.

Mi a legemlékezetesebb szakmai történeted a fogyatékosokkal élőekkel kapcsolatban? Egy szegedi lottózóban játszottam és közben szóba elegyedtem egy látássérült játékosal, aki a vakvezető kutyájával volt ott. Jót beszélgettünk a lehetőségekről és végül egymástól függetlenül mindketten szépen nyertünk is a megbeszélte meccsen.

Néhány hónap múlva a Szegedi Régiókon keresztül egy látássérült játékosunk jelezte, hogy a felolvasó programja a mobiltelefonról felkeresett online fogadási oldalunk egy bizonyos pontján nem engedi tovább. Felhívtam az ügyfelet – mint kiderült korábbi játéktársamat – és felajánlottam neki, hogy összehozom az ITs csapatunkkal, ha vállalja, hogy feljön Budapestre. Így is tett, én mentem ki értük – merthogy a felesége és a vakvezető kutya társaságában érkezett – az állomásra. Az online értékesítéssel foglalkozó kollégák készséggel fogadták őket és részletesen átbeszélték a fogyasztói igények megoldásának lehetőségeit. Ez egy igazi személyes ügyfélszolgálati feladat volt. Emellett természetesen rengeteg közös élményem volt saját megváltozott munkaképességű munkatársainkkal egyéni, és csoportos szinten is.

Mi a legemlékezetesebb szakmai történeted a fogyatékosokkal élőekkel kapcsolatban?

Egy szegedi lottózóban játszottam és közben szóba elegyedtem egy látássérült játékosal, aki a vakvezető kutyájával volt ott. Jót beszélgettünk a lehetőségekről és végül egymástól függetlenül mindketten szépen nyertünk is a megbeszélte meccsen.

Néhány hónap múlva a Szegedi Régiókon keresztül egy látássérült játékosunk jelezte, hogy a felolvasó programja a mobiltelefonról felkeresett online fogadási oldalunk egy bizonyos pontján nem engedi tovább. Felhívtam az ügyfelet – mint kiderült korábbi játéktársamat – és felajánlottam neki, hogy összehozom az ITs csapatunkkal, ha vállalja, hogy feljön Budapestre. Így is tett, én mentem ki értük – merthogy a felesége és a vakvezető kutya társaságában érkezett – az állomásra. Az online értékesítéssel foglalkozó kollégák készséggel fogadták őket és részletesen átbeszélték a fogyasztói igények megoldásának lehetőségeit. Ez egy igazi személyes ügyfélszolgálati feladat volt. Emellett természetesen rengeteg közös élményem volt saját megváltozott munkaképességű munkatársainkkal egyéni, és csoportos szinten is.

Akadálymentes kiszolgálás

A munkahelyteremtés mellett az esélyegyenlőség megvalósításának fontos eszköze az egyenlő esélyű kiszolgálás biztosítása a fogyatékosokkal élők számára.

A fogyatékosokkal élő ügyfelek megfelelő kiszolgálása érdekében az értékesítőknél szóló érzékenyítő tréningen 2019-ben 22 fő vett részt, miután legtöbb munkatársunk ezt már a korábbi években megtette.

Saját lottózóink esetében a fizikai akadálymentesítés magától értetődik, 2019-ben pedig más fogyatékosági csoportok akadálymentes kiszolgálásának feltételeit is elkezdjük megteremteni. Így 2019 negyedik negyedétől pilot projektet indítottunk a Kontakt jelnyelvi tolmácsszolgáltatás 26 lottózóban történő bevezetésére. A szolgáltatás keretében az értékesítés, illetve ügyintézés folyamatába jelnyelvi tolmács kapcsolódik be egy videóhíváson keresztül, így segítve a kiszolgálást. Miután a lottózói dolgozók elsajátították a módszert, a próbaidőszakban mindkét funkció (ír- és jelnyelvi tolmácsolás) használata a játékosok számára megfelelő módon valósult meg, a tolmácsszolgálat pedig nem okozott elakadást az értékesítői munkában. Terveink szerint a pilot program értékelését követően társaságunk megvizsgálja a saját hálózat több mint 250 helyszínén történő telepítés lehetőségét is. Amennyiben döntés születik a bevezetésről, úgy Magyarországon az országos értékesítő hálózattal rendelkező társaságok közül az elsők között biztosítanánk hallássérült személyek számára az infokommunikációs akadálymentesítést üzleteinkben.

Honlapunk infokommunikációs szempontból történő akadálymentesítése céljából együttműködést kezdtünk a Magyar Vakok és Gyengénlátók Szövetségével annak érdekében, hogy az internetes kereskedelem felülete mindenben megfeleljen az akadálymentesítési szabványok feltételeinek.

CÉLKITŰZÉSEK 2020-21

Az online értékesítésre való felkészülés érdekében 2020-ban pilot jelleggel húsz kollégánk tabletet használ a napi munkavégzéshez és teszteli a rendszer működését, 2021 elejétől pedig minden megváltozott munkaképességű munkatársunkra kiterjesztjük a rendszert.

Az online értékesítési program eredményeként a sorsjegyeket követően 2021-ben újabb termékköröket vonunk be az értékesítésbe.

A Kontakt jelnyelvi tolmácsszolgálatot bővítjük a saját lottózói hálózatunkban, amelyek így a siket és nagyothalló személyek számára infokommunikációs szempontból akadálymentessé válnak.

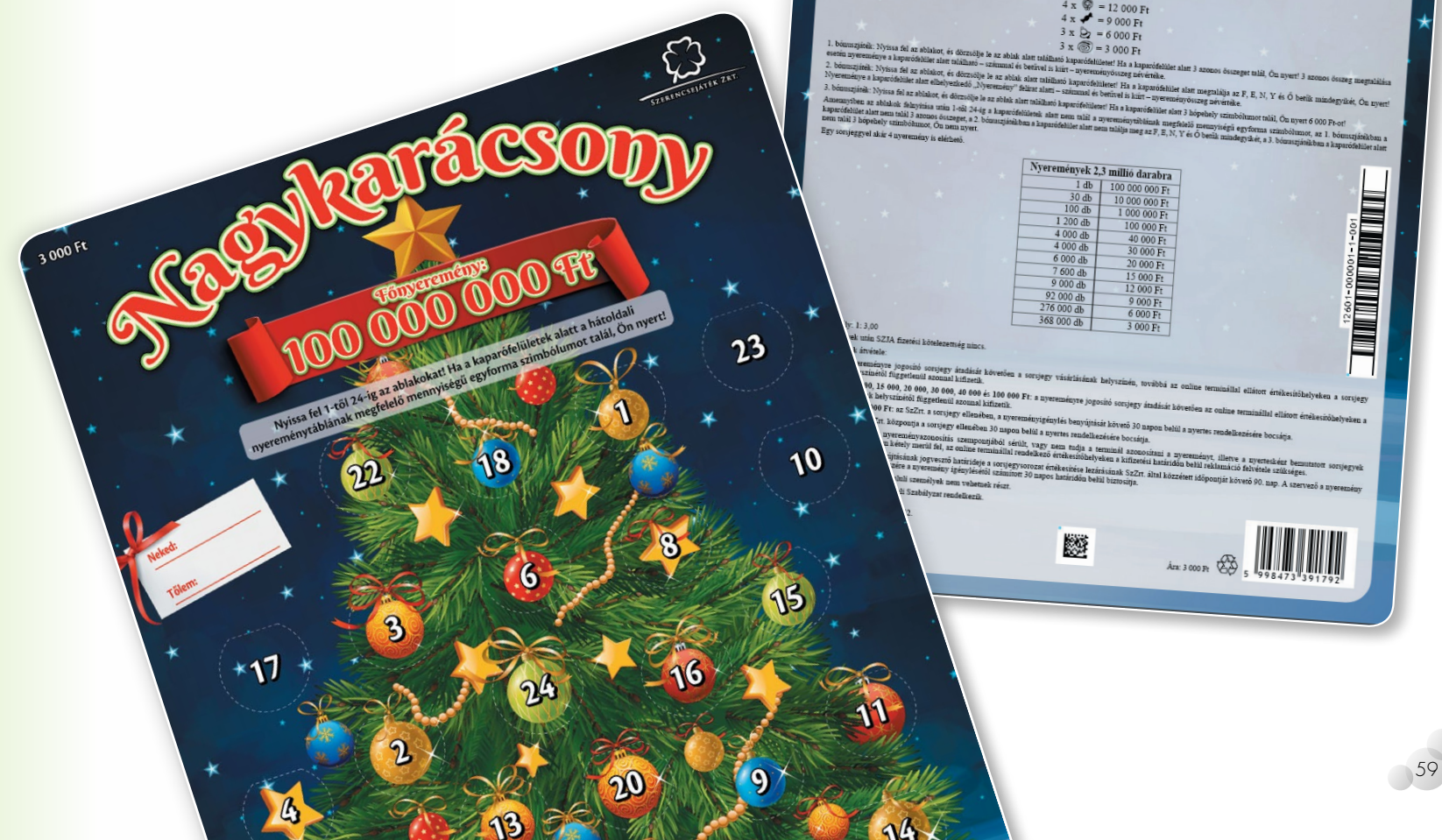
Az internetes kereskedelem felületét teljeskörűen akadálymentesítjük látássérültek számára.

5.2 NAGYKARÁCSONY SORSJEGY ÉS „A JÁTÉK ÖSSZEKÖT!” INKLUZÍV JÁTSZÓTÉR-ÉPÍTÉSI PROGRAM

A Szerencsejáték Zrt., a Fogyatékos Emberek Szervezeteinek Tanácsa (FESZT) és a spanyol ONCE 2015-ben kötött háromoldalú megállapodást annak érdekében, hogy a European Lotteries (EL) és a European Disability Forum (EDF) együttműködési megállapodásával összhangban meghatározza feladatait a fogyatékosügy támogatásának területein. A Szerencsejáték Zrt. – Kelet-Közép-Európában az első nemzeti lottótársaságként – e megállapodásban egyebek mellett azt is vállalta, hogy egy dedikált sorsjegy létrehozásával és promóciójával hozzájárul a társadalom szemléletformálásához és a tudatosság növeléséhez e téren. 2017 óta a Nagykarácsony sorsjegy révén, játékosaink segítségével, a Fogyatékos Emberek Szervezeteinek Tanácsával (FESZT) együttműködve befogadó, úgynevezett inkluzív játszótereket hozunk létre „A játék összeköt!” program keretében.

Közel 2 millió darab

eladott Nagykarácsony sorsjegy



Hány új sorsjegyet vezettek be évente?

Az elmúlt években évente kilenc új sorsjegyet vezettünk be. Valamennyi esetében igyekeztünk új, a játékosok számára vonzó terméket kialakítani mind a megjelenés, mind a játékmenet tekintetében. Annyit elárulhatok, hogy 2021-re is tartogatunk izgalmas témákat és megoldásokat, a többi maradjon meglepetés.

A sorsjegyek mely tulajdonságát emelnéd ki?

Amellett, hogy a sorsjegyek a legszínesebb és legváltozatosabb játékaik közé tartoznak, talán nem mindenki számára ismert, hogy felelős erdőgazdálkodásból származó papírból készülnek, teljesen újrahasznosíthatók, és az el nem adott, darálással megsemmisített sorsjegyeket újrahasznosítják.

Miért fontos a Nagykarácsony sorsjegye?

A Szerencsejáték Zrt. oldaláról nézve ez a legmagasabb árkategóriájú sorsjegyük. Az év egy érzékeny és forgalmas időszakában jelenik meg, így különösen alkalmas arra, hogy támogatási célokat társítsunk hozzá. Ez 2017 óta inkluzív játszótér-építési program támogatását jelenti, amely a sorsjegyes csapat számára, de a játékosok számára is jó érzés, hiszen hozzájárulunk egy jó cél megvalósulásához.

Melyik a kedvenc játékod?

Kicsit mindet magaménak érzem, de a tavalyi évben bevezetett Pénzlift sorsjegy játékosként is nagyon szórakoztat, mert ugyan egyszerű a játékmenete, de mégis más, mint amit az előző években megszokhattak a sorsjegyedvelők. Emellett a már említett Nagykarácsony sorsjegy is közel áll hozzám, amelynél 2020-ban egy, a játékosoknak és az érintetteknek is kedvező technológiai újításra is fókuszálunk.

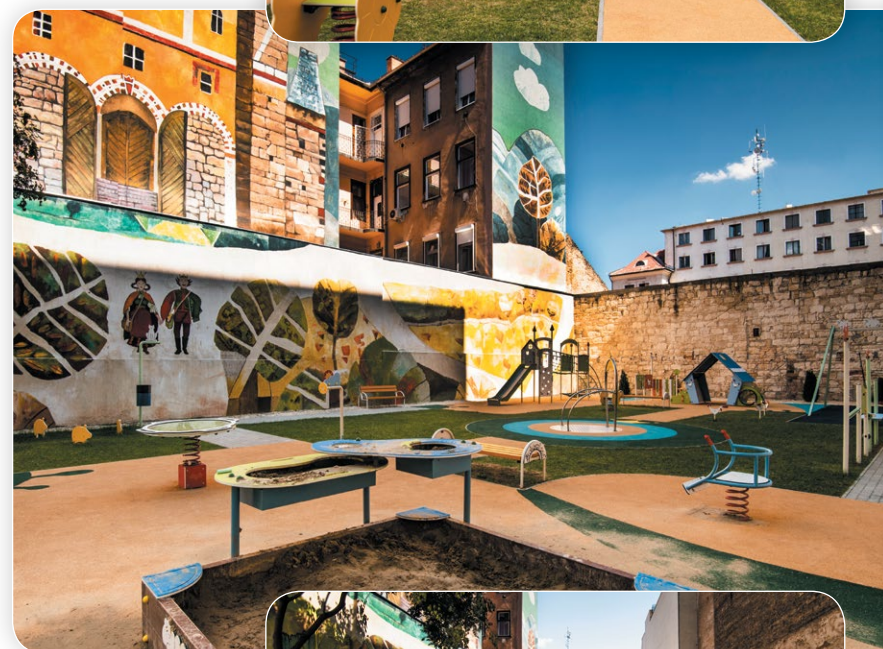


Sári Enikő
sorsjegy osztályvezető



Szemléletformáló kommunikáció

2019-ben új alapokra helyeztük a program és a sorsjegy kommunikációját. Az év utolsó két hónapjában kiemelt hangsúlyt kaptak a szemléletformáló üzenetek a termékkampány során. Kutatásaink szerint a lakosság egyértelműen érzekelte az üzenetünket, vásárlóink pedig nyitottak voltak a játékra és a jó ügy segítésére: kutatásaink alapján 51 százalékuk kifejezetten a játszótérprogram támogatásáért vásárolta a sorsjegyet.



51 százalék

számára fontos a Nagykarácsony sorsjegy vásárlásakor, hogy ezzel jó cél támogat¹⁵



Inkluzív játszótérek

Az egyetemesen tervezett játszótérek befogadó, mindenki számára tervezett terek. Olyan helyszínek, ahol a fogyatékossgal élő és ép gyermekek az együtt játszás élménye által válhatnak elfogadó, nyitott felnőttekké. Fontos, hogy a játszótérek nem pusztán akadálymentesítési megoldások valósulnak meg, hanem proaktív tervezéssel az együtt játszás lehetőségét is biztosítják. A játékok hozzáférhető játékelményt tesznek lehetővé megfelelő eszközkiépítéssel, burkolattal, megközelítési felülettel és akadálymentes közlekedési pontokkal. A befogadó játszótér-építési program keretében társaságunk támogatásával részletes szakmai segédanyag készült az egyetemesen tervezett játszótérek megvalósításához, amely országszerte segíti az érintett intézmények és az önkormányzatok munkáját.

