

2010

Társadalmi felelősségvállalási jelentés



SZERENCSEJÁTÉK ZRT.



2010



Tartalomjegyzék

FELELŐS JÁTÉKSZERVEZÉS, KÖZSZOLGÁLATI SZEREPVÁLLALÁS	2
BEVEZETŐ	4
JELENTÉSTÉTELI ELVEINK	5
1. TEVÉKENYSÉGÜNK	6
2. KÜLDETÉSÜNK ÉS ÉRTÉKEINK	8
3. VÁLLALATIRÁNYÍTÁSI STRUKTÚRA	9
4. FELELŐS MŰKÖDÉSÜNK ALAPPILLÉREI	12
4.1. KIEMELKEDŐ EREDMÉNYEINK ÉS CÉLKITŰZÉSEINK	12
5. ÉRINTETTJEINK	15
5.1. TULAJDONOS	15
5.2. MUNKAÁLLALÓK	15
5.3. JÁTEKOSOK	16
5.4. ÉRTÉKESÍTŐ PARTNEREK	17
5.5. BESZÁLLÍTÓK	18
5.6. HIVATALOS SZERVEK, HATÓSÁGOK, TÁRSSZERVEZETEK	18
6. FŐ ÜZLETI EREDMÉNYEINK – FELELŐS ÜZLETVITEL	19
6.1. AZ ÜZLETI KÖRNYEZET ALAKULÁSA	19
6.2. ÜZLETI MŰKÖDÉS ÉS EREDMÉNYEK	19
7. FELELŐS JÁTÉKSZERVEZÉS	23
7.1. AZ INTEGRÁCIÓ FOLYAMATA ÉS EREDMÉNYEI	23
7.2. A SZERENCSEJÁTÉK ZRT. MINT FELELŐS JÁTÉKSZERVEZŐ	24
7.3. KÖTELEZETTSÉGVÁLLALÁSUNK	25
7.4. KUTATÁS: JÁTÉKSZENVEDÉLY ÉS A FELELŐS JÁTÉKSZERVEZÉS	25
7.5. FELELŐS JÁTÉKTERVEZÉS	26
7.6. A FIATALKORÚAK VÉDELME	27
7.7. REKLÁM ÉS TÁMOGATÁS ETIKAI KÓDEX	28
8. FELELŐS FOGLALKOZTATÁS	29
8.1. MUNKAÜGYI GYAKORLAT ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEK	29
8.2. A HUMÁN TŐKE MEGŐRZÉSE ÉS FEJLESZTÉSE	31
8.3. KARITATÍV HÁLÓZATUNK	35
9. TÁRSADALMI ELKÖTELEZETTSÉGÜNK	36
9.1. ALAPVETŐ ELVEK ÉS IRÁNYOK	36
9.2. TÁMOGATÁSOK 2010-BEN	37
10. KÖRNYEZETI FELELŐSSÉGÜNK	40
10.1. ALAPANYAG-FELHASZNÁLÁS	40
10.2. ENERGIAHATÉKONYSÁG	42
10.3. HULLADÉKGAZDÁLKODÁS	43
10.4. LEVEGŐTISZTASÁG VÉDELME	45
10.5. VÍZGAZDÁLKODÁS	46
10.6. KÖRNYEZETVÉDELMI KIADÁSOK	46
FOGALOMTÁR	47
MELLÉKLET	50
GRI INDIKÁTOROK LISTÁJA	51



2010

Felelős játékszervezés, közszolgálati szerepvállalás



Dr. Szentpétery Kálmán
elnök-vezérigazgató

A Szerencsejáték Zrt. minden magyar állampolgáré. Játzóké és nem játzóké egyaránt. Mi, akik a Szerencsejáték Zrt. sikeréért dolgozunk, következetesen és mindenekfelett a társadalom érdekét tartjuk a szemünk előtt. Ezért is kivételes öröm számomra, hogy cégünk történetében először jelentés készült felelős működésünkről.

Társaságunk elkötelezett a CSR (Corporate Social Responsibility, Vállalati Társadalmi Felelősségvállalás) elveinek meghonosítása és gyakorlati alkalmazása iránt. Azon vagyunk, hogy a felelősségvállalás eszméje és viselkedésmintája a Szerencsejáték Zrt. minden cselekedetében, a szervezet tevékenységének valamennyi szintjén jelen legyen, áthatva a Társaság mindennapi működését. Elhivatottan törekszünk arra, hogy a Szerencsejáték Zrt. minél felelősebb, minél fenntarthatóbb vállalként működhessen.

Az, hogy most a kezünkben tarthatjuk a Szerencsejáték Zrt. első társadalmi felelősségvállalási jelentését, egy hosszú folyamat eredménye. Bár már korábban is kivettük részünket a társadalmi problémák kezeléséből, figyelemmel voltunk a tevékenységünk által érintettek érdekeire, igyekeztünk hozzájárulni egy élhetőbb és egészségesebb környezet megteremtéséhez, a 2010-es évben tudatos koncepció mentén kezdtük összhangba hozni a társadalmi felelősségvállalás témakörébe tartozó feladatainkat, a fogyasztóink velünk szemben támasztott, ez irányú elvárásait és a Társaság által vallott elveket. E törekvés időszerűségét és megalapozottságát mi sem bizonyítja jobban, mint az évközi menedzsmentváltás sem jelentett érzékelhető fennakadást ebben a folyamatban, elkötelezettségünk inkább csak még erősebbé vált.

Felelősen gondolkodó, százszázalékos állami tulajdonú vállalként az a célunk, hogy működésünk pozitív hatással legyen a velünk kapcsolatba kerülő érintettekre. A Szerencsejáték Zrt. jelenlegi CSR-politikájának

középpontjában a tevékenységünkhöz kapcsolódó társadalmi kockázatok minimalizálása, vagyis a felelős játékszervezés áll.

Felelősségvállalásunk kiindulópontja, hogy tisztában legyünk azzal: a szerencsejáték társadalmilag igen érzékeny területnek számít, és a túlzásba vitt játék számos veszélyt is rejt magában. Különösen az utóbbi évekre igaz ez, amikor a technikai fejlődés révén egyre könnyebben elérhető és gyorsabb játéktempót lehetővé tevő játékkínálattal találkozhatnak a fogyasztók. Mi a Szerencsejáték Zrt.-nél biztosak vagyunk abban, hogy ha felelős játékszervezőként következetesen végrehajtjuk programjainkat, szigorúan ragaszkodunk a törvényességhez és az általunk vallott értékekhez, az esetleges negatív következmények a minimális szintre szoríthatóak.

Kiemelt feladatunk a sérülékeny egyének és csoportok, első helyen a kiskorúak védelme. Emellett minden játékosunkat igyekszünk megóvni a túlzásba vitt szerencsejáték káros következményeitől, többet teszünk a törvény által előírt minimumnál, megfelelő eszközökkel és információkkal segítjük őket. Ahogy az Etikai Kódexünkben is áll, célunk, hogy felelős játékszervezésen alapuló minőségi szolgáltatással játéklehetőséget biztosítsunk a felnőtt magyar lakosság részére, közreműködünk a szerencsejátékokkal kapcsolatos közrendi, közbiztonsági és közegészségügyi kockázatok mérséklésében és hozzájárulunk a társadalmi közkiadások finanszírozásához.

A lottótársaságok európai és világszervezetei által elismert eredményeink, a 2010. második felében megvalósított felelős játékszervezési kampányunk mind-mind azt bizonyítják, hogy a Szerencsejáték Zrt. felelős játékszervezési szempontból világszinten is az élenjáró társaságok közé tartozik.

2010



A játékosok mellett munkatársainknak is fontos szerep jut CSR-politikánkban. Az év márciusában a Szerencsejáték Zrt. kiérdemelte a társadalmilag felelős munkáltatókat díjazó Social Label ezüst fokozatát. Az elismerés mindannak a kiemelkedő munkának az eredménye volt, melyet a humán folyamatok terén Társaságunk az elmúlt években véghezvitt. 2007 óta létező Etikai Kódexünk, az évente megújuló Esélyegyenlőségi Tervünk és Kollektív Szerződésünk, az SZRT-SERVICE Kft. által működtetett karitatív értékesítési hálózatunk, munkavállalóink egészségének és biztonságának garantálása, valamint szakmai fejlődésük támogatása mind-mind a munkavállalóink iránti elkötelezettségünket bizonyítják.

Felelősségünk harmadik pillére a környezettudatos működés, a környezet védelme. Azon vagyunk, hogy a működésünk során a környezetre gyakorolt negatív hatásokat, különösen a papír- és energia-felhasználásunkat mérsékeljük, ezáltal fenntarthatósági teljesítményünket folyamatosan javítsuk. Nagy hangsúlyt helyezünk munkatársaink környezettudatosságának fejlesztésére, például az intranetes oldalunkon működő Zöld oldal segítségével, vagy központi székházakban bevezetett szelektív hulladékgyűjtési rendszerrel.

Társaságunk a magyar gazdasági élet elismert szereplője, egy kivételesen stabil piaci és pénzügyi pozíciójú, ismert termékekkel rendelkező, a játékosok bizalmát élvező, kiemelkedő szakmai tudású munkavállalók által működtetett sikeres vállalat. Minőségi szolgáltatást nyújtunk, mellyel a magyar lakosság széles rétegeinek igényeit elégítjük ki. A 2010. évben a Szerencsejáték Zrt. árbevétele 169 milliárd Ft-ot tett ki, mely a valaha volt legmagasabb összeg a cég történetében. A játékosok, fogadók pedig összesen 81,3 milliárd forint nettó nyereményt értek el Társaságunk játékaival.

Különleges helyzetünkből, állami vállalati létünkből fakadóan közszolgálati szerepet is felvállalunk. Közvetve és közvetlenül is támogatunk társadalmi és közpolitikai célokat, különös tekintettel a hazai kultúrára, sportra és egészségügyre. Közösségi célokat szolgáló költségvetési hozzájárulásunk 61,6 milliárd Ft volt, a közvetlen támogatásokra, szponzorációra, mecenatúrára 739 millió Ft-ot fordítottunk.

2011-ben is nagy feladatok várnak ránk. Minden erőnkkel azon leszünk, hogy újabb lépéseket tegyünk a fenntarthatóság vállalati integrációja felé. Célunk, hogy szélesítsük a CSR tevékenységünk spektrumát és más részterületeken is a felelős játékszervezésihez hasonló sikereket érjünk el, és mindezen eredményekre támaszkodva irányt tudjunk szabni a jövő Szerencsejáték Zrt.-jének.

Végezetül hadd mondjak köszönetet munkatársaimnak, akik nap mint nap azon dolgoznak, hogy előmozdítsák a vállalat felelősebbé tételét, s dolgozzanak Társaságunknál bármely munkakörben, elhivatottan törekszenek arra, hogy feladataikat a fenntarthatóság elveivel összhangban lássák el. Köszönettel tartozom továbbá elődeimnek, akik a Szerencsejáték Zrt.-t ezen az úton elindították.

Budapest, 2011. július



Dr. Szentpétery Kálmán
elnök-vezérigazgató

2010

Bevezető

A Szerencsejáték Zrt. első ízben a 2010-es naptári évben elért teljesítményéről ad ki társadalmi felelősségvállalási jelentést, melyet ezentúl évente el kíván készíteni. A jelentés elkészítéséért – ahogyan a terület koordinálásáért is – a vállalat Társadalmi Felelősségvállalási Osztálya felel. A jelentés az egyes, bővebb kifejtésre kerülő témák szakértőinek bevonásával, illetve külső tanácsadó segítségével készült.

A tartalom összeállításánál, illetve a témakörök prioritizálásánál egyrészt a hazai és nemzetközi példákat követtük, alapvetően a Global Reporting Initiative (GRI) által kiadott G3 útmutató alapján, másrészt az iparág és a vállalat jellegzetességeit vettük figyelembe. Jelentésünk önbesorolás alapján GRI B szintnek felel meg.

A jelentés megalkotása során mindvégig arra törekedtünk, hogy az elkészült anyag olvasható, az érintetteink számára könnyen érthető és többletinformációt nyújtó legyen. Rendkívül fontos számunkra, hogy ezen csoportok képviselői vizsgalassák az általuk fontosnak tartott témákat, hiszen ez kihatással lehet a velük való jövőbeni kapcsolatunkra. Befolyásolhatja játékosaink szokásait, a munkatársak Társasággal szembeni attitűdjét, a tulajdonos döntéshozatali mechanizmusait, vagy éppen a média képviselőinek véleményalkotását.

Jelentésünk kiterjed a Szerencsejáték Zrt. saját tevékenységére, az azt érintő gazdasági, társadalmi és környezeti tényezőkre a fenntarthatóság terén, beleértve a vállalat Csalogány utcai központját és Fehér úti telephelyét, a regionális központokat, valamint a saját tulajdonban lévő lottózókat. A portfóliónkba tartozó társaságok, illetve a partnereink által üzemeltetett lottózók és egyéb értékesítési helyek tevékenységéről még nincs az anyavállalatéhoz hasonló mélységű információnk, így azt ebben a jelentésben nem részletezzük. Törekszünk rá, hogy a következő jelentéstételi időszakban a kaszinó üzletágban érintett társaságok,

valamint a többrétű tevékenységet is ellátó leányvállalatunk, az SZRT-SERVICE Kft. kapcsolódó adatairól is beszámolhassunk.



A 2010-es társadalmi felelősségvállalási jelentés elkészítésekor a következő szervezeti dokumentumokat vettük alapul: Tájékoztató a Szerencsejáték Zrt. 2010. évi üzleti tevékenységéről; Etikai Kódex; Esélyegyenlőségi terv; Kollektív szerződés; Szervezési és Működési Szabályzat; A Szerencsejáték Zrt. 2010. évi belső környezeti beszámolója. A felsoroltak közül az első két dokumentum mindenki számára publikus, honlapunkon megtekinthető.

2010

Jelentéstételi elveink

A jelentés elkészítése során a Szerencsejáték Zrt. számos alapelvet betart, melyek közül a legfontosabbak a teljesség, a lényegesség, az összehasonlíthatóság, a pontosság, a megbízhatóság és a bizalmas adatok kezelése. Ezen elvek betartására és megvalósítására a GRI útmutatójában megadott szempontokat vesszük figyelembe.

Átláthatóság és közzététel

Fontosnak tartjuk, hogy a jelentésben közzétett információk tartalma és mennyisége megfeleljen az érintettek elvárásainak és érdekeinek. Igyekszünk olyan nyelvezetet és stílust használni, mely nem csupán a szakértők, de a szélesebb nyilvánosság számára is közérthető. Annak érdekében, hogy a fenntarthatósági, illetve a játékszervezési szakkifejezések egyértelműek legyenek olvasóink számára, szöveget állítottunk össze, mely a jelentés végén található.

Teljesség

Törekszünk arra, hogy átfogóan és teljes körűen számoljunk be tevékenységünkről. Ennek érdekében részletes adat- és információgyűjtést folytattunk, áttekintettük a vállalat belső és külső dokumentumait, valamint egyeztettünk az egyes szakterületekért felelős munkatársakkal.

Lényegesség

Az érintett felek szempontjából lényeges információk közzétételére törekszünk, azaz kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy jelentésünkben ne csupán olyan információkat tegyünk közzé, melyeket mi fontosnak ítélnénk, hanem olyanokat is, melyek az érintett felek szempontjából jelentőséggel bírnak. A lényeges információk beazonosítására a GRI útmutatója mellett a jogszabályi előírásokat és a szakmai szervezetek

iránymutatásait és szabványait (a European Lotteries és a World Lottery Association felelős játékszervezési iránymutatásait, tanúsítási keretrendszerait) is figyelembe vesszük.

Összehasonlíthatóság

Társadalmi felelősségvállalási jelentéseink számára a jelentéskészítési folyamat során keretrendszert és struktúrát alakítottunk ki, melyet minden évben követni szándékozunk, hogy a szervezet teljesítményét értékelni lehessen, illetve az a későbbiekben összehasonlítható legyen. Ahol az elmúlt évekre vonatkozóan is rendelkezésre állnak adatok, az összehasonlíthatóságra már az első jelentésben is figyelmet fordítunk. Rendszerünket évről évre fejleszteni kívánjuk, azonban a meglévő tartalom jellegén csak abban az esetben változtatunk, amennyiben azt a működésünkben vagy az adatgyűjtési gyakorlatunkban bekövetkezett jelentős változások feltétlenül indokolják.

Megbízhatóság és pontosság

Arra törekszünk, hogy a közzétett információk megbízhatóak, illetve megfelelően pontosak és részletesek legyenek. Az adatgyűjtés és dokumentáció során az ellenőrizhetőségre is nagy hangsúlyt fektetünk: beszámolóinkban a teljesítményünkre vonatkozó információkat megbízható adatokkal támasztjuk alá.

Titkosság

Jelentésünk elkészítése során is ügyelünk arra, hogy az érintettek megfelelő tájékoztatása mellett a jogszabályi rendelkezéseken felül betartsuk az Etikai Kódex üzleti titokra és egyéb bizalmas információkra vonatkozó előírásait.



2010

1. Tevékenységünk

A Szerencsejáték Zrt. Magyarország legnagyobb szerencsejáték-szolgáltatója. A számsorsjátékokat, sportfogadásokat és a sorsjegyeket kizárólagos jogkörrel forgalmazza az ország egész területén. A társaság kizárólag Magyarországon tevékenykedik, központi irodája Budapesten van. A Vezérigazgatóság mellett négy régiós központot tart fenn, melyek a helyi igények kielégítéséhez szükséges feladatokat látják el.

A lottótársaság a teljes országot lefedő online értékesítési technológiát és kiterjedt kiskereskedelmi hálózatot működtet. A komplett játékkínálat több mint 4000 értékesítési ponton érhető el, amelyből – a 2010. év végi állapot szerint – 278 a Szerencsejáték Zrt. saját lottózója. A többi magánüzemeltetésben működő lottózó, postahivatal, vidéki takarékszövetkezeti fiók, hírlapárusító pavilon és más profilú, de szerencsejátékokat is értékesítő kiskereskedelmi üzlet. Ezek mellett, több mint 2000 további értékesítési ponton kizárólag sorsjegyet árúsítanak.

A Szerencsejáték Zrt. számokban	2008	2009	2010
Alkalmazottak száma (fő)	1 294	1 282	1 272
Szerencsejáték árbevétel (millió Ft)	158 034	153 939	168 490
Alapjátékok száma (millió db)	970	964	1 028

A Társaság tulajdonosi, illetve résztulajdonosi minőségében 2010-ben két kaszinó üzemeltetésében volt érdekelt: a budapesti Tropicana Casinóban, illetve a Casino Sopronban. Előző év végén két korábbi vidéki kaszinó (Győr, Kecskemét) bezárásra került. A Tropicana Casino 2010 végére teljes mértékben a Társaság irányítása alá került, amellyel közvetlenül és közvetve is az SZRT-SERVICE Kft.-n keresztül foglalkozik. Az SZRT-SERVICE Kft. feladata emellett még az Üdülési és Oktatási Központ üzemeltetése valamint a megváltozott munkaképességű dolgozó-

kat foglalkoztató karitatív értékesítési hálózat fenntartása. Ez utóbbiról a 8.3 pont alatt részletesen beszámolunk.

A Társaság jogelődjeként tartjuk számon az évtizedekig működő OTP Sportfogadási és Lottó Igazgatóságot, majd az ebből átalakulás útján létrejött, 1990-ben egy rövid átmeneti szakaszban működő Magyar Szerencsejáték Vállalatot. Jelenlegi formájában a Szerencsejáték Zrt. 1991 óta létezik. Az azóta eltelt két évtized eredményei, vagyis az új játékok bevezetése, az online terminálos értékesítés teljeskörűvé tétele, az elektronikus csatornák (telefon, internet, SMS, ATM) értékesítésbe való bekapcsolása, valamint a rekord összegű nyeremények határozzák meg a közvéleményben a nemzeti lottótársaságról ma élő képet.



2010



Ezekhez az eseményekhez csatlakozott legújabbán a felelős játékszervezés fogalmának a köztudatba való bevezetése. Napjainkban a Szerencsejáték Zrt. működésének kiemelten fontos pillérét képezi a felelős játékszervezés. A Társaság ezt az elvet szem előtt tartva végzi munkáját, tiszta, törvényes és biztonságos játékokat kínálva, szórakoztató időtöltést garantálva a magyar felnőtt lakosságnak.

A Társaság sorsolások játékaik közül a legrégebben játszható az Ötöslottó, mely 1957 óta van jelen Magyarországon. Emellett a Hatoslottó, a Skandináv lottó, a Joker, a Kenó, a Luxor és a Puttó tartozik még ehhez a játékcsoporthoz. A sportfogadás tekintetében a Totó, a Góltotó, valamint a Tippmix és a Tippmax része a termékportfóliónak. A vállalatnak több mint egy tucat kaparós sorsjegye is van, melyek száma folyamatosan változik. A 2010-es évet tizenkét sorsjeggyel kezdtük és tizennégygel zártuk. Hat új kaparós sorsjegyünk jelent meg, míg négy sorsjegyfajtát kivontunk a kereskedelmi forgalomból.



A Szerencsejáték Zrt. két nagyobb közösség, az európai, illetve a világ lottótársaságait tömörítő szakmai szövetségek (European Lotteries, World Lottery Association) tagja. Részt veszünk e szervezetek szakmai programjaiban a legjobb módszerek és eljárások megismerése és alkalmazása érdekében. Iránymutatónak tekintjük a közösen kidolgozott értékrendet, amelynek középpontjában a társadalom számára történő sokoldalú értékteremtés áll. Tudomásul vesszük, hogy tevékenységünk mind nemzeti, mind nemzetközi szinten korlátozott, szolgáltatásunk nem irányul külföldre.

2010

2. Küldetésünk és értékeink

A Szerencsejáték Zrt. küldetése, hogy felelős játékszervezésen alapuló minőségi szolgáltatással játéklehetőséget biztosítson a felnőtt magyar lakosság számára, közreműködjön a szerencsejátékokkal kapcsolatos társadalmi kockázatok mérséklésében, értékeket teremtsen és közvetítsen, valamint hozzájáruljon a nemzeti közkiadások finanszírozásához.