A játszótérek egyetemes tervezéseinek alapelvei:

1. egyenlő használat;
2. rugalmasság;
3. egyszerű működtetés;
4. könnyen érzékelhető információ;
5. tévedés minimalizálása;
6. minimális erőfeszítés;
7. megfelelő hely és méret biztosítása.

¹⁵ 2018-as kutatási eredmény.

A Szerencsejáték Zrt. által megépített befogadó játszótérek listája 2019 végéig bezárólag:

- Budapest, Csillagház Általános Iskola (Budapest, Ráby Mátvás utca 16.)
- Veszprém, Kálvin János Park
- Miskolc Éltes Mátvás Óvoda, Általános Iskola és Egységes Gyógypedagógiai Intézmény (Miskolc, Szeles utca 57.)
- Budapest, VIII. kerület, Német utca 12. (Cifra Palota tematika)
- Sopron, Erzsébet kert (Tündéerkert tematika)
- Pécs, Makay István u. 5. (Őslények világa tematika)
- Budapest, XVIII. kerület, Herrich Károly tér (Némó-sziget tematika)
- Budapest, IV. kerület (Kincses sziget tematika)

CÉLKITŰZÉSEK 2020

2020-ban egy emblematikus szezonális karácsonyi tematikájú sorsjegy-árusítóhelyet tervezünk megvalósítani a budapesti Bazilika előtt, Európa egyik legszebb karácsonyi vásárán, bemutatva a Játék összeköt! programunkat is – természetesen nagyban támaszkodva karitatív sorsjegy-értékesítő csapatunkra is. Újabb öt játszótér építése (Debrecen, Kaposvár, Homok, XXI. és XVI. kerület)

5.3 SZEMLELETFORMÁLÓ PROGRAMJAINK

Adj Egy Ötöst!

Az „Adj Egy Ötöst!” programmal, vagyis az ONCE több mint 35 éve sikerrel működő iskolai szemléletformáló aktivitásának adaptálásával azt a célt tűztük ki magunk elé, hogy tapasztalati tudással és érzelmi bevonódással segítsük a fogyatékossgal kapcsolatos attitűdök pozitív irányú változását a 10-18 éves korosztály körében.

Háttér: Az országos program szakmai kidolgozását és szervezését a megalakulása óta a fogyatékossgal élő személyek esélyegyenlőségéért, társadalmi befogadásáért dolgozó Salva Vita Alapítvány végzi. A program anyagi háttérét társaságunk, szakmai támogatását pedig az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar és a Fogyatékos Emberek Szervezeteinek Tanácsa (FESZT) biztosítja.

Megvalósulás: A szemléletformáló kezdeményezés alapját évről-évre az általános iskolai felső tagozatos és középiskolás diákcsoportok számára országosan meghirdetett pályázat adja. Ennek keretében a diákok csoportmunkában tervezik meg, hogy milyen programon vennék részt szívesen fogyatékossgal élő gyermekekkel vagy felnőttekkel - az aktivitásban akár egy teljes iskolai közösség is részt vehet. A legjobb tizenkét pályaművet szakmai zsűri választja ki, a díjakat pedig egy 500 fős, nagyszabású, zenés szórakoztató műsorral egybekötött ünnepélyes díjátadón adjuk át.

A 2018/2019. évi pályázatra 89 programtervet adtak be a csapatok, a ciklusban az előző évi pályázók közel negyede pályázott újra. A megvalósult programok 43 általános iskola és 46 középiskola között, összesen 61 településen oszlottak meg. A programok 20 százaléka a fővárosban, 80 százaléka pedig az ország más településein szerveződött. A programokon több mint 3000 gyermek, szülő, pedagógus és tapasztalati szakértő vett részt.

Értékelés: Az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kara tudományos eszközökkel is mérte a résztvevő diákok attitűdváltozását és megállapították, hogy a gyermekek fogyatékossgüggyel kapcsolatos tudása, érzelmi hozzáállása és viselkedése pozitív irányban változott.

Több mint 11 000

érintetthez, a tágabb család és iskolai környezet tagjaihoz jutott el az „Adj Egy Ötöst!” program 2019-ben



Több mint 3000

résztvevő az „Adj Egy Ötöst!” programban 2019-ben

Kampány a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatásáról, együttműködésben a TV2-vel

Társaságunk nagyszabású kampányt valósított meg a TV2 csatornán 2019-ben, melynek keretében edukációs minifilmeket készítettünk a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatását körbejárva mind a munkavállalók, mind pedig a velük együtt dolgozók vagy őket foglalkoztatók szemszögéből. Mivel sokak számára ismeretlen a megváltozott munkaképességű és fogyatékossgal élők munkavállalók világa, ezért a kisfilmekkel egyfelől azt szeretnénk volna elérni, hogy pozitív irányba változzanak az attitűdök, másfelől pedig társaságunk jó példáját megmutatva kívántuk elősegíteni a fogyatékossgal élők munkaerő-piaci integrációját.

A minifilmek az alábbi kulcsüzenetek és célok köré épültek:

- A szemléletformálás elősegítése, együttműködés a fogyatékossgal élőkkel a mindennapokban és szakmai helyzetekben.
- A fogyatékossgal élők személyek foglalkoztatásának elősegítése: „Légy befogadó, társadalmi integrációt támogató vállalat, és sikeresebb leszel munkavállalóid, valamint partnereid, ügyfeleid körében.”

Fesztiválok és a Szuperkoncert

2019-ben a legnagyobb hazai fesztiválokban való marketingmegjelenésünkbe is integráltuk a fogyatékossgal élők közösségek támogatását.

A Telekom VOLT Fesztivál, a Balaton Sound és a Sziget Fesztivál helyszíneit társaságunk támogatásával akadálymentesítették, egyebek mellett a mozgáskorlátozottak számára kialakított speciális lelátóval, ahol a jelenlévők akadálymentesen megközelíthető helyszínről, kényelmesen kísérhették figyelemmel a hazai és külföldi sztárfellépők koncertjeit.

A Sziget Fesztiválon emellett egy, a fogyatékossgal élők közönség számára fenntartott zárt kempinget nyitását is támogattuk. Ezzel párhuzamosan számos kapcsolódó helyszíni aktivitás és szemléletformáló program is várta a fesztiválra ellátogató fiatalokat. Támogatásunk tette lehetővé egy tematikus élménypark működtetését, ahol a látogatók a fogyatékossgal élők számára kihívást jelentő feladatokat oldhattak meg, ezáltal az ability park – civil szervezetek segítségével – elősegítette a fogyatékossgal élők társadalmi beilleszkedéséhez szükséges szemléletváltást.

A Szerencsejáték Zrt. a Skandináv lottó huszadik évfordulója alkalmából Szuperkoncert elnevezésű, nagyszabású ingyenes rendezvényt szervezett 2019-ben, amelyen szintén kiemelt figyelmet fordítottunk a fogyatékossgal élőkre a Fogyatékos Emberek Szervezeteinek Tanácsával együttműködve. Ennek jegyében kibővített mozgáskorlátozott lelátóval is vártuk a Hősök terén a koncertre érkező közönséget.

CÉLKITŰZÉSEK 2020

A korábbi tevékenységek folytatása.



Paralimpiai Bizottság támogatása

A várhatóan 2021-ben, Tokióban megrendezendő XVI. Paralimpiai Játékokra a Magyar Paralimpiai Csapat a Magyar Paralimpiai Bizottság szakmai irányítása mellett készül. A Bizottság kiemelt figyelmet fordít a sportolók fizikai és mentális állapotának fejlesztésére, segíti a kvalifikációs versenyeken való részvételt, valamint szervezi a parasportolók egészségügyi ellátását. Társaságunk úgy döntött, támogatással járul hozzá a sikeres, eredményes paralimpiai felkészüléshez szükséges, megfelelő minőségű és mennyiségű sporteszköz beszerzéséhez, amelyből a korábbi paralimpiákon is eredményesen szereplő sportágak részesülhettek. Támogatásunkból az asztaliteniszezőknek ütőborítást, a kerekesszékes vívóknak pengéket, a kajakosoknak hajókat, a sportlövőknek pedig lőszereket vásárolt a Bizottság.

ETIKUS MŰKÖDÉS

06 /



A Szerencsejáték Zrt. társadalmi felelősségvállalási tevékenységének középpontjában a felelős játékszervezés áll. Ez olyan tudatos, a törvényi kötelezettségen is túlmutató működést jelent, amellyel a nemzeti lottótársaság igyekszik megóvni játékosait a túlzásba vitt szerencsejáték káros következményeitől és a felnövekvő új generációt a függőség kialakulásától. Teszi ezt azzal együtt is, hogy játékaik nem a veszélyes, függőség szempontjából kockázatos kategóriába tartoznak. Vállalatunk felelősséget visel a környezet iránt, gondoskodik játékosainak védelméről és tisztességes magatartást tanúsít munkavállalóival szemben. A jogszabályok és az etikus üzleti magatartás elveinek betartását, valamint a visszaélések megelőzését az érintettek is egyértelműen elvárják. A hatodik fejezetben e témákat járjuk körbe.

Felügyelőbizottság: A társaság működését és üzletvitelét a Felügyelőbizottság ellenőrzi. Feladat- és hatásköreit a Szerencsejáték Zrt. Alapszabálya, illetve a Felügyelőbizottság Ügyrendje rögzíti.

Felügyelőbizottság tagjai (2019.12.31.)

- Dr. Juhász Roland (elnök)
- Dr. Földesi Péter
- Hegyi Eszter
- Knapp István
- Mucsi Gyula

6.1 VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

A vállalatvezetés, a vállalatirányítás testületeinek és működésének szerepe megkérdőjelezhetetlen a jogszabályoknak és az üzleti etika elvárásainak megfelelő működés megvalósításában.

Szervezeti és működési keretek

Társaságunk tartósan állami tulajdonú vállalat, aminek kereteit több jogszabály¹⁶ is lefekteti. A tulajdonosi jogok és kötelezettségek összességét a nemzeti vagyon kezeléséért felelős tárca nélküli miniszter (Részvényes) gyakorolja. A Szerencsejáték Zrt. irányítási struktúráját rögzítő Szervezeti és Működési Szabályzatot (SZMSZ) az Igazgatóság fogadja el, annak aktuális változata honlapunkon megtalálható.

Igazgatóság: A társaság ügyvezető szerve, feladat- és hatásköreit a társaság Alapszabálya és az Igazgatóság Ügyrendje határozza meg.

Igazgatóság tagjai (2019.12.31.)

- Dr. Biró Marcell (elnök)
- Dr. Bozóky Alex
- Dr. Czepek Gábor
- Dr. Hársvölgyi Katalin
- Dr. Répássy Róbert
- Dr. Zámbo Nóra
- Tímár András

Vezérigazgató: Társaságunk munkaszervezetét a Részvényes által kinevezett vezérigazgató irányítja. A vezérigazgató az Alapszabály szerint tagja az Igazgatóságnak. A vezérigazgató feladat- és hatáskörével kapcsolatos alapvető rendelkezéseket szintén az Alapszabály tartalmazza. A leányvállalatok taggyűlésén a vezérigazgató gyakorolja a tulajdonosi jogokat. A vezérigazgató feladata a Társaság jogszerű működésének biztosítása is. A vezérigazgató-helyettesi pozíció 2019-ben megszűnését követően társaságunk igazgatóságokra és a szintén a vezérigazgató közvetlen irányítása alá tartozó Vezérigazgatói Kabinetre, illetve Törzskari Koordinációs Központra tagozódik.

A felelősségvállalás és fenntarthatóság kiemelt területeiért felelős szervezeti egységek	
Felelős játékszervezés - játékefejlesztés	Játékefejlesztési és Stratégiai Igazgatóság
Felelős játékszervezés - felelős értékesítés	Kereskedelmi Igazgatóság
Felelős játékszervezés - marketing - szerencsejáték-függőség kezelésének támogatása	Marketing és Kommunikációs Igazgatóság
Jogszabályi megfelelés	Jogi és Ellenőrzési Igazgatóság
Etikus működés, diszkriminációmentesség	Jogi és Ellenőrzési Igazgatóság / Etikai Bizottság / Marketing és Kommunikációs Igazgatóság
Általános és információbiztonság, adatvédelem	Biztonsági Igazgatóság, Biztonsági Fórum
Foglalkoztatás Felelős játékszervezés - képzés	Humán Igazgatóság
Foglalkoztatás - megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása	Kereskedelmi Igazgatóság / Kereskedelem Szervezési Főosztály / Karitatív Osztály, Humán Igazgatóság
Foglalkoztatás - munkavédelem	Biztonsági Igazgatóság / Általános Biztonsági Főosztály
Adományozás és szponzoráció	Marketing és Kommunikációs Igazgatóság, Szerencsejáték Service Nonprofit Kft.
Társadalmi felelősségvállalás koordinációja	Marketing és Kommunikációs Igazgatóság / Vállalati Kommunikációs Főosztály / Társadalmi Felelősségvállalási és Média Osztály
Beszerezés	Gazdasági Igazgatóság / Beruházási és Üzemeltetési Főosztály, Kereskedelmi Igazgatóság, Játékefejlesztési és Stratégiai Igazgatóság, Törzskari Koordinációs Központ
Környezetvédelem	Vezérigazgatói Kabinet, Gazdasági Igazgatóság / Beruházási és Üzemeltetési Főosztály

¹⁶ 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

Bizottságok

A legfelső irányító testületek által létrehozott bizottság a Biztonsági Fórum és az Etikai Bizottság.

Biztonsági Fórum: A Biztonsági Fórum fő rendeltetése, hogy a vezérigazgató számára az információbiztonsági döntéseket előkészítse és a szükséges intézkedésekre javaslatot tegyen. Feladata továbbá, hogy a kockázatmenedzsment és belső kontroll rendszer működtetésére, illetve a releváns kockázati követelményekre javaslatot tegyen. Tagjait a vezérigazgató jelöli ki.

Etikai Bizottság: Az Etikai Bizottságot a vezetőség hívta életre azaz a céllal, hogy az Etikai Kódexben foglalt vállalati normák teljesítését figyelemmel kíséresse. A Bizottság tesz javaslatot az Etikai Kódex módosítására, illetve évente jelentést készít az etikai normák vállalati teljesítéséről. Tagjait a vezérigazgató a munkavállalók közül kéri fel.

6.2 ETIKUS ÜZLETI MAGATARTÁS

Etikai Kódexünk rögzíti értékrendünket és az ennek megvalósítását segítő magatartási normákat. Társaságunk egyetért a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt. Etikai Kódexének ajánlásával, miszerint a köz szolgálata – beleértve az állami tulajdonban álló gazdasági társaságoknál végzett munkát is – önmagában erkölcsi értékkel bír és szigorúbb követelményeket támaszt. A Szerencsejáték Zrt. 2019-ben érvényben lévő Etikai Kódexét 2019 elején fogadta el az Igazgatóság.

Kiemelt értékeink

- felelős játékszervezés
- kiváló termék- és szolgáltatásminőség
- a folyamatosan változó fogyasztói igényeknek való megfelelés
- megbízhatóság
- felelős gazdálkodás
- társadalmi felelősség

Mіндеzen értékek együttesen teremtik meg a fenntartható, mértéktartó növekedés alapját.