A Társaság kiemelt értékei közé tartozik a játékosok bizalma, a társadalmi elfogadottság, a termékek beágyazottsága, a sokoldalú játékportfolió, a kiterjedt országos értékesítési hálózat, a technológiai rendszer és a többcsatornás értékesítés, a munkavállalók szakmai tudása, a társadalmi elkötelezettség, a tapasztalat és a begyakorolt, jól működő mechanizmusok, valamint az új iránti nyitottság.

Tevékenységünk integrálódik a nemzetgazdaságba. Az állami szerencsejátékokból származó adó-, és osztalék bevétel közösségi célokat szolgál. Költségvetési befizetéseink mellett munkalehetőséget teremtünk, pótlólagos bevételi forrást biztosítunk több ezer kiskereskedő számára. A társaság célja az adó- és profitjellegű hozamok együttes optimalizálásával pénzügyileg stabil, az állami tulajdonos számára hosszútávon jövedelmező gazdálkodás folytatása.

Etikai Kódex

Az Etikai Kódex önkéntes megalkotásával fejeztük ki, hogy magunkénak érezzük, és követésre ajánljuk azokat az értékeket és magatartási elveket, amelyek hozzájárulnak a szervezet társadalmi elkötelezettségének erősítéséhez, a felelős játékszervezés normáinak a gyakorlatba történő átültetéséhez, a játékosok bizalmának megőrzéséhez, a szolgáltatás minőségének javításához.

A Kódexben megfogalmazott társadalmi felelősségvállalási, illetve felelős játékszervezési követelmények a következők:

1. **Egyensúlyra törekvés**
2. **Felelős játékfejlesztés**
3. **A piac kontrollálhatóságának megőrzése**
4. **Törvénytisztelet**
5. **A nemzeti piac védelme**
6. **Társadalmi hasznosság**
7. **A játékosok védelme a káros hatásoktól**
8. **Adat- és titokvédelem**
9. **Visszaélések kockázatának csökkentése**
10. **Etikus kapcsolat a játékosokkal**
11. **Tisztességes reklám**
12. **Oktatás**
13. **Garantált nyeremény-kifizetés**
14. **Felelős egyéni magatartás**
15. **Nemzetközi együttműködés**

Első hivatalos Etikai Kódexünk 2007 során került kiadásra, amelyben mind a küldetés, mind a bevezető fő irányelvek megfogalmazása a felelős játékszervezés köré szerveződött. Az etikai normák betartásának figyelemmel kísérése, valamint az etikai kérdések kezelése és kivizsgálása az Etikai Bizottság hatásköre, mely közvetlenül a Vezérigazgató felügyelete alatt működik. Az Etikai Kódex nyilvános, a vállalat honlapján minden érdeklődő számára elérhető.

2010

3. Vállalatirányítási struktúra

Az állami vagyonról szóló 2007. évi CVI. törvény értelmében a Szerencsejáték Zártkörűen Működő Részvénytársaság tartósan, 100 százalékban állami tulajdonban maradó szervezet. Az alapító jogait, és így a közgyűlés jogait is a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt. (MNV Zrt.) gyakorolja, amely biztosítja a gazdálkodás folyamatos ellenőrzését, ezáltal a nemzeti vagyon társaságunkban megtestesülő részének épségét, gyarapodását.

A Szerencsejáték Zrt. egyszemélyes részvénytársaság, amely az 1990 során átalakulással létrejött Magyar Szerencsejáték Vállalat általános jogutódja. A Társaság megalakulásának és tevékenysége megkezdésének időpontja: 1991. január 1.

A szerencsejáték a társadalomra nézve fokozott kockázatú, normál kereskedelmi árunak nem minősülő termék, míg a szerencsejáték-szervezés törvény által szabályozott speciális gazdasági tevékenység. A szerencsejáték-szabályozás célja a társadalom védelme, különös tekintettel a közrend, a közegészség és a közbiztonság fenntartásának támogatására.

A Társaság vezető szervei a közgyűlés jogait gyakorló Részvényes, az Igazgatóság, a Felügyelő Bizottság és a Vezérigazgató. A Közgyűlés, az Igazgatóság és a Felügyelő Bizottság hatáskörét a gazdasági társaságokról szóló 2006. IV. törvény és a Társaság Alapító Okirata állapítja meg. Az Igazgatóság működését az általa elfogadott ügyrend, míg a Felügyelő Bizottság működésének részletes szabályait az általa megállapított és a Részvényes által jóváhagyott Ügyrend határozza meg.

Közgyűlés

A Szerencsejáték Zrt.-nél a Közgyűlés, mint legfőbb döntéshozó szerv jogosítványait a Részvényes alapítói határozattal gyakorolja.

Igazgatóság (IG)

Az Igazgatóság a Társaság ügyvezető szerve. A tulajdonosi jogokat gyakorló Részvényes által választott legfeljebb héttagú, jelenleg hattagú Igazgatóság felelős a stratégia, illetve a vezetés teljesítményének nyomon követéséért. Az Alapító Okirat és a Szervezeti és Működési Szabályzat (SZMSZ) rögzíti az Igazgatóság tevékenységi körét, döntési jogkörét, a külön ügyrend pedig a működési feltételeit, valamint az elnök jogait és kötelességeit. A Vezérigazgató az Alapító Okirat szerint egyben az Igazgatóság elnöke. Az Igazgatóság dönt a Vezérigazgató munkaviszonyát érintő minden olyan kérdésben, ami nem tartozik a Részvényes hatáskörébe.

Felügyelő Bizottság (FB)

A Társaság ügymenetének és üzletvitelének ellenőrzését a legfeljebb hattagú Felügyelő Bizottság végzi, melynek jelenleg öt tagja van. Az FB a tulajdonos megbízásából nyomon követi az Igazgatóság tevékenységét és biztosítja, hogy az a feladatait maximális elkötelezettség mellett gondosan végezze. Az FB tagok közül két fő munkavállalói képviselő.

Vezérigazgató

A Társaság munkaszervezetét a Részvényes által kinevezett Vezérigazgató vezeti. A Vezérigazgató a jogszabályok, az Alapító Okirat, az Alapítói Határozatok és az Igazgatóság határozatainak keretei között végzi feladatait. A Vezérigazgató SZMSZ-ben rögzített, kiemelt feladatai között szerepel többek között:

- a Társaság munkaszervezetének irányítása,
- a jogszerű működés biztosítása,
- a cég stratégiájának kialakítására javaslattevés,
- a Szerencsejáték Zrt. üzletpolitikai koncepciójának, valamint a cég komplex üzleti (gazdasági) tervének előkészítése, a végrehajtás szervezése, ellenőrzése.

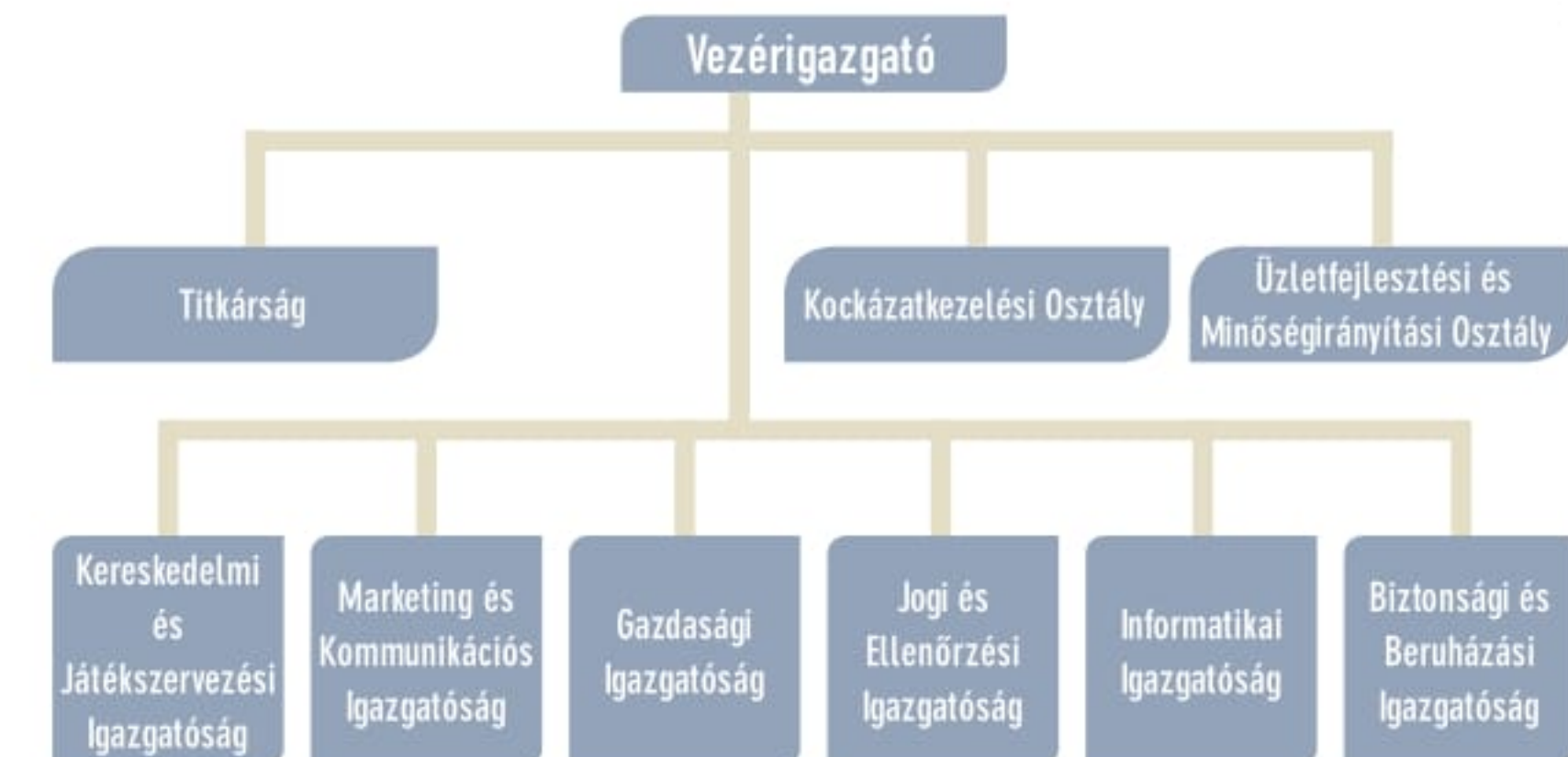
2010



A Vezérigazgató döntésre jogosult mindazon kérdésben, amely nem tartozik a Részvényes, az Igazgatóság vagy a Felügyelő Bizottság hatáskörébe. A Vezérigazgató hatáskörét megosztja a munkaszervezet vezetőivel az SZMSZ-ben előírt döntési-hatásköri rendszer szerint, személyes felelősségét azonban a hatáskörök megosztása nem befolyásolja. A munkaszervezet további vezetőivel kapcsolatosan a Tulajdonos nem gyakorol kinevezési jogot, az a Vezérigazgató jogkörébe tartozik.

Munkaszervezetek, igazgatóságok

A Társaság irányítását párhuzamosan működő, egymás munkáját kiegészítő igazgatóságok végzik üzleti és funkcionális feladatokat ellátva, melyek tevékenységét a Vezérigazgató koordinálja. Az üzleti feladatokat ellátó igazgatóságok szerepe az értéknövelő, versenyképes stratégiák kidolgozása és megvalósítása, valamint a belső és külső szabályozások és jogszabályi követelmények betartása. A funkcionális feladatokat ellátóké pedig az üzleti folyamatok hatékony működtetésének és fejlesztésének támogatása.

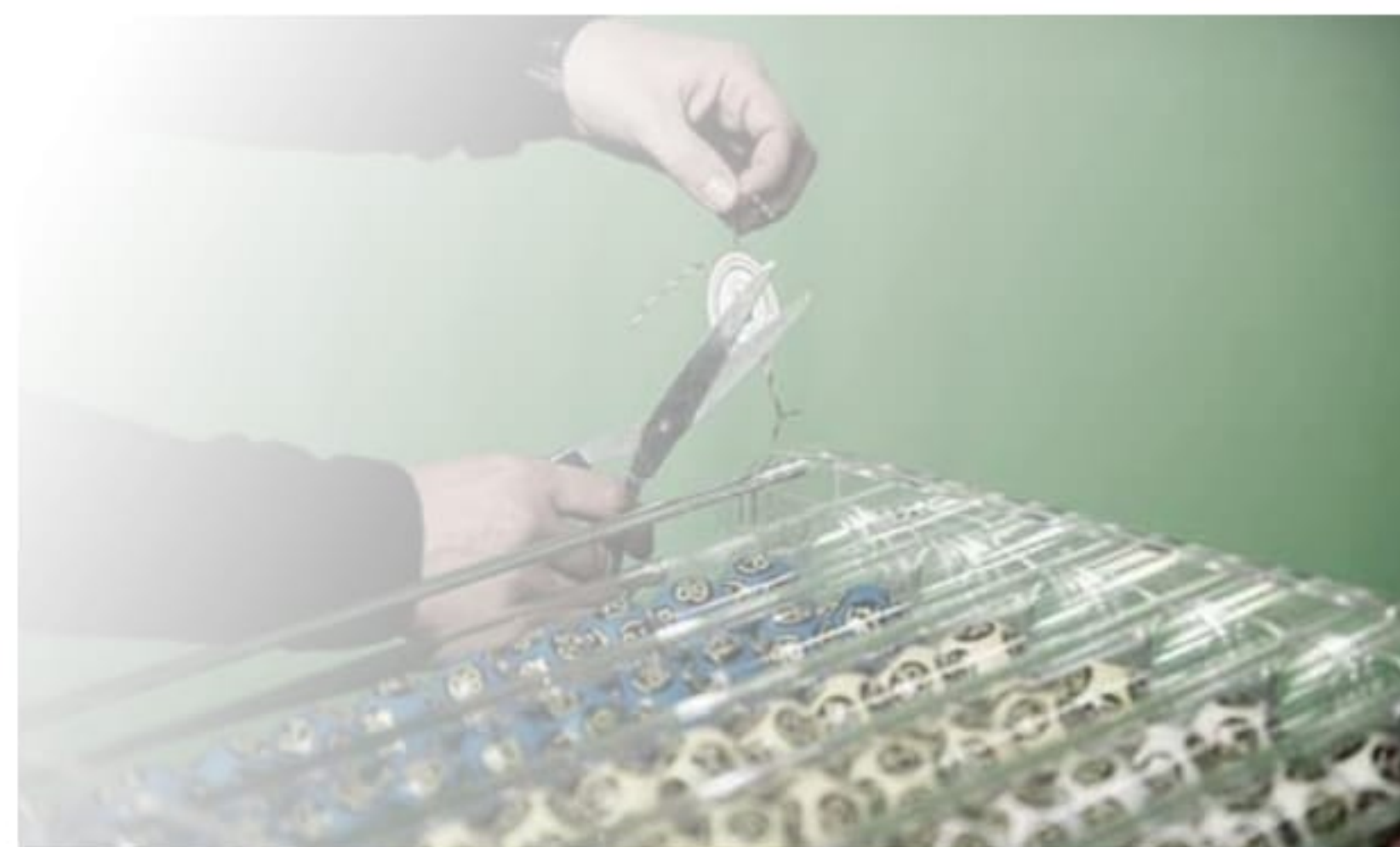


2010. június végén, az új Vezérigazgató kinevezését követően a szervezeti struktúra átalakításra, karcsúsításra került. Ezzel párhuzamosan az igazgatói tisztséget betöltők jelentős része kicserélődött. Részben külső szakemberek érkeztek, részben a már a cégünkönél dolgozók kaptak új, magasabb szintű, a stratégiai kérdéseket is befolyásoló feladatokat. A nyomon követhetőség és egyértelműség érdekében az egyes igazgatósá-

2010

gokra való hivatkozásoknál a jelentés későbbi szövegében a 2010. év végi állapotot szemléltető alábbi ábra szerinti megnevezéseket használjuk.

A vállalat alaptevékenységének folyamata több lépcsőből áll, melyeket támogató tevékenységek (értékesítési hálózat és technológia, központi vezetés és szolgáltatások) egészítik ki. Jelentésünkben nem térünk ki részletesen munkafolyamataink bemutatására, tevékenységünk folyamatát az alábbi ábra szemlélteti.



Fenntarthatóság és CSR a vállalatirányításban

Vállalatunk már évek óta kiemelten foglalkozik a CSR és a fenntarthatóság kérdéskörével, azon belül is a felelős játékszervezéssel, ami tevékenységünkéből adódóan a CSR feladatok közül az egyik legfontosabb. Korábban a téma a játékszervezési terület részét képezte, majd 2010 elején külön kis szervezeti egység jött létre Társadalmi Felelősségvállalás Koordináció néven, közvetlenül a Vezérigazgató irányítása alatt.

A külső környezet változásával és az érintettek elvárásainak növekedésével párhuzamosan a vállalat feladatai és céljai is egyre szélesebb körűek lettek, ami egyértelművé tette, hogy a kihívásoknak való megfelelés érdekében a vállalati felelősségvállalással foglalkozó szervezet fejlesztésére is szükség van. 2010 második felében a korábbi szervezet átalakult, és a Marketing és Kommunikációs Igazgatóságon belül kapott helyet Társadalmi Felelősségvállalási Osztály néven, melynek kiemelt feladatai közé tartozik a felelős játékszervezés folyamatos fejlesztésén túl a CSR kérdések általános koordinációja és fejlesztése, illetve stratégiai integrációjának megalapozása.

2010

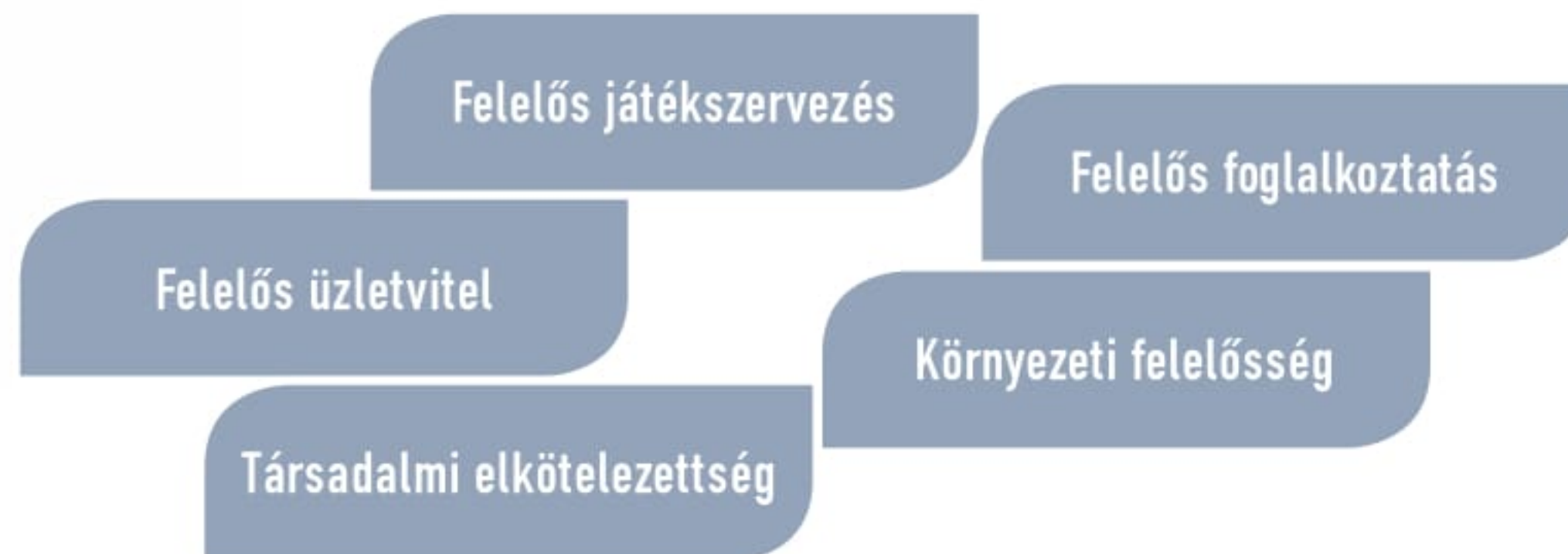
4. Felelős működésünk alappillérei

Vállalatunk felelősségvállalásának vizsgálatakor a klasszikus gazdaság – környezet – társadalom felosztást továbbgondolva határoztuk meg azokat a területeket, amelyeken fenntarthatósági szempontokat kívánunk érvényesíteni. Jelentésünk további részét úgy építettük fel, hogy a fejezetek az egyes pillérek területén elért eredményeinket, terveinket, illetve a mögöttes filozófiát mutassák be.

Felelős működésünk öt alappillére: a fenntarthatósági szempontokat is figyelembe vevő, átlátható üzleti működés (felelős üzletvitel); etikus és biztonságos szolgáltatás nyújtása a felnőtt magyar lakosságnak (felelős játékszervezés); a társadalom segítése a képződő jövedelem méltányos felosztásával (társadalmi elkötelezettség); munkaadói felelősség a munkavállalók iránt (felelős foglalkoztatás); illetve a természeti erőforrások védelme, a környezetterhelés csökkentése (környezeti felelősség).

Az öt pillér közül fókuszban felelős játékszervezésünk áll, amely minden elemében megfelel az európai lottótársaságok által elfogadott szabványnak.