Az Etikai Kódex rögzíti társaságunk vállalásait, beleértve a munkavállalók iránti elkötelezettséget, valamint a munkavállalóktól elvárt etikai követelményeket is. Az Etikai Kódex megismeréséről és elfogadásáról valamennyi munkavállalónk írásban nyilatkozik.

Etikai bejelentések

Az Etikai Kódexben foglaltak megsértése kapcsán bárki bejelentést tehet közvetlenül az Etikai Bizottságnál. 2019-ben két bejelentés érkezett, amelynek nyomán eljárások indultak. Az első ügyben az Etikai Bizottság döntése alapján nem volt megalapozott a bejelentés, a második ügyben a Bizottság nem talált kellő bizonyítékot az etikai vétésre, ezért nem került sor intézkedésre. Diszkriminációval kapcsolatos bejelentés nem történt.

Panaszkezelés

Társaságunk több csatornán biztosít lehetőséget a vevői észrevételek, panaszok megtételére. A panaszok kivizsgálása szigorúan szabályozott.

Megalapozott panasznál minden esetben intézkedünk a mulasztás, hiba vagy a fennálló állapot megszüntetéséről. A szakterületek és a társaság vezetése havonta kap tájékoztatást a bejelentésekről, az ismétlődő panaszokról pedig külön is értesítjük az érintett szakterületet. A panaszok kapcsán bevezetett intézkedéseink is hozzájárultak ahhoz, hogy 2019-ben lényegesen mérséklődött a bejelentések száma az előző évhez képest.

A panasz elutasítása esetén tájékoztatjuk ügyfeleinket további eljárások kezdeményezésének lehetőségeiről.

20 százalékkal

csökkent a beérkező panaszok száma 2018-hoz képest



Panaszok jellemzői (2019)	
Panaszbejelentések száma	371
- ebből megalapozott panaszok száma	63
Megalapozott panaszok aránya	17%
Fogyasztóvédelmi eljárások száma	6 (lezárt)
- ebből békéltető testületi eljárásban megoldott panaszok	5
Leggyakoribb panaszok	Értékesítés, kiszolgálás Ellenőrzés, kifizetés Játékok szabályaival, nyerési esélyeivel kapcsolatos kérdések Készpénzzel, POS terminállal kapcsolatos észrevételek Nyitva tartás, munkarend Lottózói körülmények, szolgáltatások Személyzettel kapcsolatos észrevételek Honlap, pályázati vonalak működése Kiskorúak kiszolgálása

CÉLKITŰZÉSEK

2020

Reklámetikai kódex felülvizsgálata és megfeleltetése a legújabb digitális hirdetési trendeknek, illetve játékosattitűdnek
Önszabályozó Reklámtestülettel való stratégiai együttműködés kiterjesztése.

6.3 JOGSZABÁLYI MEGFELELŐSÉG

A jogszabályoknak való megfelelés alapvető fontosságú számunkra. A törvénytszetelet Etikai Kódexünk (és a Lottótársaságok Világszövetsége) is előírja. A Jogi és Ellenőrzési Igazgatóság jogtanácsosai folyamatosan nyomon követik a jogszabályi változásokat és a változásokról tájékoztatják az érintett szakterületeket.

A jogszabályi megfelelést a Jogi és Ellenőrzési Igazgatóság munkájának egységes értékelése révén vizsgáljuk. E téren elért eredményességünket a társaságunk ellen indított hatósági és peres eljárások alacsony száma és a kiszabott bírságok mérsékelt összege is jelzi. 2019-ben felügyeleti, fogyasztóvédelmi, adó- és munkaügyi, valamint munkavédelmi hatósági eljárások zárultak le.

Lezárt hatósági és egyéb jogi eljárások			
	2017	2018	2019
Lezárt eljárások száma	9	20	22
Bírsággal zárult esetek száma	3	4	6
Nem pénzbeli szankcióval zárult esetek száma	0	0	0
Konfliktuskezelési eljárás keretében megoldott esetek száma	1	3	5
A társaság felmentésével zárult esetek száma	5	11	11
Bírósági eljárás alá került ügyek száma	0	2	0
Megfizetett bírság összesen (forint)	500 000	900 000	985 000

Kevesebb mint 1 millió forint

bírságot kellett fizetnünk 2019-ben

CÉLKITŰZÉSEK 2020

**Jogszabályi megfelelésre vonatkozó politika kialakítása.
Visszaélés-bejelentési rendszer létrehozása.**

6.4 VISSZAÉLÉSEK MEGAKADÁLYOZÁSA

A szerencsejáték-szervezés egyes területei – elsősorban a sportfogadásokhoz kapcsolódó szolgáltatások – a jogszabályba ütköző magatartások kiemelt kockázatát hordják magukban. A jogsértő magatartások megelőzésének, megakadályozásának és kezelésének kereteit társaságbiztonsági, a pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának megelőzéséről és megakadályozásáról, valamint a pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló szabályzataink, illetve a játékos tranzakciók folyamatos monitoringja határozzák meg. Az Összeférhetlenségi szabályzat meghatározza továbbá azon lehetőségeket, amelyekkel az összeférhetetlen munkakörök létesítése, illetve a biztonsági kockázatot jelentő munkavállalók foglalkoztatása korlátozható társaságunknál.

Csalás és visszaélés megakadályozása

A csalási kockázatelemzés keretében folyamatosan ellenőrizzük a játékosokat és az ügyleteket, az ellenőrzési pontokat pedig az aktuális visszaélési trendeknek megfelelően állítjuk be. Társaságunk nagy hangsúlyt helyez az online játék tisztaságának megőrzésére, a kifejezetten erre a célra létrehozott szakterületünk (Ügyfél-ellenőrzési Osztály) szorosan együttműködik a velünk szerződésben álló pénzügyi intézményekkel és a távközlési szolgáltatókkal. Ügyféllenőreink 5829 online regisztrációt ellenőriztek manuálisan 2019-ben.

GLMS (Global Lottery Monitoring System) tagság

A GLMS-t 27 EL és WLA tagvállalat – köztük a Szerencsejáték Zrt. - hozta létre 2015-ben, a sportfogadás tisztaságának védelme érdekében. A nonprofit szervezet célja a sportfogadási tevékenység felügyelete, valamint a sportfogadási csalások elleni küzdelem, egyebek mellett a szokatlan fogadási minták kiszűrésével. A GLMS közvetlen kapcsolatban áll a legnagyobb nemzetközi sportszervezetekkel (FIFA, UEFA, NOB), emellett olyan nemzetközi bűnüldöző szervekkel is együttműködik, mint az EUROPOL és az INTERPOL.

Kockázatkezelésünk egyik alappillére a GLMS tagságunk:

- értékeljük a szervezettől érkező riasztásokat és megteszük a szükséges beavatkozásokat,
- gyanús fogadási minták észlelése esetén információt kérünk a szervezettől, illetve tagjaitól,
- riportokat kérünk a magyar vonatkozású eseményekről,
- részt veszünk a tudásmegosztást célzó rendezvényeken.

2019-ben a csalások és visszaélések megelőzésének és megakadályozásának fejlesztése érdekében bevezettük:

- az adatmódosítás figyelését,
- a SimplePay visszautasított tranzakcióinak ellenőrzését,
- a külföldi kibocsátású kártyaforgalom ellenőrzését,
- a nyilvántartott sportolók fogadásainak figyelemmel kísérését.

Ügyfélátvilágítások: 2019-ben a korábbiakkal azonos gyakorlat szerint végeztük az ügyfél-átvilágításokat; a Tippmix, a Totó és a Góltótó játékoknál a 600 000 forintot elérő nyeremény kifizetésekor, a Tippmixpro játéknál pedig már a regisztrációkor és a tevékenységet folyamatosan felügyelve végeztünk ellenőrzéseket. A feltárt visszaélések kapcsán 2019-ben 336 regisztrációt zároltunk és közel 12 millió forint összegű nyereményt tartottunk vissza sikeresen.

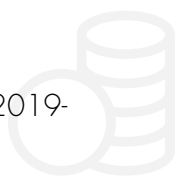
Sorsolások hitelesítése: A társaságunk működésébe vetett bizalom fenntartása szempontjából kiemelten fontos a sorsolások tisztasága és hitelessége. Sorsolásaink továbbra is nyilvánosak, emellett a Szerencsejáték Felügyelet is ellenőrzi azokat. Sorsolási eszközeinket a Metrológiai Hatóság engedélyezi és hitelesíti. A sorsolásoknál Sorsolási Bizottság működik közre, amelynek feladata kiterjed a személyi és technikai feltételek biztosítására, a szabályok betartására és betartatására, a sorsolások biztonságos lebonyolítására, valamint arra is, hogy az eredmények eljussanak a Szerencsejáték Zrt. központjába.

Nyeremények biztos kifizetése: Társaságunk garantálja a nyeremények kifizetését. A nyeremények felvételére a játékosoknak a törvényben és a részvételi szabályzatokban meghatározott időintervallumban van lehetőségük. Az interneten regisztrált játékosok számára a kisnyereményeket automatikusan átutaljuk. A nyereménykifizetésekkel kapcsolatban 2019-ben több mint 39 ezer esetben végeztünk manu-

ális nyeremény-kifizetés ellenőrzést. Az át nem vett nyereményekre vonatkozó célunk, hogy azokat minél nagyobb arányban különsorsolások formájában juttassuk vissza játékosainknak; az ennek ellenére fennmaradt összeget játékadóként fizetjük be.

12 millió forint

olyan nyeremény kifizetését akadályoztuk meg 2019-ben, amely feltárt visszaéléshez kapcsolódott



70 százalékát

a kifizetett nyeremény összegének manuálisan is ellenőriztük



A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozásának megakadályozása

A pénzmosás és a terrorizmus-finanszírozás megelőzése, megakadályozása lényeges törekvésünk. Megvalósítását jogszabályok, illetve belső szabályzataink is szabályozzák. A Tippmixpro, a Tippmix, a Totó és a Góltótó játékok esetében külön Vezérigazgatói utasítást alkalmazunk, szolgáltatásnyújtásunk folyamataiba pedig számos ellenőrzési pontot építettünk be. Lottózói munkatársaink mind az ügyfélátvilágításokhoz kapcsolódó gyanús, mind pedig az egyéb okból pénzmosásra vagy terrorizmus finanszírozásra utaló eseteket is jelzik a szabályzatban foglaltak szerint a megfelelő szakterület felé, az erre kijelölt kollegák pedig megtették a szükséges intézkedéseket.

Állandó célunk, hogy a társaságunknál a pénzmosási szabályzat hatálya alá tartozó személyek képesek legyenek felismerni a pénzmosásra és terrorizmus-finanszírozásra utaló körülményeket, tényeket; hogy szabályozott keretek között folytassák le a szükséges ügyfél-átvilágítást; valamint hogy eleget tudjanak tenni a jogszabályban rögzített bejelentési kötelezettségeiknek.

Nagy hangsúlyt fektetünk a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozásának megelőzését célzó képzési anyagok összeállítására, és gondoskodunk az új belépők oktatásáról, illetve a rendszeres, évente legalább egy alkalommal megszervezett továbbképzésekről is. A képzés az összes lottózói munkatárs, valamint az adminisztrációban dolgozó munkavállalók meghatározott köre számára is kötelező. Társaságunk a partnerek által üzemeltetett értékesítési hálózat munkatársait is ellátja a képzések egyszerűsített tananyagával. 2019-ben összesen 3229 fő kapott tananyagot e tárgykörben.

A pénzmosásra vonatkozó kockázatértékelés a játékosok és az ügyletek folyamatos ellenőrzésével napi szinten valósul meg, míg társasági szintű kockázatértékelést 2019 első felében végeztünk, melyet 2020 végén aktualizálunk.

Pénzmosás és terrorizmus finanszírozásához kapcsolódó vizsgált tettek száma és aránya, 2019-ben

	Fő	Arány (összes alkalmazotthoz képest)
Pécsi Értékesítési Régió	144	80%
Szegedi Értékesítési Régió	122	77%
Miskolci Értékesítési Régió	148	81%
Fővárosi Értékesítési Régió	230	94%
Észak-dunántúli Értékesítési Régió	123	77%
Vezérigazgatóság	113	18%
Karitatív sorsjegyjárusok	0	0%
Összesen	880	51%

A pénzmosás megelőzésére és megakadályozására irányuló tevékenységünk fejlesztése céljából 2019-ben bevezettük a külföldi bankkártyával történt befizetések ellenőrzését is.

Kiemelt látványsport szövetségi együttműködések

Az etikus sportfogadás érdekében és a pénzmosás megelőzése szándékával együttműködési szerződéseket kötöttünk a Magyar Kézilabda Szövetséggel, a Magyar Kosárlabdázók Országos Szövetségével, a Magyar Vízilabda Szövetséggel és a Magyar Jégkorong Szövetséggel, 2020-ban pedig a Magyar Labdarúgó Szövetséggel is tervezzük a szerződés aláírását.

A pénzmosás és terrorizmus-finanszírozás megelőzéséhez kapcsolódó tevékenységünk megfelelőségét a Biztonsági Igazgatóság rendszeres ellenőrzései, a három évente külső szakértő által lefolytatott ellenőrzések, illetve a Szerencsejáték Felügyelet által végzett rendszeres célellenőrzések vizsgálják. 2019-ben a Szerencsejáték Felügyelet ellenőrzései nem tártak fel hiányosságot sem a távszerencsejátékot illetően, sem pedig az értékesítő helyen megjátszott Tippmix, Totó, Góltotó játékokkal kapcsolatban, míg külső szakértői ellenőrzés nem volt esedékes az év során.

Korrupció megelőzése

A korrupció ellen társaságunk

- a pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának megakadályozására vonatkozó tevékenységekkel (a képzést is ideértve),
- az Etikai Kódex elvárásainak való megfeleléssel, illetve
- a humánkockázatok csökkentése érdekében a vezető állású személyek és a szenzitív munkakörökben dolgozók kötelező nemzetbiztonsági ellenőrzésével küzd.

A Szerencsejáték Zrt. vezérigazgatójának képviselője tagja a sportversenyek tiltott befolyásolása elleni nemzeti platformnak¹⁷, amely figyelemmel kíséri és koordinálja a sportversenyek tiltott befolyásolása elleni tevékenységet, valamint elemzi a Magyarország területén tartott sportversenyekhez kapcsolódó, rendhagyó és gyanús fogadásokat (is). A sportkorrupció kapcsán szoros együttműködésben állunk a Nemzeti Nyomozó Iroda (NNI) szakegységével is.

A korrupció és megvesztegetés megelőzése érdekében – az előzőekben ismertetettek túl – az alábbi kontrollfolyamatokat működtetjük:

- DLP (Data Leak Protection – adatszivárgás elleni védelem) kontroll a szenzitív területen dolgozó munkatársak körében,
- fizikai kontrollok, mint a védett zónákba való belépések naplózása, illetve a lottózók ellenőrzése.

2019-ben nem jutott társaságunk tudomására korrupciógyanús ügy.

CÉLKITŰZÉSEK 2020

Az etikus sportfogadást és a pénzmosás megelőzését szolgáló együttműködési szerződés megkötése a Magyar Labdarúgó Szövetséggel.
A pénzmosással kapcsolatos társasági szintű kockázatértékelés aktualizálása.
A Pénzmosási Törvény új előírásainak való megfelelés.

0 feltárt

hiányosság a hatósági célellenőrzések során



CÉLKITŰZÉSEK

2020

Biztonsági Stratégia kidolgozása. Egységes jogosultságkezelő és felügyelőrendszer (IAM) megvalósítása. Adatszivárgás (DLP) elleni technológia kiterjesztése további igazgatóságokra.

6.5 BIZTONSÁGOS ADATKEZELÉS

Társaságuk működésének egyik kulcsa az információbiztonság. A termékeinkhez kapcsolódó folyamatok és rendszerek ISO 27001 / WLA SCS információbiztonsági minősítéssel rendelkeznek. E szabványok tanúsítják, hogy a Szerencsejáték Zrt. működése információbiztonsági szempontból nemzetközi előírások szerinti módszertant követ, emellett a WLA standard kifejezetten szerencsejáték-specifikus követelményeket határoz meg. A szabványkövetelmények a vállalat működésének egyfajta módszertanát határozzák meg, melynek gerincét az Információbiztonsági Irányítási Rendszer adja. A 2019-ben a témában végzett felülvizsgálati audit nem tárt fel nemmegfelelőséget, az audit során megfogalmazott észrevételeket és javaslatokat társaságunk elfogadta és megvalósította.

A Szerencsejáték Zrt. az adatkezeléssel kapcsolatos alapelveket a jogszabályi elvárások szerint érvényesíti. Társaságunk Információ Biztonsági Irányítási Rendszer politikája meghatározza elkötelezettségünket a szerencsejáték szervezéséhez köthető valamennyi adat bizalmosságát, sértetlenségét, és rendelkezésre állását biztosító intézkedések megvalósítása iránt. Társaságunk az adatkezeléssel kapcsolatos alapelveket a jogszabályi elvárások szerint érvényesíti. Információ Biztonsági Irányítási Rendszer politikánk, valamint a játékosainkat érintő adatkezelési tájékoztatók a honlapunkon elérhetőek. Munkatársainkat az őket érintő adatkezelések megkezdése előtt minden esetben megismertetjük a kapcsolódó adatkezelési tájékoztatóval.

A GDPR előírásai szerint 2019-ben elkészítettük az adatkezelési tevékenységek nyilvántartását, valamint feltártuk az igazgatóságok adatvédelmi eltéréseit, melyekre megoldási tervet készítettünk és valósítottunk meg.

Adminisztratív munkakörben dolgozó munkatársaink adatvédelmi és információbiztonsági képzésben részesültek az éves információbiztonság tudatossági képzés keretében, értékesítési területen dolgozó munkatársainkat pedig személyesen tájékoztatjuk.

2019-ben és az azt megelőző két évben nem történt személyes adatokkal kapcsolatos incidens a Szerencsejáték Zrt. adatkezelési tevékenységében.

A nyertesek anonimitásának biztosítása kiemelten fontos alapelvünk. Minden játékos adata üzleti titoknak minősül, így az értékesítőhelyen működő online terminálok csak 200 000 forint alatti összegnél (kiemelt értékesítőhelyen 400 000 forint alatt) írják ki a nyereségy pontos összegét. A nagy nyertesek adatait kezelő kollégák nemzetbiztonsági átvilágításon esnek át.

Információbiztonság tudatosság

Annak érdekében, hogy erősítsük munkatársaink információbiztonsági tudatosságát, heti hírlevelekben és különböző belső információs digitális csatornákon hívjuk fel figyelmüket az információbiztonsági és adatvédelmi csalásokra. 2019 októberében csatlakoztunk a Nemzeti Kibervédelmi Intézet által szervezett kibervédelmi hónaphoz, amelynek keretében adatvédelmi előadásokat is tartottunk.

6.6 FELELŐSÉGGEL KÖRNYEZETÜNK IRÁNT

Társaságunk közvetlen és közvetett környezeti hatása egyaránt viszonylag kismértékű, és elsősorban épületeink (valamint az értékesítő partnerek ingatlanjainak) működtetéséből, illetve a szerencsejátékok jelentős papírfelhasználásából fakad.

A jogszabályi előírásokat a környezetvédelem területén is betartjuk, és ezt beszállító partnereinktől is elvárjuk, így a hulladékok megfelelő kezelését vagy a klímaberendezések szivárgásvizsgálatának elvégzését is.

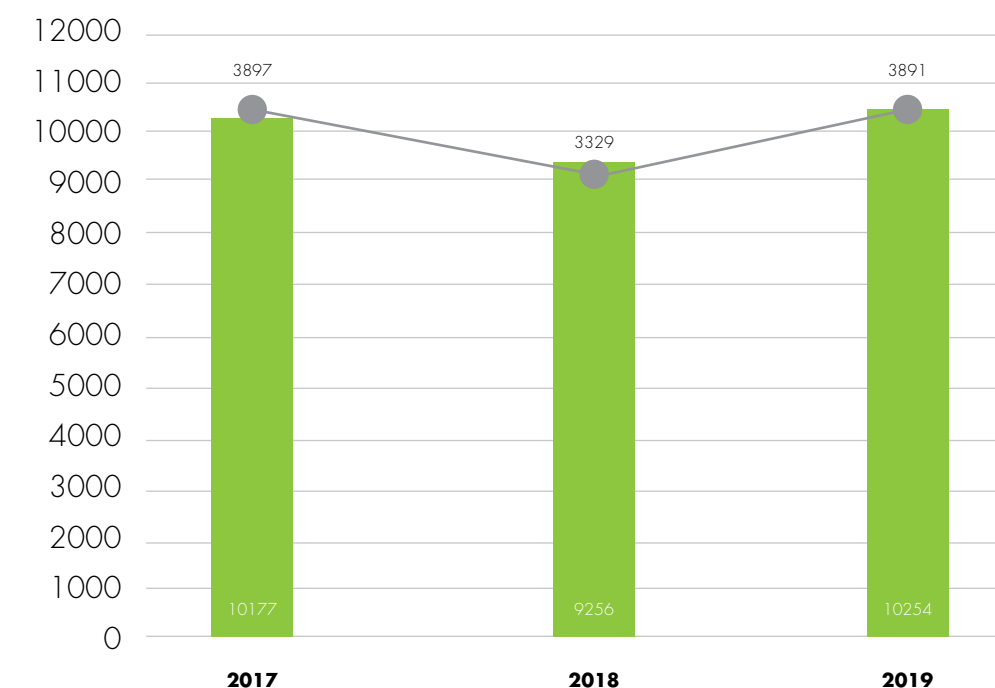
Energiafogyasztás és szén-dioxid-kibocsátás

Társaságunk energetikai szakreferens bevonásával éves energetikai jelentést készít, amelynek adatait az előző időszak adataival összehasonlítva meghatározzuk a legfontosabb beavatkozási pontokat és energiahatékonysági intézkedéseket. A munkahelyeken a helyi, sajátos energiafelhasználás és -vesztésgforrások feltárására helyezzük a fókuszot.

Az energiafelhasználás és a károsanyag-kibocsátás csökkentése érdekében saját tulajdonú irodaházunkban és lottózóinkban törekszünk a korszerű fűtési- és hűtési rendszerek használatára, fokozatosan lecserélve a kevésbé hatékony berendezéseket. Az épületek energiaszükséglete jelentősen csökken lottózóink nyílászáróinak folyamatos, épületenergetikai szempontú cseréjével. A korszerűtlen világítási rendszereket LED váltja fel; az üzletterbe, a munkasztalok megvilágításához, valamint a logókat és a feliratokat kiemelő világítótestekbe egyaránt LED világítást építünk be. Székházaink és lottózóink mellékhelyiségeiben mozgás-, illetve jelenlét-érzékelőkkel felszerelt világítást alkalmazunk. 2019-ben országsszerte három lottózóban telepítettünk napelemes energiaellátó rendszert, valamint egy további, budapesti helyszín kivitelezésére szerződést kötöttünk. Célunk, hogy e lottózók teljes elektromosenergia-szükségletét megújuló forrásból fedezzük. Társaságunk 2018 óta elektromos gépjárművet is üzemeltet a budapesti irodaházak közötti személy- és iratforgalom lebonyolításához. Kiemelt figyelmet fordítunk arra is, hogy a külföldi utak során csak a legfontosabb találkozók valósuljanak meg a légi közlekedés használatával. Az elmúlt években a légi közlekedést igénybe vevő kollégáink száma mintegy 30 százalékkal csökkent.

Energiafogyasztás és szén-dioxid-kibocsátás

■ Energiafogyasztás (MWh) ■ Szén-dioxid-kibocsátás (tonna)



Papírfelhasználás

A termékeinkhez, illetve szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódóan alkalmazott papírnak (például segédszelvény, termotekercs, sorsjegy) szigorú biztonsági előírásoknak kell megfelelnie, ezért, és mivel a követelményeket mindössze a beszállítók szűk köre tudja teljesíteni, csak korlátozottan tudunk újrahasznosított papírt használni.

2019-ben az értékesítésben dolgozó munkatársak részére tableteket biztosítottunk, egyebek mellett azzal a céllal, hogy a papíralapú folyamatok számát csökkentsük. Ennek köszönhetően kis mértékben mérséklődött a papírfelhasználás, míg jelentősebb változásra a következő időszakban számíthatunk. Az OkosHR néven bevezetett elektronikus humánpolitikai rendszer szintén csökkenti a felhasznált papír mennyiségét.

Sorsjegyek: Társaságunk minden sorsjegyét fenntartható erdőgazdálkodásból származó, újrahasznosítható papírra (FSC minősített) nyomtatattja.

Irodai és higiéniai papírtermékek: A beszerzett irodai és higiéniai papírtermékek nagyobb részt újrahasznosított alapanyagból készülnek.

Kiadványok: Kiadványaink szintén FSC minősített papírból készülnek.

Csomagolóanyagok: A beszerzett termékek csomagolóanyagait csomagoló vagy töltőanyagként törekszünk újrahasznosítani.

3 lottózóba

napelemes rendszert telepítettünk 2019-ben



30 százalékkal

csökkent a légi közlekedést igénybe vevő munkatársak száma az elmúlt években



CÉLKITŰZÉSEK 2020

Az energiahatékonyság javítását célzó intézkedéseink folytatása. Megújítandó Reklám és Támogatás Etikai Kódexünk részévé tesszük, hogy szóróajándékaink lehetőség szerint újrahasznosított anyagból (és ne műanyagból) készüljenek. Környezetvédelmi programunkat és annak részeként a környezetvédelmi kommunikációs tervet is rögzítjük társaságunk üzleti stratégiájában. Megvizsgáljuk az értékesítőhelyeinken elhelyezett nyomtatott anyagok digitalizációjának jogszabályi és vállalati szabályozási előfeltételeit.

KÖZÖSSÉGI ÉRTÉKTEREMTÉS

07/

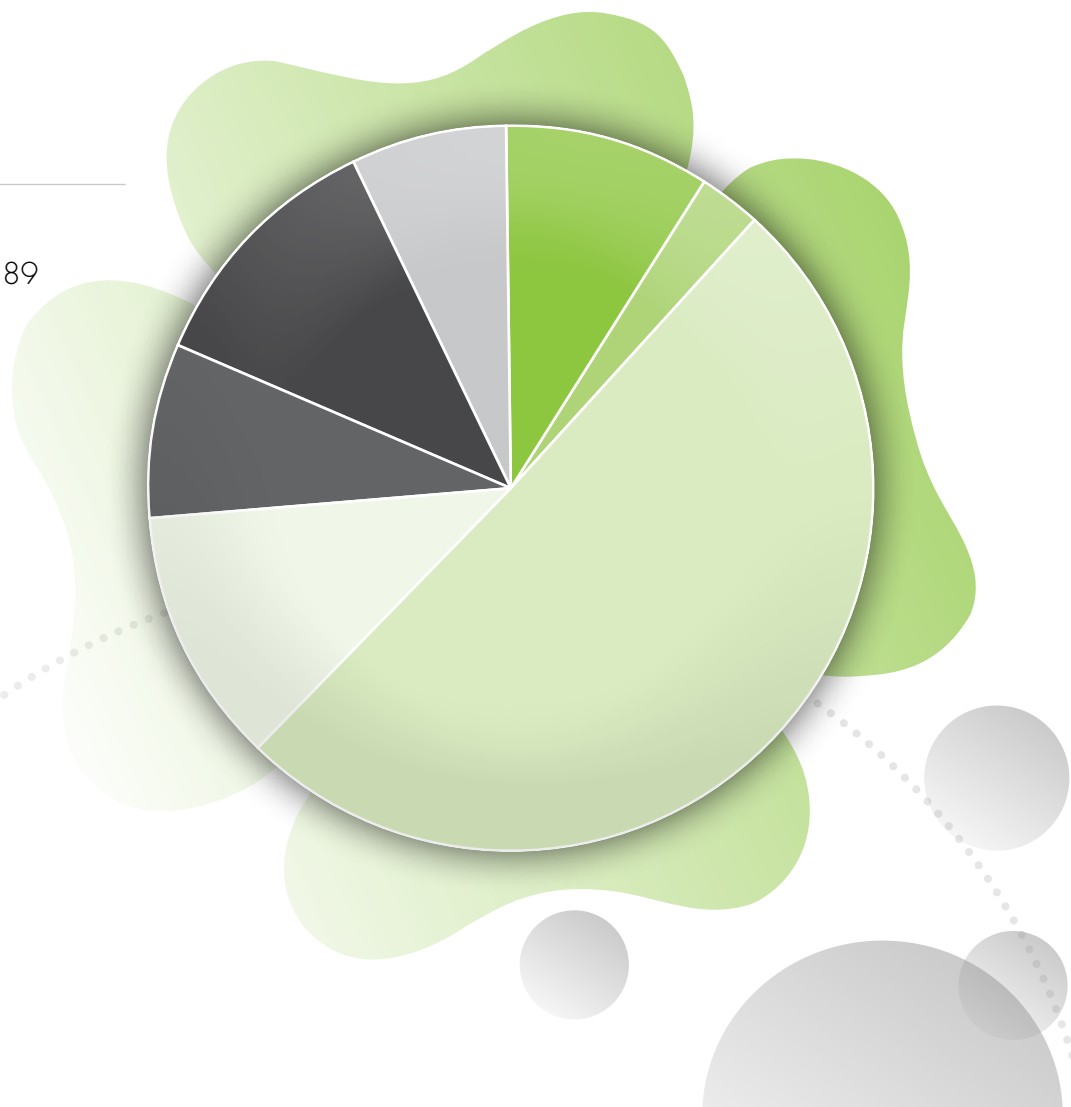


**Társaságunk elsősorban közvetett és közvetlen adófi-
zetése révén járul hozzá a társadalmi célok eléréséhez.
A társaság összességében 114,4 milliárd forinttal, azaz
árbevételének ötödével támogatta a közösségi kiadá-
sok finanszírozását különböző adók, járulékok, díjak
és osztalék formájában 2019-ben, ami arányaiban il-
leszkedik az európai lottótársaságok trendjébe. Éves
tisza árbevételünk üzleti tervben meghatározott részét
pedig adományozásra és szponzorációra fordítjuk tár-
sadalmitól kiemelt ügyek előmozdítása érdekében.**

Közkiadásokhoz való hozzájárulás

2019., millió Ft

- Helyi adók | 10 673
- Társasági adó terhére fizetett hozzájárulás | 2 889
- Játékadó | 57 923
- Nyeresemény SZJA | 13 184
- Egyéb adó, járulék | 8 907
- Osztalék | 13 000
- Vissza nem igényelt ÁFA | 7 869



7.1 KÖZKIADÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁJÁRULÁS

Társaságunk évről évre jelentős mértékben járul hozzá az ország stabil gazdasági növekedéséhez, a közösségi kiadások finanszírozásához, a hazai kultúra, a szociális és egészségügyi területek, valamint a sport kiemelt támogatásához és eredményeihez. Az európai normákat követve tiszta játékbevételeink mintegy kétharmadát – adók, díjak, járulékok és osztalék formájában – közcélok finanszírozására visszajuttatjuk az állami költségvetésbe. Az általunk befizetett adók és járulékok több mint 60 százaléka közvetlenül a szerencsejátékhoz kapcsolódó játékadó és a nyeremények személyi jövedelemadója (SZJA).