Felelős működésünk alappillérei



4.1. Kiemelkedő eredményeink és célkitűzéseink

Felelős üzletviteli eredményeink 2010-ben

- Március végétől áttértünk a terminálon feltölthető virtuális szerencsekártya forgalmazására. Elkészült az internetes fogadási rendszer mobiltelefonra optimalizált felhasználói felülete.
- Költségvetési hozzájárulásunk mértéke a 2010. évre elszámolt kifizetések és osztalék alapján 61,6 milliárd forint volt, amely meghaladta az előző évi befizetést. (Ennek része a játékadóként teljesített befizetésünk, amely meghaladta a 29 milliárd forintot.)
- A hatályos sporttörvény alapján a képződő játékadó meghatározott részével, több mint 4,5 milliárd forinttal járultunk hozzá a sport támogatásához az állami költségvetésen keresztül.
- Törvényben megállapított normatív módon az Ötöslottó játékadója 90 százalékaival, 10,5 milliárd forintot meghaladó összeggel segítettük a Nemzeti Kulturális Alap működését.
- Elkészült a pilot jellegű kommunikációs hálózati rendszer (ELOS IP Pilot), az év folyamán több mint 400 db terminál tért át az internet protokoll alapú kommunikációra.
- A nyár közepén történt menedzsmentváltás után átalakult az értékesítési régiók irányítási struktúrája. A gazdálkodási jogkörök központosításra kerültek.
- Decemberben megkezdődött a lottótársaság új, középtávú üzleti stratégiájának kidolgozása, az állami lottótársaság piaci és társadalmi elvárásoknak megfelelő újrapozicionálása.
- Jogi ügyekből adódó, a vállalatra kirótt büntetés 2010-ben nem volt.

2010

Felelős üzletviteli célkitűzéseink 2011-re

- A Társadalmi Felelősségvállalási Osztály felelősségének és feladatainak újradefiniálása, az operatív működést meghatározó folyamatainak fejlesztése és a szervezet bővítése.
- CSR / fenntarthatósági audit készítése.
- CSR / fenntarthatósági stratégia készítése az üzleti stratégia mentén.
- Társadalmi felelősségvállalási jelentés készítése.

Felelős játékszervezési eredményeink 2010-ben

- A Szerencsejáték Zrt. júniusban átvehette az Európai Lottótársaságok Szövetsége (European Lotteries) Felelős Játékszervezési Szabványának történő megfelelést igazoló Felelős Játékszervező Tanúsítványt. Az év végén a Társaság megpályázta a WLA (World Lotteries Association) felelős játékszervezői minősítését, melyet 2011 januárjában el is nyert.
- Felkérésünkre az Ipsos Zrt. kutatást végzett Játékszenvedély és felelős játékszervezés címmel. A kutatás eredményei nagyban segítettek a szakmai munkánkat.
- Együttműködési megállapodást kötöttünk az Egészségügyi Stratégiai Kutatóintézettel (ESKI). Ennek értelmében az ESKI által üzemeltetett dr.info.hu oldalon játékfüggőségi információs oldal jött létre, melyen keresztül a játékfüggők és családtagjaik közvetlen segítséget is kaphatnak a szakemberektől.
- Játsszon mértékkel! címmel a játékfüggőség megelőzéséről és kezeléséről szóló ismeretterjesztő, egyszersmind a felelős játéokra buzdító füzetet adtunk ki, amely minden értékesítési helyen hozzáférhető a játékosok számára.
- Internetes fogadási rendszerünkben bevezettük az önkorlátozás lehetőségét.
- 2010 őszén sikeres felelős játékszervezési kampányt folytattunk, melynek keretében fogadói találkozókra került sor, valamint a print és az

elektronikus média számos csatornáján keresztül hívtuk fel a lakosság figyelmét a játékfüggőség veszélyeire, illetve mutattuk be a Szerencsejáték Zrt. felelős játékszervezői magatartását. A kampány befejező szakaszában Társaságunknak a közösségi ügyekhez való hozzájárulását helyeztük reflektorfénybe.

Felelős játékszervezési célkitűzéseink 2011-re

- Az internetes önkorlátozási rendszer kiterjesztése további játékokra.
- A Játsszon mértékkel! füzet tartalmi és formai megújítása Maradjon játék! füzet címmel.
- A munkavállalók felelős játékszervezési oktatásának megújítása.
- A felelős játékszervezés hangsúlyozása a külső kommunikációban.

Eredményeink a társadalmi elkötelezettség terén 2010-ben

- Társaságunk 2010-ben összesen 843 millió Ft közvetlen támogatás odaítéléséről hozott döntést, tényleges kifizetésként pedig 739 millió Ft-ot könyvelt el. Mindezzel 123 különböző szervezet, illetve intézmény számára jelentett nagy segítséget.
- Együttműködést alakítottunk ki a WWF Magyarországgal. Kibocsátásra került az Állatvilág sorsjegy, melynek bevételéből a civil szervezet részesül.
- Segítettük a természeti katasztrófák utáni helyreállítást: részt vettünk az árvízkárok, valamint a 2010. októberi kolontári vörösiszap-katasztrófa okozta károk enyhítésében.

Célkitűzéseink a társadalmi elkötelezettség terén 2011-re

- Az érintetti folyamatok fejlesztése.
- A vállalati önkéntesség kultúrájának meghonosítása, két vállalati önkéntes program szervezése az év során.
- A saját lottózók akadálymentesítésének folytatása.
- Egy újabb, az Állatvilág sorsjegyhez hasonlóan karitatív célokat is szolgáló sorsjegy piacra dobása.

2010

Eredményeink a felelős foglalkoztatás terén 2010-ben

- 2010 februárjában a Social Label - Társadalmilag felelős munkáltató minősítésen az országban elsőként ezüst fokozatot szereztünk.
- Szociológiai felmérés végzése a munkavállalói belső elégedettség mértékének feltárására.
- Komplex egészségügyi szűrővizsgálatok biztosítása a munkavállalóknak, több száz kolléga részvételével.
- Ingyenes gyógyfürdői szolgáltatások biztosítása a munkavállalóknak a Budapest Gyógyfürdői Zrt.-vel kötött megállapodás értelmében.
- Stresszoldó és stresszmenedzsment programokon való részvételi lehetőség biztosítása a munkavállalók számára.
- Hátrányos helyzetűeket megcélzó, jogszabályokra, juttatásokra, kedvezményekre vonatkozó közérdekű információkat tartalmazó tájékoztató csomag eljuttatása az érintett munkatársainkhoz.
- Az általunk támogatott karitatív értékesítési hálózat 2010 októberében elnyerte a „Fogyatékos-barát munkahely” kitüntető címet.

Célkitűzéseink a felelős foglalkoztatás terén 2011-re

- Az Esélyegyenlőségi terv fejlesztése és megújítása.
- A belső elégedettségi felmérés újbóli elkészítése.
- A cafeteria rendszer bevezetése.

Eredményeink a környezeti felelősség terén 2010-ben

- A 2009-ben a központi székházainkban bevezetett szelektív hulladékgyűjtés 2010-re jelentős szemléletváltást eredményezett munkavállalóinknál. A szelektíven gyűjtött hulladék mennyisége tárgyévünkben több mint háromszorosa volt a bevezetés évében produkált eredménynek.
- 2010 közepe óta, a Nyerőkártya sorsjegy piaci bevezetésétől kezdődően szelvényeink újrahasznosíthatóságáról a hátoldalon található „recycling” embléma árulkodik.

- Megkezdődött a kerékpárral való munkába járás feltételeinek megteremtése (tároló, zuhanyzó, öltöző kialakítása).
- Az egységcsomagok képzésével a Logisztikai Osztály környezettudatos megoldásának köszönhetően jelentősen csökkent a selejtképződés.
- Kísérleti jelleggel alternatív fűtési rendszert telepítettünk néhány lottózóban.
- Kéztörölők kivonása és hatékony kézsárítók telepítése a központi irodaházban.

Célkitűzéseink a környezeti felelősség terén 2011-re

- Energiahatékonyság növelése.
- Hulladékgazdálkodás fejlesztése, hulladék mennyiségének csökkentése.
- Szelektív papírgyűjtés bevezetése a lottózókban.
- 100 százalékban hulladékpapírból készült újrapapír, illetve borítékok használatának jelentős növelése.



2010



5. Érintettjeink

A Szerencsejáték Zrt. sikeres működése elválaszthatatlan a tevékenysége által érintett csoportoktól. Társaságunk nagy hangsúlyt helyez arra, hogy érintettjei véleményét figyelembe vegye döntései meghozatala során. Az egyes csoportok érintettségének mértéke, így bevonásuk mértéke is különböző lehet. A játékosok igényeinek és elvárásainak felmérése és az eredményeknek az üzleti működésbe való beépítése, a hatóságokkal való folyamatos kapcsolattartás és szakmai egyeztetés, a partnerek tájékoztatása és javaslataik meghallgatása, valamint a felelős játékszervezés és a társadalmi felelősségvállalás egyéb formái egyaránt fontosak számunkra. Ezek mind olyan kérdések, melyekkel napi szinten kell foglalkoznunk ahhoz, hogy Társaságunk hosszú távon is versenyképes, a piaci és társadalmi igényeket kielégítő vállalat maradjon.



Állami vállalként talán még az átlagosnál is nagyobb felelősséggel tartozunk társadalmi és természeti környezetünkért, ezért az érintettjeinkkel folytatott párbeszéd számunkra kiemelt jelentőséggel bír. Úgy véljük, hogy érintetti kapcsolataink csak akkor felelhetnek meg az etikus magatartás és a hatékonyság kritériumainak, ha a kommunikáció kétirányú, átlátható, rendszeres, sokszereplős, probléma-, illetve megoldás-orientált és nem nélkülözi a visszacsatolást.

Ennek megfelelően a tevékenységünk által befolyásolt és/vagy arra hatással lévő szereplőket nem pusztán tájékoztatjuk, hanem kikérjük véleményüket, hasznosítjuk tapasztalataikat és figyelembe vesszük javaslataikat. Üzleti és felelős játékszervezői tevékenységünkről, valamint termékeinkről kiadványokat teszünk közzé, fogadói és partneri találkozót, valamint sajtótájékoztatókat szervezünk, továbbá honlapunkon és a közösségi médiában is a játékosaink bevonására épülő kommunikációt folytatunk.

Legfontosabb érintettjeink között tartjuk számon játékosainkat, munkavállalóinkat, üzleti partnereinket, beszállítóinkat, tulajdonosunkat és a tevékenységünk által érintett hatóságokat. Emellett természetesen figyelmet fordítunk a non-profit szervezetekkel való együttműködéseinkre és kapcsolatainkra, illetve a média képviselőire is.

5.1. Tulajdonos

A vállalat teljes egészében állami tulajdonú, a tulajdonosi jogokat a gyakorlatban az MNV Zrt. gyakorolja. A tulajdonlásról bővebben a Vállalatirányítási struktúra c. fejezet számol be.

5.2. Munkavállalók

A Szerencsejáték Zrt.-n belül alapvetően a Humán Igazgatóság volt felelős a munkavállalókkal való kapcsolattartásért. A velük folytatott kommunikációban viszont 2010 közepétől a Marketing és Kommunikációs Igazgatóság vette át a vezető szerepet, ez a terület gondozza a belső kiadványokat és az intranetet is. A munkavállalók tájékoztatását szolgálja a Szerencselevelek vállalati újság, melyen keresztül az aktuális változásokról, eseményekről és eredményekről tájékozódhatnak a

2010

kollégák. Intranetes rendszerünk tartalmaz minden olyan dokumentumot, melyek a mindennapi munkavégzéshez fontosak, illetve azt segítik. A Szakszervezet, a vállalati szinten működő Üzemi Tanács és Etikai Bizottság évek óta segíti a munkavállalói vélemények és érdekek társaságon belüli képviselését és érvényesítését.