A játékadó főbb felhasználási céljai	
Sporttámogatás	12 112 millió forint
Nemzeti Kulturális Alap	11 096 millió forint
Magyar Nemzeti Filmalap	4 793 millió forint

59 százalékkal

emelkedett társaságunk összes közösségi hozzájárulása 2013 és 2019 között



3,1 milliárd

forintot fordítottunk adományozásra és szponzorációra 2019-ben



114 milliárd

forinttal járultunk hozzá a közkiadások finanszírozásához adó, járulék- és osztalékfizetés révén 2019-ben



7.2 ADOMÁNYOZÁS ÉS SZPONZORÁCIÓ

A Szerencsejáték Zrt. adományozásra és szponzorációra vonatkozó irányelveit a társaság Reklám és Támogatás Etikai Kódexe határozza meg. A Kódex leszögezi: a „Szerencsejáték Zrt. nem támogat, és nem szponzorál olyan személyt, illetve szervezetet, akinek a profitorientált tevékenysége elsősorban kiskorúakat céloz meg”. A jó ügyek kiemelt célt képviselő támogatásának hatékony ellátására a Szerencsejáték Zrt. 2015-ben megalapította a 100 százalékos tulajdonában álló Szerencsejáték Service Nonprofit Kft.-t.

Tulajdonosi határozat alapján adományozásra és szponzorációra a tervezett tiszta játékbevételek 1,9 százalékát, 3,1 milliárd forintot fordítottunk 2019-ben. Az adományozás során kiemelt figyelmet fordítottunk arra, hogy anyagi segítséget a ténylegesen rászorulóknak, valamint a magyar társadalom számára hasznos és értéket teremtő célok megvalósításához nyújtunk. A legjelentősebb adományban a Semmelweis Egyetem jubileumi évfordulója alkalmából szervezett programsorozat, a Mikulásgyár Alapítvány év végi jótékonyági akciója, illetve a Magyar Turisztikai Szövetség Alapítvány országos fesztiválajánló projektje részesült. A szerencsejáték-függőséghez, valamint a fogyatékosokkal élők esélyteremtéséhez kapcsolódó támogatásainkat a 4.4 és az 5.3 fejezetben mutatjuk be részletesen.

7.3 GAZDASÁGI EREDMÉNYEK

Társaságunk gazdasági eredményei, stabilitása alapvetően befolyásolják a közösségi célokhoz való hozzájárulásunk mértékét is. A Szerencsejáték Zrt. Bisnode AAA tanúsítvánnyal rendelkezik, pénzügyileg stabil cégnek minősül.

Gazdasági céljainkat elsősorban az árbevételre, az eredményességre, valamint a termékek és termékcsoportok értékesítésére vonatkozóan határozzuk meg, és azokat a tulajdonos fogadja el. E célok a vezérigazgató és a magasabb szintű vezetők teljesítményértékelésében is szerepelnek.

A Szerencsejáték Zrt. 542,6 milliárd forint árbevételt és több mint 27,5 milliárd forint adózott eredményt ért el 2019-ben, EBITDA mutatója pedig 35,5 milliárd forintra növekedett. A nemzeti szerencsejáték-szervező 114,4 milliárd forinttal járult hozzá a közösségi kiadások finanszírozásához, különböző adók, járulékok, díjak és osztalék formájában. A számsorsjáték szegmens közel 10 százalékos növekedése

kiemelkedő jelentőségű a stagnáló európai piaccal összehasonlítva, és jóval meghaladja az előző évek növekedési ütemét is. A kedvező makrogazdasági adatok és a lakosság szabadon elkölthető jövedelmének pozitív alakulása támogatóan hatott a szerencsejáték keresletre is. A nemzeti lottótársaság jelentős, a működési hatékonyságot növelő intézkedéseket, illetve digitális csatorna- és termékfejlesztéseket vezetett be a tavalyi év folyamán, amelynek következtében 10 százalékot meghaladó árbevétel növekedést ért el.

Célunk, hogy hozzájáruljunk annak a kormányzati célkitűzésnek a teljesüléséhez, miszerint a közszolgáltatást ellátó vállalatok számára a központi költségvetésből juttatott forrásokat az olyan, állami tulajdonú, „nemzeti bajnok” gazdasági társaságok költségvetési befizetései ellensúlyozzák, mint a Szerencsejáték Zrt.. Az ezt lehetővé tevő többletadó és -osztalék befizetési tervhez képest határoztuk meg az árbevétel növelésére vonatkozó célunkat.

Gazdasági értékteremtés az érintettek felé történő kifizetések alapján, millió forint		
	2018	2019
I. Létrehozott gazdasági érték (összes bevétel)	491 426	543 115
II. Felosztott gazdasági érték (1.+2.+3.+4.)	479 846	525 519
1. Működési költségek (értékcsökkenés nélkül)	362 725	399 984
2. Munkatársak (személyi jellegű ráfordítás)	9 708	10051
3. Állam felé történő kifizetések (adók + osztalék)	105 319	114 445
4. Közösségi befektetések (adományozás)	2 093	1038
III. Visszatartott gazdasági eredmény (I.-II.)	11 580	17 596

Társaságunk mérlegfőösszege 103 483 millió forint volt 2019 végén.

7.4 BESZERZÉSEK

A Szerencsejáték Zrt. közel 1400 beszállító partnerrel működött együtt 2019-ben, a társaságunkkal mint állami vállalattal szemben megfogalmazott, a hazai termékek és szolgáltatások preferenciáját előíró tulajdonosi elvárással összhangban.

Főbb beszállítóink

A Szerencsejáték Zrt. legnagyobb értékben beszállító partnerei termékeink létrehozásához és értékesítéséhez kötődnek. Partnereinknek szigorú biztonsági és minőségi szabályoknak kell megfelelniük, amelyeket egyes szolgáltatások kapcsán csak néhány globális vállalat képes teljesíteni. Lényeges partnerünk:

- a termékeink forgalmazásához szükséges informatikai rendszereket biztosító Scientific Games (SG), illetve
- a kaparós sorsjegyeket szállító három akkreditált gyártó: a Scientific Games International (SGI), az IGT Corporation és a Pollard Banknote.

E cégeken kívül alapvetően hazai beszállítókkal dolgozunk. A segéd-szelvényt és thernotekercset az ANY Biztonsági Nyomda Nyrt. és a Pénzjegynyomda Zrt. szállítja, az értékesítési helyekre történő heti csomagszállításokban pedig a Magyar Posta Zrt. a partnerünk.

Telekommunikációs, marketingkommunikációs és piackutatási, valamint a közüzemi szolgáltatásokra irányuló beszerzéseink is jelentősek. A 247/2014. (X.1.) Kormányrendelet előírásai alapján a közfeladat ellátásával összefüggő vagy azt elősegítő kommunikációs célú szolgáltatás beszerzése a központi közbeszerzési rendszeren keresztül történik, az erre a célra létrehozott Nemzeti Kommunikációs Hivatal közreműködésével.

Együttműködés értékelése

Társaságunk a beszállítóival kapcsolatban is az üzleti etika elveit maximálisan betartva jár el. A minőségirányítási rendszert működtető beszállítók esetében partnereink kérésére értékeljük az együttműködést, a szerződészerű teljesítést, illetve a határidők betartását. Ugyanakkor partnereink számára is adott annak lehetősége, hogy a társaságunkkal folytatott együttműködést informális módon véleményezzék.

1400
beszállító



FELELŐS FOGLALKOZTATÁS

08%



Célunk, hogy a munkaerőpiacon társaságunk vonzó perspektívát jelentsen minden generáció számára. 2019-ben a cég hosszú távú működésének új alapjait is leraktuk annak érdekében, hogy a Szerencsejáték Zrt. minél teljesebben kiaknázhassa a szerencsejáték-piacban rejlő lehetőségeket. A cég működésében jelentős változást eredményező szervezeti döntések hatása az éves pénzügyi eredményekben is megmutatkozik. A vállalat 2019 júniusától új szervezettel folytatta működését, amely sikeresen felkészítheti a nemzeti lottótársaságot a következő évek üzleti kihívásaira. A szervezeti struktúraváltást követően megújítottuk humán-erőforrás stratégiánkat is, kijelölve a hosszabb távú, 2030-ig terjedő időszak fókuszait. E fejezetben a foglalkoztatásra vonatkozó gyakorlatainkat mutatjuk be.

8.1 SZERVEZETI ÁTALAKÍTÁS ÉS STRATÉGIAALKOTÁS

A vállalat szervezeti átalakításának célja a hatékonyabb, az aktuális piaci kihívásokra és megújulási elvárásokra eredményesen reagálni képes struktúra létrehozása volt. A humán szakterület megújítása a szervezeten belüli szolgáltató attitűd erősítését, a stratégiai szerep fokozását szolgálta. Ennek részeként szervezetiileg különválasztottuk a HR-üzemeltetést és a stratégiai fejlesztést, illetve kiemelt szerepet kapott a digitális megújulás. Az értékesítési régiók helyben kezelik a HR-ügyeket, így a helyi munkaerőpiacról történő toborzást is.

72 akcióból álló stratégiánk kiemelt céljai:

- ösztöndíj- és gyakornoki program kialakítása a fiatal tehetségek felsőfokú tanulmányaik alatt történő megtalálása, megismerése és bevonása érdekében;
- a bér és egyéb juttatások rendszerének stratégiaavezérelt megújítása;
- vezetői utánpótlás képzés, amelyre a vezetői képzések mellett társaságunk mindig is hangsúlyt fektetett,
- rugalmas munkaidő bevezetése a központi munkavállalók esetében, majd a home office bevezetés lehetőségének vizsgálata.

A hatékonyság növelése érdekében megújítottuk számos HR-folyamat szoftveres támogatását (OkosHR), és munkatársaink számára létrehoztunk egy humán önkiszolgáló felületet. Ez a platform biztosítja munkavállalóinknak a saját adataikhoz, a vezetőknek pedig a csapatuk HR-vonatkozású adataihoz való hozzáférés lehetőségét.

Randstad Award

Társaságunk 2019-ben elnyerte a világ legnagyobb, független munkáltatói márkakutatásán alapuló Randstad Employer Brand hazai díját, a Randstad Awardot. A Szerencsejáték Zrt. a magyar munkavállalók értékelése alapján a szolgáltatási szektor legvonzóbb munkaadójának járó különdíjat is átvehette.

Hatásaink a szervezeten kívül

A karitatív sorsjegyárusok foglalkoztatásával (lásd 5.1 fejezet) kapcsolatos tapasztalatainkat rendszeresen átadjuk más vállalatoknak, remélve, hogy így máshol is elősegíthetjük a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatását. Más, állami tulajdonban levő vállalatokkal pedig az olyan, legjobb HR-gyakorlatainkat is megosztjuk, mint például a cafeteria rendszer működtetése.

CÉLKITŰZÉSEK 2020-21

Komplex tehetségmenedzsment program indítása és a vezetőfejlesztés megújítása a korábbi tapasztalatok és szervezetfejlesztési trendek figyelembevételével. Munkatársi elégedettségmérés. A képzések központi koordinációval, megújult működéssel és keretekkel történő megvalósítása.



8.2 KOMMUNIKÁCIÓ MUNKATÁRSAINKKAL

A szervezeti átalakítás és vállalati szintű stratégiamegújítás miatt 2019-ben kiemelt hangsúlyt fektettünk a belső kommunikációra, a változások megismertetésére.

A vezérigazgató a változásról személyesen és emailen is tájékoztatta a kollegákat, több, különböző fórumon.

- A vezérigazgató úgynevezett stratégiai roadshow-t tartott minden értékesítési régióban; ezeken az új vezetés bemutatása mellett társaságunk új stratégiáját is felvázolták.
- Év végén a teljes munkavállalói körnek karácsonyi rendezvényt tartottunk. Itt ismertük el kiemelkedő teljesítményt nyújtó munkatársainkat, a vezérigazgató pedig bemutatta az elért eredményeket és stratégiai célokat.
- A stratégiáról, illetve a kiemelt projektekről és üzleti eredményekről szólt az újonnan bevezetett TOP100 egész napos vezetői fórum. A 100 kiemelt munkatársnak szóló szakmai rendezvényt 2020-tól rendszeressé tesszük és évi három alkalommal szervezzük meg.

Munkatársaink kiemelkedően pozitív értékelést adtak belső rendezvényeink fogadtatásának utólagos visszamérése során.

A belső kommunikáció fejlődése

Társaságunk belső kommunikációjának célja a 2019-ben kialakított stratégiai irányoknak megfelelően a transzparens szervezeti működés támogatása, a dinamikus, együttműködő, rugalmas szervezeti légkör megteremtése, az innovatív kezdeményezések elősegítése és a hosszú távú karrierlehetőség megmutatása.

Ennek érdekében számos kommunikációs gyakorlatunkat fejlesztettük az év során:

- Ősszel teljesen megújítottuk a munkatársainkkal való kommunikáció fő csatornáját képező intranetet. A korábbinál felhasználóbarátabb felület a teljes munkavállalói kör számára elérhetővé vált. Az elérhető információk köre bővült, így intenzívebben kommunikáltunk társaságunk eredményeiről, emellett a különböző kutatások riportjait is hozzáférhetővé tettük, de a kollégák minden szabályozásunkat is megtalálhatják itt.
- 2019-ben heti rendszerességű belső hírlevelet hoztunk létre, amely az összes releváns vállalati hírt megosztja kollégáinkkal.
- Az év során vizuális és videós tartalmakat megjelenítő digitális falújságot alakítottunk ki, először Budapesten, majd őszig minden régióban. A bemutatott információk regionálisan testreszabhatóak.
- Az OkosHR felületet is igénybe vesszük tájékoztatási célból.

Munkatársaink jellemzően e-mailen vagy telefonon keresik meg kérdéseikkel és problémáikkal a Humán Igazgatóságot. A fő témákat 2019-ben a javadalmazás, illetve a teljesítményértékelés jelentette, míg az évente mintegy 70-80 ötletet befogadó online ötletládába elsősorban a munkavállalói jólléttel kapcsolatos, illetve az üzleti működésre vonatkozó javaslatok érkeztek.

2019-ben közel 50 csapatépítő programot szerveztünk összesen több mint 1500 résztvevővel, amelyek fő célja a csapategységek szervezeti átalakítás utáni megerősítése volt.

Munkáltatói márka

Fontos célunk a munkáltatói márka fejlesztése. Első lépésként belső és külső kutatást végeztünk kollégáink körében, ami kiemelkedő eredményeket hozott, hiszen ezek szerint munkatársaink több mint 90 százaléka ajánlaná ismerőseinek a Szerencsejáték Zrt.-t mint munkahelyet. A projekt keretében megújítottuk LinkedIn jelenlétünket is.

CÉLKITŰZÉSEK 2020-21

Munkavállalói Nagyköveti programot vezetünk be az informális szakmai információáramlás erősítésére. Létrehozuk a Szerencsejáték Akadémiát, amelynek a munkaidőn kívüli, kötetlen tudásfejlesztés és inspiráció a célja.

A munkáltatói márkaépítés területén új külső karrieroldalt építünk, a kapcsolódó kampányba pedig bevonjuk a munkatársakat is, és új orientációs programot hozunk létre. A visszajelzés kultúrájának fejlesztése (2021-ig).

8.3 TÁRSASÁGUNK MUNKAVÁLLALÓI

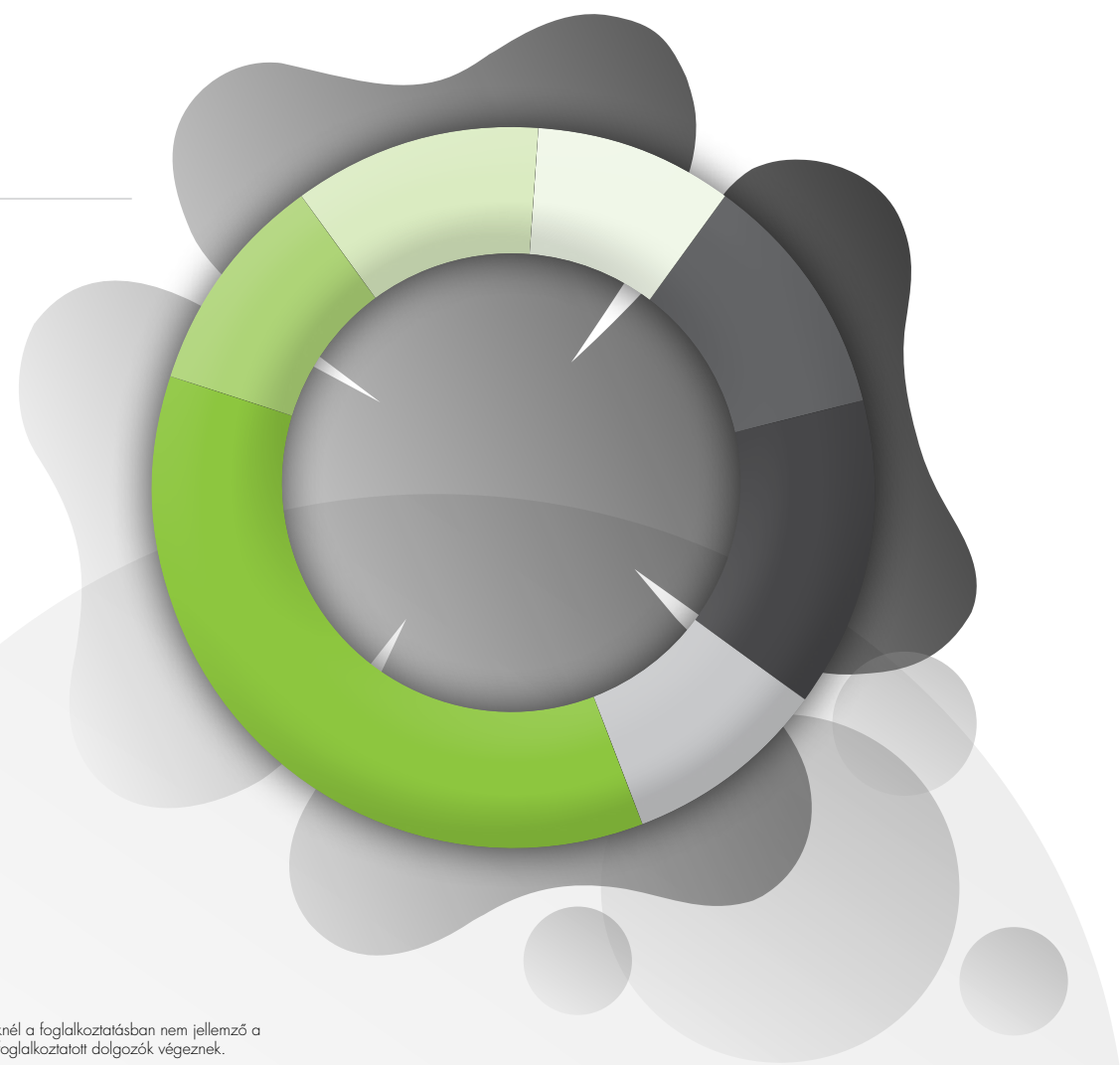
A foglalkoztatás gyakorlatait a Szervezeti és Működési Szabályzat, a Munkaügyi Szabályzat, a Kollektív Szerződés, az Esélyegyenlőségi Terv és az Etikai Kódex szabályozza. Társaságunknál a Szerencsejáték Zrt. Dolgozóinak Szakszervezete működik a munkavállalók érdekképviseleti szerveként, amellyel kapcsolatunk együttműködő.

A Szerencsejáték Zrt. 1712 főt foglalkoztatott¹⁸ 2019 végén, a munkatársak 66 százaléka nő, 34 százaléka férfi volt. Részben a karitatív hálózat munkatársai miatt magas, 28 százalékos a részmunkaidőben dolgozók aránya, akiknek 86 százaléka nő. A határozott idejű szerződéssel dolgozók aránya 5 százalék volt 2019 végén.

Foglalkoztatottak régióinként

2019.12.31.

- Vezérigazgatóság | 36%
- Karitatív sorsjegyárosok | 10%
- Pécsi Értékesítési Régió | 11%
- Szegedi Értékesítési régió | 9%
- Miskolci Értékesítési Régió | 11%
- Fővárosi Értékesítési Régió | 14%
- Észak-dunántúli Értékesítési Régió | 9%

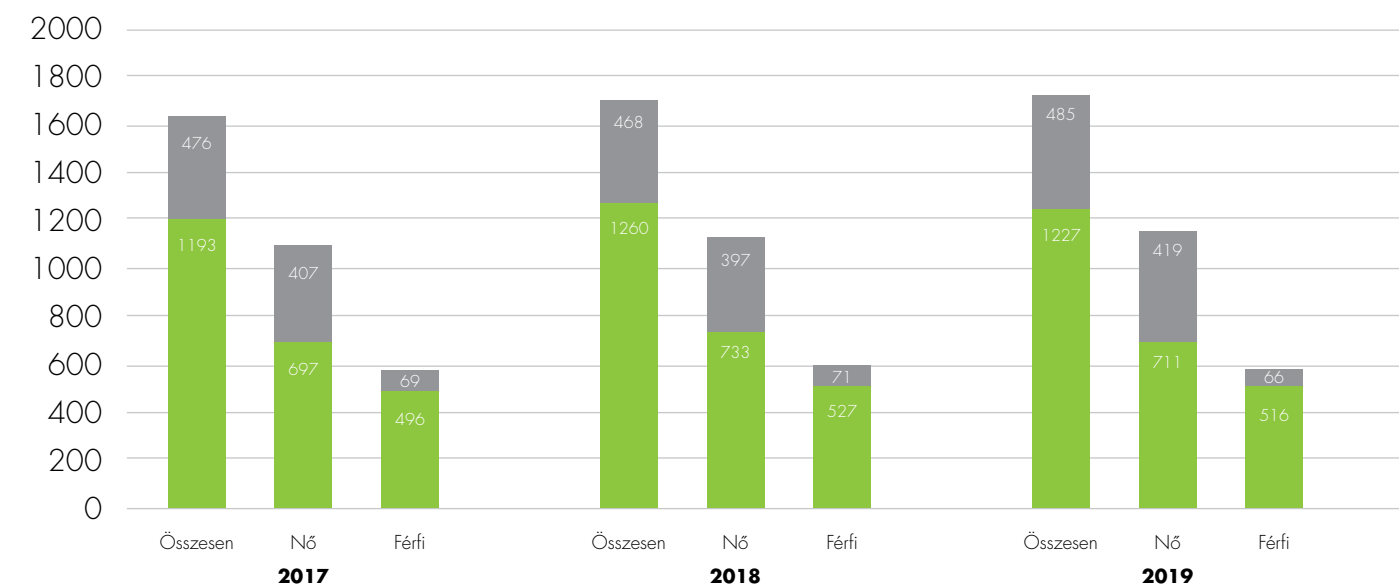


¹⁸ A foglalkoztatotti adatok pontosak, belső nyilvántartásunkból származnak. Szervezetünknel a foglalkoztatásban nem jellemző a szezonáltság; nincsen olyan jelentős tevékenység, amelyet nem alkalmazotti jogviszonyban foglalkoztatott dolgozók végeznek.

Foglalkoztatottak nemek és foglalkoztatás típusa szerint

2019.12.31.

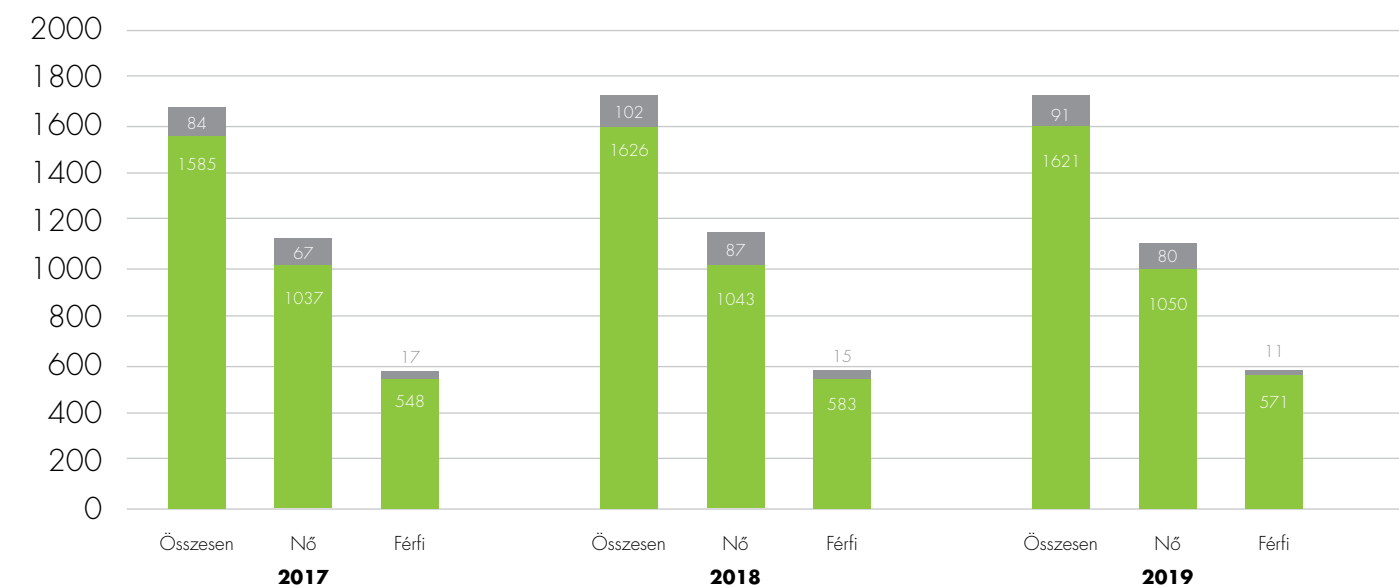
- Teljes munkaidősök
- Részmunkaidősök



Foglalkoztatottak nemek és szerződés típusa szerint

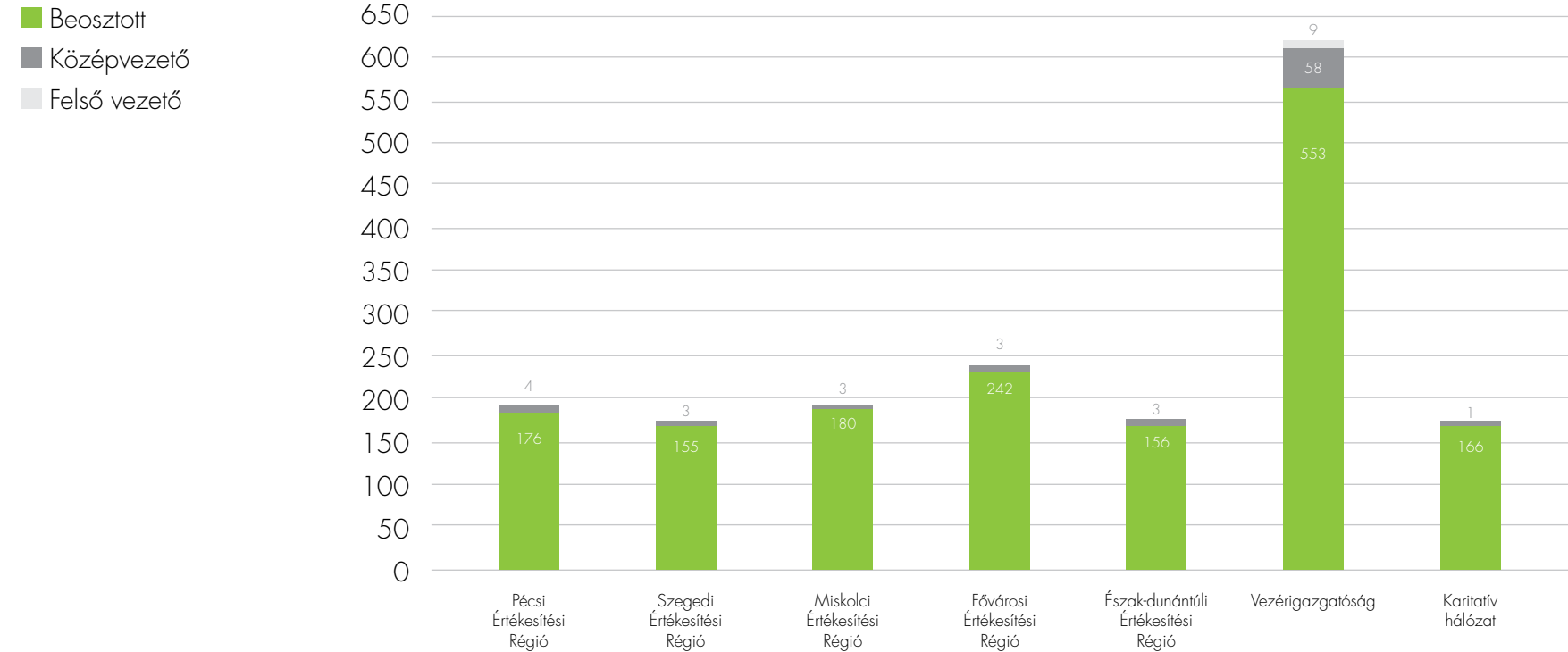
2019.12.31.