A bizonyos időközönként elvégzett munkavállalói elégedettség felmérés visszajelzést biztosít a vállalat vezetése számára a munkavállalói elkötelezettség szintjéről, illetve rávilágít a munkatársak által fejlesztendőnek ítélt területekre.

5.3. Játékosok

A véleménynyilvánítás és segítségkérés kezelése alapvetően ügyfélszolgálatunkon keresztül valósul meg, mely kiemelt fontosságú eszköz a játékosok bevonását illetően. A fogyasztók számára többféle lehetőség is rendelkezésre áll kérdéseik, javaslataik illetve panaszuk bejelentésére: levélben, emailben és telefonon, illetve megtehetik személyesen a lottózókban, ahonnan a területi képviselők gyűjtik össze az észrevételeket. Ügyfélszolgálati munkatársaink az ígényeknek megfelelően és a lehető legrövidebb időn belül (legfeljebb 30 nap) reagálnak a vevői megkeresésekre.

A 2010-es év során postai úton 108, elektronikusan 507 megkeresés érkezett **ügyfélszolgálatunkhoz**. A postai úton történő megkeresések nagy része (59 db) vonatkozott számsorsjátékokra, míg az elektronikus megkeresések közül 357 esetben az elektronikus játékaikkal kapcsolatban kértek segítséget ügyfeleink.



Valamennyi ügyfélszolgálati munkatársunk naprakész információval rendelkezik a Társaság szolgáltatásaival és a forgalmazott játékokkal kapcsolatban. A szolgáltatás minőségének javítása és a felek biztonsága érdekében a hívásokat rögzítjük és elemezzük. Az ügyfélszolgálati munkatársak mellett a belső ellenőrzés és a kommunikációs osztály együttműködésének keretében zajlik a fogyasztókat érintő kérdések és feladatok kezelése. Akár játékszenvedéllyel kapcsolatos kérdésekkel is fordulhat a lakosság az ügyfélszolgálathoz, hiszen az erre vonatkozó céges tájékoztató füzet ismerete, ajánlása elvárás az ottani munkatársakkal szemben.

A panaszokat és egyéb bejelentéseket az egyes területi igazgatóságokon az erre kijelölt személyek vizsgálják ki, majd válaszlevél-tervezetet készítenek, melyet a bejelentés beérkezésétől számított 20 napon belül eljuttatnak a Jogi és Ellenőrzési Igazgatóság panaszkezelési menedzserének. Az ő kezdeményezésére az Ellenőrzési terület vezetője magához vonhatja a kivizsgálás jogát. A panasz vizsgálatának befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről papír alapú vagy elektronikus válaszlevelet küldenek a panaszosnak.

A fentiek mellett alkalmat biztosítunk fogadóink számára, hogy vezető munkatársainkkal találkozzanak előre meghirdetett **fogadói találkozók** keretében. Az ott elhangzott javaslatokat, észrevételeket az illetékes szervezeti egységek feldolgozzák. 2010 őszén a felelős játékszervezési kampányunk során 10 vidéki városba hirdettünk sajtótájékoztatóval egybekötött fogadói találkozót, ahol vendégelőadóként egy játékszenvedéllyel foglalkozó pszichológus is segítségünkre volt, és közvetlenül válaszolt a játékosok kérdéseire.

2010

Játékosainkkal való kapcsolatunkban fontos kérdés a **nyertesek kezelése** is. A jelentős összeget nyerők védelme érdekében a 200 000 Ft érték feletti nyereményeket termináljaink csak a „nagynyeremény” szó kiírásával jelzik, a tényleges összeghez jutás külön írásbeli folyamatot igényel. A többmillióس nyereményeket a lottózókban és a weboldalunkon feltüntetett nagynyertes vonalon lehet bejelenteni, ahol munkatársaink a nyereményfelvétel további módjáról tájékoztatnak. A nagynyeremények nyerteseiről semmilyen körülmények között nem adunk ki illetéktelen harmadik félnek információt.

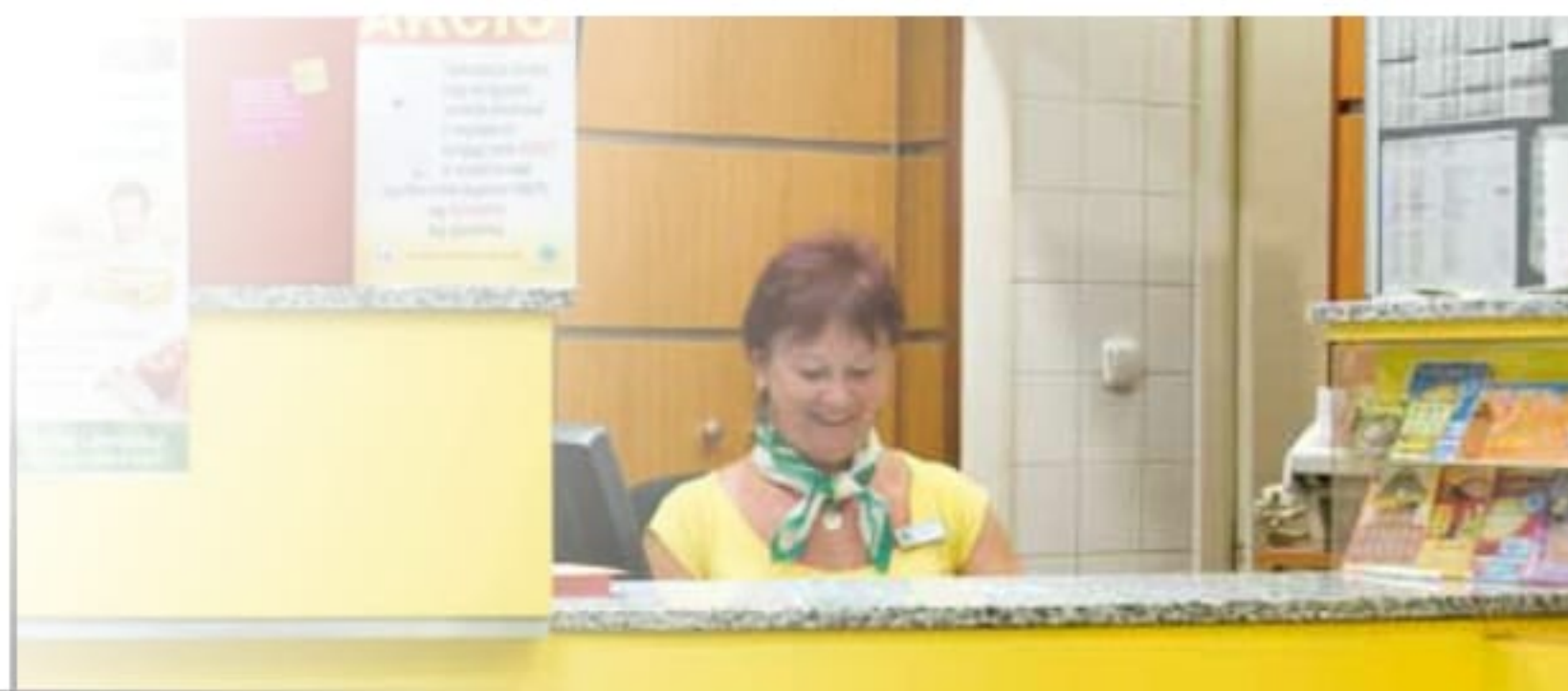
5.4. Értékesítő partnerek

Az értékesítési partnerek mind az üzleti szempontokat figyelembe véve, mind pedig a vállalat arculatát tekintve jelentős szerepet játszanak a Szerencsejáték Zrt. életében. A velük való kapcsolat első lépése a terminálkezelői tanfolyam, amelynek keretében a termékeinket értékesítő alkalmazottakat partnerenként legalább 3 főig ingyenesen képezzük.

A tananyagból megismerhetik a vállalat működését és elvárásait, valamint a legfontosabb termékeket és kapcsolódó feladatokat, melyek elengedhetetlenek az értékesítési helyek szabályos működéséhez és a kiemelkedő szolgáltatás biztosításához. A működésükhöz szükséges anyagokat és dokumentumokat postázási rendszerünkön keresztül juttatjuk el számukra.

Az értékesítő partnerek számára rendszeres **partnertalálkozókat** tartunk, valamint a havi jelentések rendszere is lehetőséget biztosít arra, hogy kérdéseiket, tapasztalataikat és javaslataikat megfogalmazzák a vállalat felé. Több régió bevált gyakorlata, hogy hírlevelet küld ki értékesítő partnereinek.

A Szerencsejáték Zrt. 2010 év végi adatok szerint országsszerte 278 lottózóval rendelkezik, amelyekben összesen több mint 550 online terminált üzemeltetnek a saját alkalmazottaink. Ezt hívjuk a Társaság saját lottózói hálózatának. Értékesítő partnereknek tekintjük mindazokat, akik ezen a fenti körön kívül esnek, tehát vállalkozói szerződéssel más értékesítési pontokon forgalmazzák termékeinket. Az értékesítési pontoknál a legtöbb esetben a termékeink forgalmazása csak kiegészítő üzleti tevékenységnek minősül. Ilyen értékesítési partner például a Magyar Posta, a Lapker, a MOL és a Spar Magyarország. Fontos partnereink azok az egyéni kisvállalkozók, akik saját üzletükben értékesítik játékainkat. A részükre kifizetett jutalék olyan pótlólagos bevétel számukra, amellyel hozzájárulunk e vállalkozások fenntartásához és közvetve az ott dolgozók megélhetéséhez. A saját lottózókat is ideszámítva, online terminállal ellátott értékesítési pontjaink száma meghaladja a 4400-at. Ezen kívül további mintegy 2050 értékesítési ponton játékosaink kaparós sorsjegyeket vásárolhatnak. Sorsjegy értékesítő hálózatunkban 2010-ben mintegy 200 megváltozott munkaképességű ember számára biztosítottunk munkalehetőséget.



2010

5.5. Beszállítók

A beszállítóinkkal kialakított hatékony együttműködés üzleti sikerünk szerves része. Speciális tevékenységünkből adódóan szolgáltatásainknak és termékeinknek a legszigorúbb biztonsági és minőségi előírásoknak kell megfelelniük, melyeket kiemelt beszállítóink biztosítanak számunkra. Éppen ezért törekszünk hosszú távú szakmai együttműködések kialakítására. Noha beszállítóink az ágazat specifikussága miatt nagyrészt külföldi vállalatok, azok környezettudatos működésének bizonyítása Vállalatunk számára nagy jelentőséggel bír.

5.6. Hivatalos szervek, hatóságok, társszervezetek

Rendszeres kapcsolatot tartunk fenn az engedélyező és ellenőrző felügyeleti szervvel (az adóhatósághoz tartozó Szerencsejáték Felügyeleti Főosztállyal) és kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy a kialakított együttműködések az érintett jogszabályoknak és a belső szabályozásainknak megfelelőek és hatékonyak legyenek.