- Határozatlan idejű szerződéssel foglalkoztatottak száma
- Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak száma



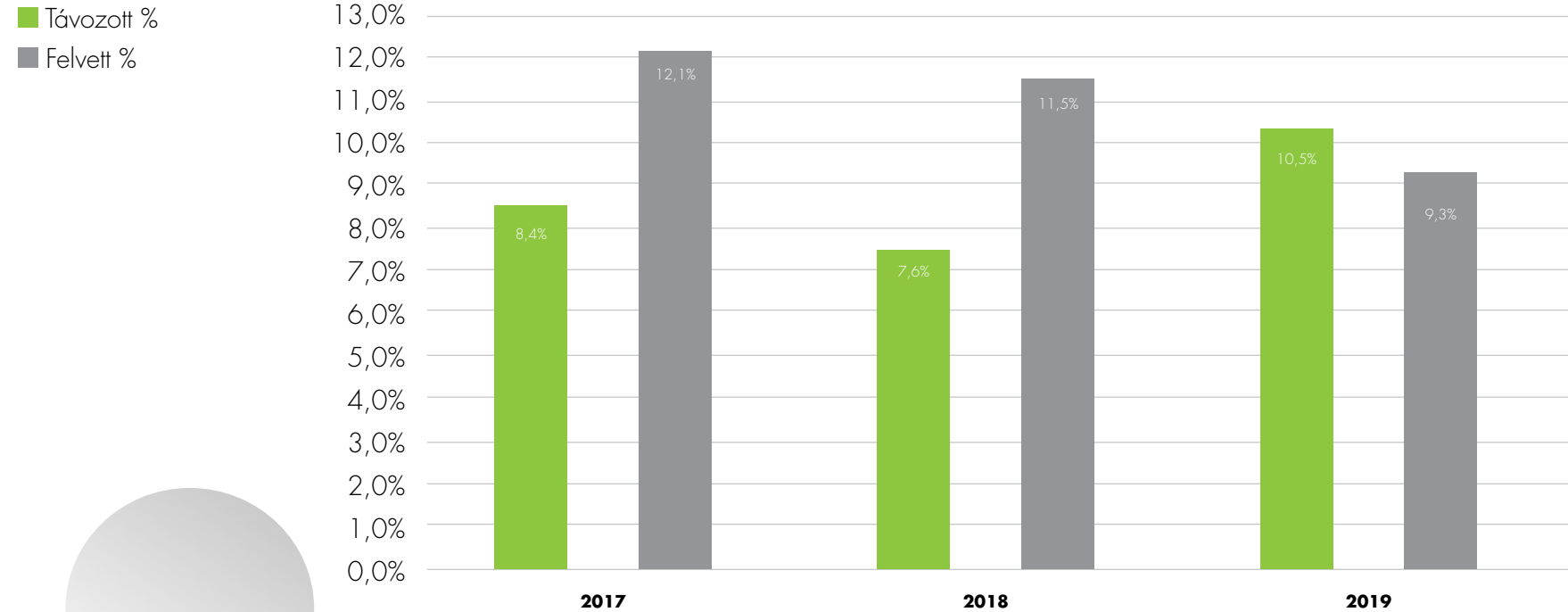
Foglalkoztatottak beosztás és régió szerint

2019.12.31., fő



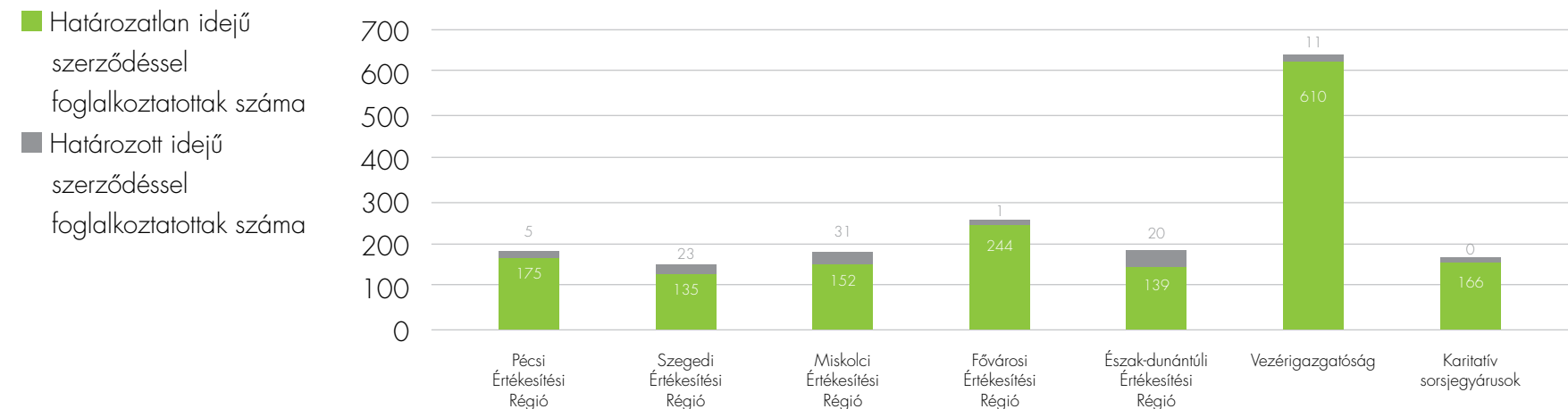
Fluktuáció, az év végi létszám %-ában

2019.12.31.



Foglalkoztatottak régióként és szerződés típusonként

2019.12.31. / 2017-ben és 2018-ban az arányok nagy eltérést nem mutatnak.



Teljes fluktuáció mértéke, 2019					
		Felvett alkalmazottak		Távozott alkalmazottak ¹⁹	
Megoszlás típusa		fő	% ²⁰	fő	% ¹⁹
Életkor szerint	30 év alatt	37	28%	24	18%
	30-49 év	95	10%	77	8%
	50 év felett	28	5%	79	14%
Nem szerinti	Nő	107	9%	113	10%
	Férfi	53	9%	67	12%
Régiók szerinti	Észak-dunántúli Értékesítési Régió	10	7%	5	9%
	Fővárosi Értékesítési Régió	29	6%	27	4%
	Miskolci Értékesítési Régió	13	7%	13	7%
	Pécsi Értékesítési Régió	12	12%	16	11%
	Szegedi Értékesítési Régió	9	6%	6	3%
	Karitatív sorsjegyárusok	17	10%	21	13%
	Vezérigazgatóság	70	11%	92	15%
Összesen		160	9%	180	11%

Az értékesítési hálózatban az alkalmazottak nagy részének, körülbelül 80 százalékának alpbére a minimálbérhez, illetve a garantált bérminimumhoz kötött. A teljes munkaidős alpbér az öt régió értékesítési munkatársai, az eladók és üzletvezetők esetében a garantált bérminimum, vagyis a minimálbér 131 százaléka, míg a karitatív sorsjegyárusok esetén a minimálbér. A meghatározott minimálisan elvárt értékesítésen túl értékesítő munkatársaink eladási jutalékra jogosultak, mely a havi keresetük része. A tényleges bérük így az alpbérenél jellemzően magasabb, a teljesítményt elismerő mértékű és ösztönző hatású.

¹⁹ Az önkéntes, elbocsátás, nyugdíj, halál esetében történt távozás.
²⁰ Az adott kategória teljes, évvégi létszámához viszonyítva.

8.4 ESÉLYEGYENLŐSÉG

Az évente aktualizált Esélyegyenlőségi Terv végrehajtásának koordinálása a Társadalmi Felelősségvállalás és Média Osztály feladata.

A tervben az alábbi hátrányos helyzetű csoportokat határoztuk meg:

- hozzátartozót ápoló, gondozó munkavállalók;
- nyugdíj előtt álló, nyugdíjas munkavállalók, nyugállományban lévők;
- megváltozott munkaképességű munkavállalók;
- gyermeket nevelő munkavállalók;
- 50 évnél idősebb munkavállalók;
- nők;
- játékfüggőség veszélyeinek kitett munkavállalók;
- pályakezdők;
- etnikai hovatartozásuk miatt hátrányos helyzetű munkavállalók.

Az e csoportok esélyegyenlőségének javításához kapcsolódó főbb feladataink a részmunkaidő, az atipikus foglalkoztatás és a csúsztatott munkakezdés lehetővé tétele, szakmai gyakorlati lehetőség biztosítása a munkavállalók felsőoktatásban tanuló gyermekeinek, az 50 évnél idősebbek ergonómiai munkakörülményeinek javítása és az akadálymentes munkakörnyezet kialakítása.

Segítségnyújtás

A Magyar Ökumenikus Segélyszervezet felkérésére 2019-ben is részt vettünk a Beregszászi Jótékonyági Félmaratonon, amely rászoruló kárpátaljai családok számára gyűjtött adományokat. Amellett, hogy kollégáink részt vettek a versenyen, külön gyűjtést is szerveztünk a Szerencsejáték Zrt.-n belül, az összeggyűjtött adományokat pedig a helyi iskola vezetőjének adtuk át. Emellett 2019-ben három alkalommal szerveztünk véradást, amelyeken 61 kollégánk vett részt.

Atipikus foglalkoztatási lehetőségekben résztvevők száma, állományi létszám, 12.31-én, fő			
	2017	2018	2019
Munkaidőkeret	1387	1455	1433
Rugalmas munkaidő	51	43	48
Kötetlen munkaidő	231	230	231

Diák munka			
	2017	2018	2019
Ledolgozott órák száma	11 398	11 984	14 586
Diákok által ledolgozott órák aránya az összes munkatárshoz viszonyítva	0,45%	0,46%	0,55%

CÉLKITŰZÉSEK 2020-21

**A Humán Igazgatóság szolgáltatói szemléletének erősítése jelentős létszámfejlesztéssel.
A rugalmas munkaidő kiterjesztése a munkavállalók nagyobb csoportjára.**

Szülői szabadság igénybevétele, visszatérés

	2017		2018		2019	
	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi
Szülői szabadságra jogosult alkalmazottak (fő)	100	1	109	1	110	3
Szülői szabadságot igénybe vevő alkalmazottak (fő)	82	1	91	1	95	3
A szülői szabadságot követően visszatérő alkalmazottak (fő)	10	0	16	0	19	2
Visszatérők aránya	91%	-	84%	-	83%	100%
Visszatérő alkalmazottak, akik a visszatérés után 12 hónappal még alkalmazásban voltak (fő)	12	0	10	0	15	0
Megtartási arány [E/C(előző év)]	92%	-	100%	-	94%	-

8.5 MUNKATÁRSAINK EGÉSZSÉGE

Munkatársaink egészsége számunkra kulcsfontosságú, ezért a biztonságos és egészséges munkakörülmények mellett széles körű egészségbiztosítási csomagot is juttatunk kollégáinknak.

A szabályozásoknak megfelelő foglalkozásegészségügyi szolgáltatást szerződött partner biztosítja munkatársainknak. Ezen felül társaságunk egészségbiztosítási szolgáltatási csomag igénybevételeként lehetőségét is biztosítja munkatársai²¹ részére a Medicover Egészségbiztosítón keresztül. Az igénybe vehető széles körű szolgáltatás magában foglalja a járóbeteg-ellátást, a laborvizsgálatokat, a diagnosztikai vizsgálatokat, az ambuláns műtétet és az esetlegesen szükséges egynapos sebészeti beavatkozást is. Mindemellett évente egy alkalommal igénybe vehető egy prevenció szűrővizsgálati csomag is, amely a nem- és korfüggő kockázatoknak megfelelően eltérő vizsgálatokat tartalmaz. Sporttevékenységüket pedig cafeteria keretükből is finanszírozhatják munkatársaink.

Munkavédelem

A munkavédelem területét számos dokumentum szabályozza, így a Kollektív szerződés, a Munkavédelmi szabályzat, az Egyéni védőeszköz szabályzat, a Munkahelyi kockázatelemzés, a Munkavédelmi oktatási tematika, illetve az Expozíciós hatások mérése és dokumentálása. A munkabiztonsággal és munkabalesetekkel kapcsolatos folyamatokat a törvényi szabályozásoknak megfelelően végezzük. Munkavédelmi bi-

zottság társaságunknál jelenleg nem működik, alkalmazottaink így munkavédelmi képviselőt választanak, akit folyamatosan tovább képezünk. Munkatársaink a törvényi előírások szerint bármikor felkereshetik a munkavédelmi képviselőt bármilyen munkavédelmi témában, munkavédelmi dokumentációink pedig online és nyomtatva is bármikor elérhetőek számukra.

A munkavállalók többsége, így a lottózóban dolgozók és az irodaházak munkavállalói számára minden évben kötelező munkavédelmi oktatást is tartunk. Azokat a munkavállalókat, akiket szóban nem tudunk oktatni, online oktatás formájában érjük el. E tevékenységünkkel célunk az, hogy a folyamatos munkavédelmi oktatásokkal felhívjuk a munkavállalók figyelmét a munkavédelmi előírások betartására. Az előforduló balesetek és a munkavédelmi hatóság ellenőrzéseinek tanulságait 2019-ben beépítettük a munkavédelmi oktatás tananyagába is (lásd például e-cigaretta tilalma, vagy a kézsérülés veszélyére figyelmeztető, páncélszekrényeknél elhelyezett felirat).

Munkaköreink nem számítanak veszélyes munkakörnek, társaságunknál több éve nem történt haláleset, súlyos munkabaleset, maradandó egészségkárosodás és munkahelyi megbetegedés sem. Munkabaleseteink – beleértve az úti baleseteket is – száma évek óta közel azonos, a vállalat méretét tekintve átlagos. Célunk, hogy a baleseti mutatók ne romoljanak.

²¹ Kivéve a próbaidő első felének idejét től, illetve fizetés nélküli szabadságon lévő munkatársainkat.

Üzemi balesetek, alkalmazottak			
	2017	2018	2019
Összes alkalmazott által ledolgozott órák száma	2 544 337	2 612 593	2 652 535
Súlyos munkahelyi baleset	1	1	0
Súlyos munkahelyi baleset arány*	0,39	0,38	0,00
Összes munkahelyi baleset (E+F)	15	17	14
- munkabaleset	7	9	6
- úti üzemi baleset	8	8	8
Összes munkahelyi baleset arány* (H+I)	5,90	6,51	5,28
Munkabaleset arány*	2,75	3,44	2,26
Úti üzemi baleset arány*	3,14	3,06	3,02

* 1 millió ledolgozott munkára vetítve.

A társaságunk telephelyein dolgozó nem-alkalmazott munkavállalók (például diákmunkások, alvállalkozók érintett alkalmazottai) körében az elmúlt három évben nem történt baleset. Mivel körükben nem tartjuk nyilván a ledolgozott órák számát, így ez esetben nem áll rendelkezésre arányszám.

A legtöbb baleset utazással kapcsolatos esemény (úgynevezett úti üzemi baleset). A munkabalesetek jellemzően elcsúszás, elbotlás vagy szintkülönbség veszélyeiből adódó balesetek voltak, amelyek 2019-ben nem voltak súlyosak, nem okoztak egyetlen esetben sem maradandó sérülést. Az év során a legsúlyosabb baleset egy bokatorés volt.

CÉLKITŰZÉSEK 2020

Az egyéni védőeszközök, biztonsági eszközök alkalmazásának kiterjesztése olyan munkakörökre is, ahol a balesetveszély legkisebb lehetősége is fennáll (például szerelőkesztyű használatának bevezetése többek között területi képviselők és biztonsági menedzserek részére). Irodaházainkban további munkavédelmi képviselők választása.

ÉRINTETTEK

009%



Társaságunk széles érintetti körrel rendelkezik elsősorban az állami tulajdon, a nagy játékoszám, illetve a kiterjedt értékesítő hálózat révén. A felelős játékszervezés megvalósítása érdekében kiemelt hangsúlyt helyezünk a sérülékeny csoportokra.

Érintetti csoportok

Az érintettek körének meghatározásához felmértük a vállalat tevékenységeit és hatásait. Az azonosított érintetteket a vállalatra gyakorolt befolyásuk, valamint az érintetti csoport vállalatunktól való függőségének intenzitása alapján csoportosítottuk. Társaságunk kapcsolatot tart az azonosított érintetti körökkel, természetesen az engedély nélküli szerencsejáték-szervezők kivételével. Ennek során az elköteleződés és a kapcsolati tőke maximalizálására, a konfliktusok minimalizálására és a sérülékeny csoportok érdekeinek védelmére törekszünk.

A Szerencsejáték Zrt. főbb érintetti csoportjai			
		Érintett befolyása a vállalatra	
		Alacsony	Magas
Érintett függősége a vállalattól	Alacsony	fiatalkorúak és szülei, pedagógusok, legális versenytársak, természeti környezet	tulajdonos, jogalkotók, hatóságok, média, szakmai/iparági szervezetek, beszállítók, engedély nélküli szerencsejáték szervezők
	Magas	támogatott szervezetek, függőséggel és prevencióval foglalkozó szervezetek, játékfüggők és hozzátartozóik	játékosok, munkavállalók, értékesítő partnerek

Kapcsolattartás

Érintettjeinkkel az adott csoport jellegzetességeit figyelembe véve, testreszabottan folytatunk párbeszédet. Az érintetti kapcsolattartás fő formáit az alábbi táblázat foglalja össze, a párbeszéd során felmerült témákat pedig az adott érintetti csoporttal részletesebben foglalkozó fejezetnél mutatjuk be.

Érintetti csoport	Kapcsolattartás jellemző formái
Tulajdonosi jogok gyakorlója	Döntéshozó anyagok, előterjesztések az Alapszabály szerinti eljárásrendben A várható és tényadatok rendszeres tulajdonosi szolgáltatása, 2019-től havi, kibővített, menedzserszemléletű, komplex riportolás
Játékosok	Értékesítőhelyi kommunikáció: edukációs füzetek, szabályzatok, tájékoztatók Internet (vállalati honlapok, Facebook oldal, Youtube, appok) Rendszeres kutatások Sorsolások Ügyfélszolgálat (telefon, e-mail, postai) Nyilvános jelentések
Munkavállalók	Belső kommunikáció fórumai és csatornái Érdekképviselet (szakszervezet és Üzemi Tanács) Etikai Bizottság
Beszállítók	Az üzleti kapcsolattartás eszközei Nemzetközi szakmai rendezvények Auditok
Értékesítő partnerek	Az üzleti kapcsolattartás eszközei (például képzések, webes értékesítés támogató oldal) Partnertalálkozók
Hatóságok	Hivatalos levelezés Játékengedélyek Hatósági eljárások, ellenőrzések
Jogalkotók	Szakértői anyagok készítése a szerencsejáték-szervezésre vonatkozó jogszabály-módosítások kapcsán (felkérés évente kétszer)
Iparági szervezetek	Munkacsoportokban való aktív részvétel Szakmai rendezvények Auditok
Játékfüggők és hozzátartozóik	Értékesítőhelyi tájékoztató és edukációs anyagok maradjonjatek.hu médiamegjelenések a függőség témája kapcsán ELTE Segélytelefon

Érintetti csoport	Kapcsolattartás jellemző formái
Fiatalkorúak, szüleik, pedagógusok és veszélyeztetettek	„Játék határokkal” program hogyanmondjamelneked.hu
A társaságunkkal együttműködő, függőséggel és prevencióval foglalkozó szervezetek, szakértők	Az együttműködéssel kapcsolatos kommunikáció (jelentéstétel is) Szakmai kerekasztal-beszélgetések Konferenciák Előadások Kutatásokban való együttműködés
Támogatott szervezetek	Szakmai események Auditok
Média	Éves jelentés Honlapunk sajtóoldala

9.1 SZERVEZETI TAGSÁGOK

Társaságunk számos hazai és nemzetközi szervezetnek tagja. Stratégiai fontosságúnak nemzetközi iparági szakmai szervezeti tagságainkat, a European Lotteries és a World Lotteries Association tagságokat tartjuk, mert ezek biztosítják a leghatékonyabb tudástranszfert. Fontosnak tartjuk, hogy 2019-ben is minden, a tagságokhoz kapcsolódó adat-szolgáltatási, részvételi és egyéb kötelezettségünknek eleget tettünk.

European Lotteries (EL)

Az EL küldetésének tekinti a társadalom javát szolgáló stabil és fenntartható szerencsejáték-modell támogatását olyan értékek mentén, mint a szubszidiaritás, a megelőzés, a szolidaritás és az integritás. 2019-ben az EL 44 ország 76 játékszervezőjét képviselte. Az EL szakmai munkáját tíz munkacsoportban végzi. 2019-ben négy munkacsoportban

voltunk tagok (sport, adat és kutatás, jog, működési kockázat és biztonság). Mivel a munkacsoport-tagságok révén közvetlenebb és gyorsabb információcserére nyílik lehetőség, ezért kiemelkedően hasznosnak tartjuk azokat.

Elsősorban az EL lobbitevékenységén keresztül veszünk részt az európai szintű szabályozási környezet formálásában. A nemzetközi szervezet által készített elemzéseket, nyilatkozatokat és információkat beépítjük társaságunk érvrendszerébe, tanulmányaink és állásfoglalásaink pedig az európai szervezet által képviselt álláspont részét képezik.

World Lotteries Association (WLA)

A WLA hat kontinens több mint 80 országának nemzeti lottótársaságát

és játékszervezőjét tömöríti. Értékrendje a maximális vállalati felelősségvállaláson alapul, beleértve a WLA felelős játékszervezési elveket, valamint a vonatkozó nemzeti jogszabályok tiszteletben tartását, amelyek meghatározzák, hogy hol és milyen formában forgalmazhatók a szerencsejátékok. A szervezet fontos szerepet játszik a lottótársaságok biztonsági minősítésében és a sportfogadási csalások elleni küzdelem globális szintre emelésében is. A WLA tagjai egységen elkötelezettek az iránt, hogy segítsenek fenntartani a közrendet és küzdjenek a kormányok által illegális szerencsejátékként meghatározott tevékenységek ellen.



Szervezeti tagságaink

- Belső Ellenőrök Magyarországi Közhasznú Szervezete
- Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara
- European Lotteries
- Global Lottery Monitoring System
- Magyar Marketing Szövetség
- Magyar Projektmenedzsment Szövetség
- Magyar Public Relations Szövetség
- Magyarországi Oracle Felhasználók Egyesülete
- Magyarországi Üzleti Tanács a Fenntartható Fejlődésért
- Magyarországi Vezető Informatikusok Szövetsége
- Menedzsment Controlling Egyesület
- Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fóruma
- Országos Humánmenedzsment Egyesület
- Önszabályozó Reklámtestület
- World Lottery Association

GRI TARTALMI INDEX

10%



GRI 102: Általános közzétételek 2016

Szervezeti profil

102-1	A szervezet neve	3. o.	
102-2	Tevékenységek, márkák, termékek és szolgáltatások	11-12. o.	
102-3	A szervezet központjának elhelyezkedése	bet. szerencsejatek.hu/impreszum	Impreszum.
102-4	A működés helyszínei	GRI index	Magyarország.
102-5	A tulajdon természete és jogi formája	10. o.	
102-6	Kiszolgált piacok	12-14. o.	
102-7	A jelentést tevő szervezet mérete	11., 86. o.	Egy operációnak tekintjük a teljes szervezetet.
102-8	Információ az alkalmazottakról és további munkásokról	94-96. o.	
102-9	A szervezet beszerzési láncának bemutatása	87. o.	
102-10	A szervezetben vagy beszerzési láncában történt jelentős változások	GRI index	Nem volt ilyen.
102-11	Az elővigyázatosság elve vagy megközelítés	80., 81. o.	
102-12	Külső kezdeményezések	GRI index	EL Responsible Gaming Standards, WLA Responsible Gaming Framework, ÖRT Reklámetikai Kódex
102-13	Tagság egyesületekben	109. o.	

Stratégia

102-14	A legmagasabb szintű döntéshozó nyilatkozata	6-7. o.	
--------	--	---------	--

Etika és integritás

102-16	Értékek, elvek, standardok, viselkedési normák	70. o.	Etikai Kódex
--------	--	--------	--------------

Irányítás

102-18	A szervezet irányítási struktúrája	68-70. o.	
--------	------------------------------------	-----------	--

Érintetti elkötelezettség

102-40	Érintettek listája	106-108. o.	
102-41	Kollektív szerződések	GRI index	A hazai jogszabályoknak megfelelően a vezető jogállású munkavállalók kivételével, valamennyi munkavállaló a szerződés hatálya alá tartozik (100%).
102-42	Érintettek azonosítása és kiválasztása	106. o.	
102-43	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása	92., 107-108. o.	
102-44	Kulcsfontosságú témák és kérdések, amelyek felmerültek	92., 107-108. o.	

Jelentéstételi gyakorlat

102-45	Az éves jelentésben lefedett entitások felsorolása	3. o.	
102-46	A jelentés tartalmának meghatározása és az alapelvek alkalmazása ennek során	3., 25-27. o.	
102-47	A lényeges témák listája	27. o.	
102-48	Információk újraközlése	102.	2018. évi összes munkahelyi baleset száma korábbi helytelen adat miatt korrigálásra került.
102-49	Változás a jelentéstételben	GRI index	A lényeges témák köre jelentősen változott.
102-50	Jelentéstételi időszak	3. o.	
102-51	Legutóbbi jelentés dátuma	GRI index	2018-ra vonatkozó jelentés.
102-52	Jelentéstételi ciklus	3. o.	
102-53	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban	3. o.	
102-54	Nyilatkozat a GRI Szabványnak való megfelelésről	3. o.	
102-55	GRI tartalmi index	GRI index	
102-56	Külső tanúsítás	GRI index	

Lényeges témák

201 Gazdasági teljesítmény 2016

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	26-27., 86. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	86. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	86. o.	
201-1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	86. o.	

202 Piaci jelenlét 2016

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	26-27. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	90-91. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	56., 98. o.	
202-1	Teljes munkaidős bér aránya a legalacsonyabb foglalkoztatási kategóriában minimálbérhez viszonyítva nemként	98. o., GRI index	Az alkalmazottak tekintetében a nők és férfiak között nincs különbség. A Társaságunk területén dolgozó, nem alkalmazott munkavállalókra vonatkozóan nincs információnk.

Indikátor száma	Indikátor elnevezése	Közzététel helye	Kihagyás indoklása / megjegyzés
-----------------	----------------------	------------------	---------------------------------

205 Korrupció kiküszöbölése 2016

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	26-27., 72. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	69., 75. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	75. o.	
205-2	A korrupcióellenességre vonatkozó szabályzattal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatás és képzés	75. o.	

206 Versenyellenes magatartás megakadályozása 2016

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	26-27., 72. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	69., 72. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	72. o.	
206-1	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	GRI index	Társaságunk ellen nem zajlott hatósági eljárás az elmúlt három évben versenyjogi, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegése kapcsán, folyamatban lévő eljárás sincs.

401 Foglalkoztatás 2016

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	26-27., 52., 90. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	69., 90. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	90., 92., 98. o.	
401-1	Újonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak száma és aránya, korcsoportok, nemek és régiók szerint	98. o.	
401-3	Szülői szabadság	100. o.	

403 Munkahelyi egészség és biztonság 2018

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	26-27., 101. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	101. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	102. o.	
403-1	Munkavédelmi irányítási rendszer	GRI index	Társaságunk nem működtet tanúsított irányítási rendszert.
403-2	Veszély azonosítása, kockázatértékelés, incidens kivizsgálása	101. o.	
403-3	Munkahelyi egészség szolgáltatások	GRI index	A jogszabályi elvárásoknak megfelelően biztosított.
403-4	Munkások részvétele, konzultáció és kommunikáció a munkahelyi egészség és biztonság kapcsán	101. o.	

Indikátor száma	Indikátor elnevezése	Közzététel helye	Kihagyás indoklása / megjegyzés
-----------------	----------------------	------------------	---------------------------------

403-5	Munkások képzése a munkavédelem kapcsán	101. o.	
403-6	Munkások egészségének promotálása	101. o.	
403-7	A munkahelyi egészségi és biztonsági hatások megelőzése és csökkentése, amelyek közvetlenül összekapcsolódnak az üzleti kapcsolatokkal	GRI index	Nem azonosítottunk ilyen.
403-9	Munkabalesetek	102. o.	

406 Diszkrimináció-mentesség 2016

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	26-27., 69-70. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	68. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	71. o.	
406-1	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	71. o.	

416 Vevők egészsége és biztonsága

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	26-27., 30. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	30-32., 39., 69. o.,	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	32., 40-44., 72. o.	
416-1	Termék és szolgáltatás kategóriák, ahol az egészségi/biztonsági hatásokat értékelik	32. o., GRI index	100% (Gamgard)
416-2	Megfelelőség a vevők egészsége/biztonsága kapcsán	72. o.	Társaságunk ellen nem zajlott hatósági eljárás, és nem fordult elő az önkéntes vállalások (EL-RGS, WIA Responsible Gaming Framework) megszegése az elmúlt három évben.

417 Termékek és szolgáltatások címkézése 2016

103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	26-27., 30., 34. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	30., 34., 69. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	35., 72.	
417-1	A termékek és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtásra és címkézésre vonatkozó elvárások	34. o., GRI index	A biztonságos használatra utaló feliratok szerepeltetése (18-as karika, Maradjon játék!) kötelező valamennyi termékünkön.
417-3	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 kimenetele szerinti lebontásban.	72. o., GRI index	Társaságunk ellen nem zajlott hatósági eljárás, és nem fordult elő az önkéntes vállalások (EL-RGS, ÖRT Reklámetikai kódex) megszegése az elmúlt három évben.

Indikátor száma	Indikátor elnevezése	Közzététel helye	Kihagyás indoklása / megjegyzés
-----------------	----------------------	------------------	---------------------------------

Személyes adatok védelme 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	26-27., 79. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	78-79. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	79. o.	
418-1	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma.	79. o.	
419 Társadalmi-gazdasági compliance			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	26-27., 68. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	69., 72. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	72. o.	
419-1	A törvényeknek és jogszabályoknak való nem megfelelés a társadalmi és gazdasági területen	72. o.	
Felelősségteljes értékesítés (FE)			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	26-27., 30., 36. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	36-39., 69. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	39. o.	
FE-1	Hálózatellenőrzések száma	39. o.	
Csalás / visszaélés megelőzése (CSM)			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	26-27., 73. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	69., 73-74. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	73-74. o.	
CSM-1	Online regisztráció manuális ellenőrzésének száma	73. o.	

Indikátor száma	Indikátor elnevezése	Közzététel helye	Kihagyás indoklása / megjegyzés
-----------------	----------------------	------------------	---------------------------------

Pénzmosás megelőzés (PM)			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	26-27., 75-76. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	69., 75-76. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	76. o.	
PM-1	Hatósági céllenőrzések eredménye	76. o.	
Klímaváltozás (KV)			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	26-27. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	69. o., 80-81. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	81. o.	
KV-1	Szén-dioxid-kibocsátás (Scope 1 + Scope 2)	81. o.	
Közösségi támogatások (KT)			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	26-27., 84-85. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	69., 85. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	85. o.	
KT-1	Adományozás és szponzoráció összege	85. o.	