A mértékadó nemzetközi szakmai szervezetek (EL, WLA) tagjaként a Szerencsejáték Zrt. partneri kapcsolatot tart fenn más, állami kézben lévő szerencsejáték-szervező társaságokkal, valamint törekszik a közös álláspont kialakítására és – amennyiben szükséges – a közös fellépésre is. Időnként házigazdaként is segítjük ezeket a szervezeteket (pl. EL kongresszus) egy-egy rendezvény lebonyolításában, megszervezésében.



2010

6. Fő üzleti eredményeink – felelős üzletvitel

A Szerencsejáték Zrt. 2010-ben sikeres üzleti évet zárt, céljait annak ellenére is túlteljesítette, hogy az év során az üzleti környezetet bizonytalansági tényezők sokasága jellemezte. Realizált árbevételünk új rekord a 2011-ben fennállásának huszadik évfordulóját ünneplő állami lottótársaság történetében. 2010. évi tevékenységünk megfelel a társadalom velünk szemben támasztott követelményeinek, és az elért eredmények jó alapot teremtenek a 2011-es üzleti célok megvalósításához.

6.1. Az üzleti környezet alakulása

A szerencsejáték üzletágra az év során számos különböző előjelű hatás volt befolyással mind a gazdasági, mind a szabályozási, mind pedig a társadalmi környezetet tekintve. Az elhúzódó gazdasági válság érezte még hatását a fogyasztásban. Az európai szerencsejáték-piac uniós szabályozásában nem történt jelentős előrelépés, azonban több országban is napirenden van az online játékok szabályozásának módosítása. A hazai szerencsejáték-piac legnagyobb kihívásai közé tartozik a lakossági jövedelmek stagnálása, a határokon átnyúló illegális online játékok térnyerése és a szabályozások több területen is megmutatózó rendezetlensége.



Ellentétes tendenciák a hazai szerencsejáték-piacon

A hazai szerencsejáték-piac legtöbb legális szereplője számára a 2009. évi visszaesés után 2010 sem hozott megkönnyebbülést. Ezért külön is siker, hogy a nehezebb feltételek ellenére a Szerencsejáték Zrt. forgalmának növekedése 2010-ben meghaladta a várakozásokat. Ebben a számsorsjátékok esetében közrejátszott az Ötöslottón kialakult jelentős főnyeremény-halmazódás forgalomgeneráló hatása, és sorsjegyből is többet vásároltak játékosaink. Tapasztaljuk azonban, hogy a legszele-

sebb játékoskört megmozgató hagyományos számsorsjátékok iránt nem növekszik a korábbi években megszokott ütemben a kereslet. A fogadási játékcsoportban a bukmékeri fogadások népszerűsége tovább növekedett, amely különösen a labdarúgó világbajnokság alatt élénkült meg. A Totó fokozatosan veszít népszerűségéből, amely megfelel az európai tendenciáknak.

Tapasztalható a külföldről üzemeltetett, magyar nyelvű felülettel is működő, de hazai játékgengedéllyel nem rendelkező internetes fogadóirodák növekvő jelenléte. Ezek az irodák közvetlen versenytársak a bukmékeri fogadások terén, de bizonyos, a magyar jogszabályok szerint interneten nem forgalmazható játékcsoportokban (online póker és kaszinó) kizárólagos szereplők. Az Európai Bíróság 2010-ben több ítéletében is megerősítette, hogy egy adott tagországban kiadott játékgengedély automatikusan nem érvényes egy másik tagországban.

Áprilisban a PM-SZMM-APEH-NFH közös tájékoztatójában egyértelművé tette: jelenleg Magyarországon kizárólag a Szerencsejáték Zrt. rendelkezik engedéllyel arra, hogy egyes játékait online módon szervezze és értékesítse.

6.2. Üzleti működés és eredmények

A Szerencsejáték Zrt. árbevétele és üzleti eredménye is meghaladta a 2010-re előirányzott terveket. A pénzügyi hatékonyság növelése, illetve a magasabb kamat- és egyszeri bevételek következtében a tervezettnél kedvezőbben alakult a pénzügyi eredmény. Vállalatunknak nincsenek hosszú lejáratú tartozásai, a jó tőkeellátottság és a felelős pénzügyi politika következtében a Társaság likviditása stabil.

2010

A belföldi értékesítés nettó árbevétele 169 milliárd forint, amelynek 99,7 százaléka, 168,5 milliárd forint származik a szerencsejátékok értékesítéséből. Ez az eredmény 9,5 százalékkal magasabb az előző évinél.

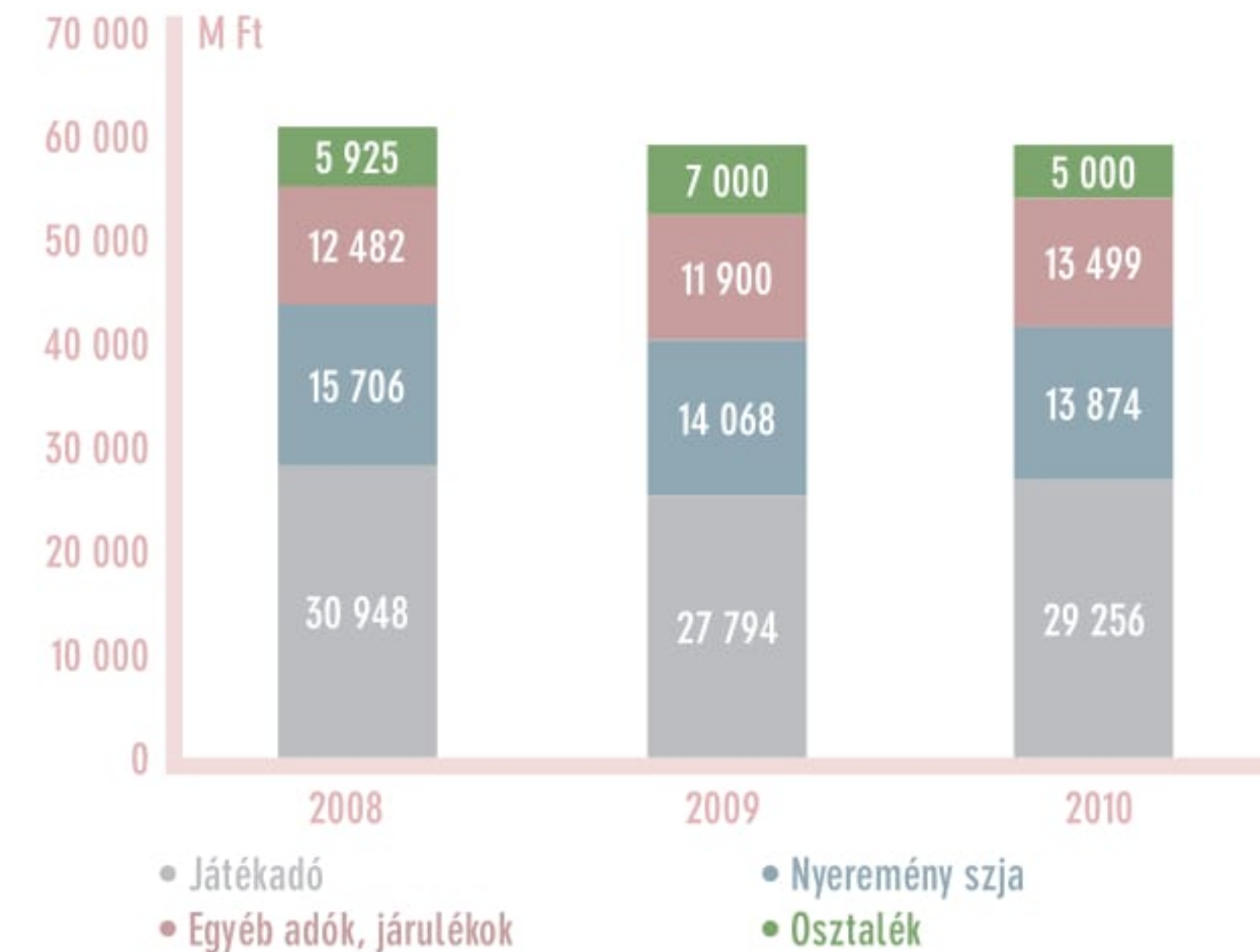


Befizetési kötelezettségek teljesítése

A Szerencsejáték Zrt. a piacsabályozó állami adópolitika következtében jelentős összeggel járul hozzá a közkiadásokhoz. A költségvetési hozzájárulás mértéke a 2010. évre elszámolt kifizetések és osztalék alapján 61,6 milliárd forint, amely az előző évi befizetést meghaladja.

A költségvetési befizetések legnagyobb tétele, az elszámolt játékadó 29,3 milliárd forintot tett ki, amely 1,5 milliárd forinttal több, mint az előző évben. A pénzügyileg elszámolt 13,9 milliárd forint nyereséjszja gyakorlatilag megegyezik a megelőző évivel, amelynek oka, hogy a gyorsan növekvő játékok (bukméri fogadás, sorsjegy) esetében nem beszélhetünk jövedelemadó-fizetési kötelezettségről.

Hozzájárulás az állami bevételekhez



Eredmény

Az előző évinél 3,1 milliárd forinttal több, 6,8 milliárd forintos üzleti eredményt ért el a Társaság, melynek alakulásában a forgalom nagyságának változása és a költségmegtakarítások játszották a fő szerepet.

A pénzügyi eredmény 1,1 milliárd forint, a társadalmilag hasznos célok közvetlen támogatására (szponzoráció és mecenatúra) fordított pénzeszköz átadások miatti negatív rendkívüli eredmény után az adózás előtti eredmény 7,1 milliárd forint. A társasági adó levonása után az adózott eredmény 5,6 milliárd forint.

2010

A megtermelt és felosztott gazdasági érték

A GRI ajánlásnak megfelelő szerkezetben összeállított megtermelt és felosztott gazdasági érték eltér a szokásos számviteli struktúrától. Ebben az összeállításban a megtermelt gazdasági érték mutatószám a nettó nyeresémekkel csökkentett árbevétel, illetve a pénzügyi bevételek összege. A gazdasági érték felosztása azt mutatja, hogy a magyar társadalom méltányos mértékben részesedik az állami szerencsejátékok hasznából. A visszatartott nyereség magában foglalja a termelő eszközök megújítására fordított fejlesztési beruházásokat is.

Eredmény (millió Ft)	2008	2009	2010
Üzleti tevékenység eredménye	5 849	3 653	6 758
Pénzügyi műveletek eredménye	1 406	2 440	1 068
Adózás előtti eredmény	6 891	5 727	7 119
Adózott eredmény	5 925	5 096	5 589

A megtermelt és felosztott gazdasági érték

A GRI ajánlásnak megfelelő szerkezetben összeállított megtermelt és felosztott gazdasági érték eltér a szokásos számviteli struktúrától. Ebben az összeállításban a megtermelt gazdasági érték mutatószám a nettó nyeresémekkel csökkentett árbevétel, illetve a pénzügyi bevételek összege. A gazdasági érték felosztása azt mutatja, hogy a magyar társadalom méltányos mértékben részesedik az állami szerencsejátékok hasznából. A visszatartott nyereség magában foglalja a termelő eszközök megújítására fordított fejlesztési beruházásokat is.

A megtermelt és felosztott közvetlen gazdasági érték (millió Ft)	2008	2009	2010
Megtermelt gazdasági érték	89 614	84 923	88 867
Felosztott gazdasági érték	87 083	82 589	85 858
Egyéb működési költségek	21 448	22 582	22 346
Alkalmazotti bérek, juttatások (bérjárulékokkal együtt)	8 252	8 240	8 636
Tőkebefektetőknek szánt kifizetések	5 925	5 096	5 000
Államkasszába történő befizetések (bérjárulékok nélkül)	50 518	45 936	49 033
Közösségi befektetések	939	735	843
Visszatartott nyereség	2 531	2 334	3 009

Kockázatkezelés

A Társaság tevékenységével kapcsolatban piaci, működési, szabályozási és pénzügyi kockázatok vannak jelen, melyekre a lottótársaság kiemelt figyelmet fordít és azokat folyamatosan az elfogadható szinten tartja.

Piaci kockázatot rövid, egy éves időtávban, a lakosság jövedelmi helyzetének és szabadon elkölthető jövedelmének alakulása és felosztása jelenthet. A kockázat mérséklésére a versenynek leginkább kitett sportfogadási szegmens erősítésével törekszünk. A működési kockázatok egyik legfontosabb eleme rendszereink biztonsága, a játékosok adatai titkosságának védelme. Adatvédelmi rendszereink fejlettsége, eljárási szabályaink szigorúsága minimalizálja e téren a kockázatot. Szabályozási kockázat a szerencsejáték törvény tervezett módosítása, amely azonban várhatóan 2011. évi működésünket még nem befolyásolja. Pénzügyi kockázat szempontjából a gazdasági környezet változása okoz bizonytalanságot. A költségstruktúránkban jelentős változást jelent a bértömeg-gazdálkodásra történő áttérés. Likvid pénzeszközeinket kizárólag

2010



alacsony kockázatú értékpapírokban forgatjuk, hosszú távú kötelezettségeket nem vállalunk, árfolyamkitettségek alacsony.

Információvédelem

Az információvédelem, azaz a Szerencsejáték Zrt. játékszervezéshez használt informatikai rendszereinek biztonsága alapeleme a Társaság üzleti tevékenységének és sikerének. A rendszer teljes egészére értett, illetve a rendszer elemeinek egymástól függetlenül is értelmezett biztonságossága a cég működésének alapja és védjegye. Ennek megfelelően a legbiztonságosabb rendszereket használjuk, az elérhető legkorszerűbb technikákat és technológiákat alkalmazzuk, valamint szigorú biztonsági előírásokat vezetünk be, melyeket minden körülmények között betartunk. A beérkezett adatok több különböző helyen kerülnek tárolásra, azaz tényleges adatvesztés nem történhet meg. Teljes informatikai rendszerünk zárt rendszer, amihez a külső, illetéktelen hozzáférés fizikailag lehetetlen.

Sorsolásainkhoz a nemzetközi standardoknak és a magyar szabályozásoknak megfelelő eszközöket használunk, mely eszközöket és a sorsolás menetét is külső, független szakértők ellenőriznek (Szerencsejáték Felügyelet, közjegyző, mérésügyi hatóság).

A biztonságos működést a rendszert üzemeltető kollégák mellett az adóhatóság Szerencsejáték Felügyeleti Főosztálya és a rendszert szállító amerikai fejlesztő cég szakértőinek felügyelete biztosítja. A rendszer auditálására az évenkénti könyvvizsgálat során, illetve az egyes fejlesztési feladatok célzott vizsgálataiban kerül sor, melyet a legképzettebb informatikában jártas auditor cégek valamelyike végez el.

Jogi ügyek

Nyereményigényléssel kapcsolatos jogvita, pereskedés elvétve fordul elő a vállalat életében. Játékaink pontosan szabályozottak, korrekt, biztonságos módon szervezettek – ebből adódóan e jogvitáknak a társaságra nézve terhelő következményei lényegében nincsenek.

A Szerencsejáték Felügyelet által kiszabott bírságok többsége a jóváhagyott játéktervtől való eltérés miatt került kiszabásra. Büszkék vagyunk arra, hogy 2010-ben egyetlen bírságot sem kapott Társaságunk.

Büntetések, bírságok összege



2010

7. Felelős játékszervezés

A játék alapvetően öröm és problémamentes kikapcsolódás, ám fontos tudni, hogy az emberek egy kisebb csoportja számára viselkedési gondokat okozhat és akár függőséghez is vezethet. A felelős játékos csak annyit költ szerencsejátékra, amennyit megengedhet magának. A játékra fordított összeg valójában a szórakozása ára. Tudja, hogy a nyereség véletlen műve, és nincs biztos szisztéma. A veszélyeztetettek körében azonban a mértéktelen játék függőség kialakulásához vezethet. A szerencsejáték-függőség szenvedélybetegség, melynek kezelése komoly nehézségeket okoz mind a szakemberek, mind pedig a betegek számára.

A felelős játékszervezés olyan tudatos, a törvényi kötelezettségen is túlmutató tevékenységek összessége, amelyekkel igyekszünk megóvni játékosainkat a túlzásba vitt szerencsejáték káros következményeitől. Ennek során kiemelt szerepet kap a kiskorúak játéklehetőségeinek korlátozása és az egyébként sérülékeny társadalmi csoportok védelme, a megelőzéshez, illetve a kezeléshez szükséges információk és eszközök biztosítása.

A felelős játékszervezésre évek óta nagy hangsúlyt helyez a Szerencsejáték Zrt. Ez nem pusztán morális szempontból fontos, de kiemelkedő jelentőségű stratégiai kérdés is: a felelős játékszervezést üzleti stratégiánk és mindennapi üzleti működésünk szerves részeként kezeljük, rendszeresen felülvizsgáljuk és fejlesztjük.

7.1. Az integráció folyamata és eredményei

Hisszük, hogy a felelős játékszervezés elveinek a teljes üzleti folyamatban érvényesülniük kell, a felelősség nem hárítható át a játékosokra. Ennek megfelelően úgy alakítottuk át üzleti folyamatainkat, hogy megfeleljünk az Európai Lottótársaságok Szövetsége (European Lotteries, EL) Felelős Játékszervezési Szabványának. A program részeként szá-

mos, a játékfejlesztés, kereskedelem, marketing, kommunikáció és humán területeket érintő változtatás történt.

- Minden lottózónkban felhívjuk a figyelmet a túlzásba vitt játék okozta mentálhigiénés problémákra. „Játsszon mértékkel!” című tájékoztató füzetünk tanácsokkal, felvilágosítással szolgál a problémák megelőzéséhez, illetve a kialakult problémás helyzetek megoldásához.
- A játékismertető füzetek („Hogyan lottózzunk?“, „Hogyan fogadjunk?“, stb.) részletes útmutatót és pontos nyereségi esélyeket tartalmaznak, így adva meg a játékosnak a kellő információt, hogy ezek ismeretében dönthesse el, mennyi pénzt kockáztat.
- Értékesítő munkatársaink a terminálkezelői oktatás keretében a felelős játékszervezés elveivel és követendő gyakorlatával, valamint a betartandó szabályokkal is megismerkednek.
- Vállalatunk etikai és reklámetikai kódexét a felelős játékszervezési elveket figyelembe véve alakítottuk ki, azok számos, a területre vonatkozó speciális szabályt tartalmaznak.
- Weboldalunkon igyekszünk egyre több információval szolgálni a szerencsejáték társadalmi hatásairól és kockázatairól, valamint a segítségnyújtás módjáról. Az Egészségügyi Stratégiai Kutatóintézettel (ESKI) kialakított együttműködés keretében az ESKI weboldalán is található játékfüggőséggel foglalkozó aloldal.
- Online játékaink esetében „közlekedési lámpa” hívja fel a figyelmet az adott játék veszélyességi szintjére, önkorlátozó rendszer és figyelmeztető funkciók segítik a mértéktartó játékot, illetve játékosaink tesztelhetik játékfüggőségre való hajlamukat is.

2010

2010 áprilisában indult új szolgáltatásunk az interneten játszóknak lehetővé teszi, hogy még a fogadásaik megtétele előtt önmaguk meghatározzák, hogy hosszabb távon maximum mennyit akarnak költeni (limit). Az internetes fogadási rendszerben az „Önkorlátozás” menüpont használatával állítható be a napi és a heti költési limit, valamint a figyelmeztető funkciók. Ez az önkorlátozás a játékszenvedély kialakulását és az ezzel együtt járó erőn felüli, akár egzisztenciális gondokat is maga után vonó költsékezést hivatott meggátolni.

2010 második felében többlépcsős felelős játékszervezési kampányt indítottunk, amelynek célja a játékfüggőség veszélyére történő figyelemfelhívás és az állami lottótársaság felelős játékszervezői magatartásának bemutatása volt.

A felelős játékszervezés elveinek vállalati működésbe való integrációja kifejezetten sikeresnek tekinthető. Társaságunk játécai – bár vannak közöttük különbségek, pl. a lassú ritmusú, „szolid” lottókat és a pergő tempójú Puttót összehasonlítva – nem ösztönöznek a mértéktelen költsékezésre, s általában nem kiváltói a szenvedélybetegségnek. A reklámozásban mértéktartóak vagyunk, nem keltjük a gyors és biztos meggazdagodás látszatát.

Az integráció sikerességének fokmérője az is, hogy 2010 júniusában átvehettük az EL Felelős Játékszervezési Szabványának történő megfelelést igazoló tanúsítványt.

7.2. A Szerencsejáték Zrt. mint felelős játékszervező

A 72 európai lottótársaságot tömörítő EL-től kapott elismeréssel a Szerencsejáték Zrt. kontinensünk azon 14 szerencsejáték-szervező társaságának egyike lett, amelyek kiállták az alapos és kemény követelményeket támogató minősítési procedúrát, s kiérdemelték a csak a legjobbakat megillető besorolást.

A minősítést független audit előzte meg, melyet a PricewaterhouseCoopers könyvvizsgáló végzett el. Ennek során a nemzetközi szabvány előírásai alapján részletesen átvilágították a cég működését és tevékenységét. A vizsgálat végén elismerték, hogy a Szerencsejáték Zrt. csak olyan játékokat forgalmaz, amelyek nem tartoznak a függőség kialakulásához vezető legveszélyesebb kategóriába.

A nemzetközi elismerést Társaságunk hosszú távú, felelős tevékenységéért érdemeltük ki. Ez azonban számos kötelezettséggel is jár, melyeket mindennapi munkánk során érvényesíteni kell. Ilyenek egyebek mellett a játékfüggőséggel kapcsolatos kutatások szervezése és finanszírozása, segítségnyújtás a függő játékosok orientálásában, tájékoztató anyagok kihelyezése a játékszenvedély kialakulásának megelőzésére, valamint információk elhelyezése az online felületeken.



2010

7.3. Kötelezettségvállalásunk

Felelős játékszervezéssel kapcsolatos kötelezettségvállalásunk az EL által kidolgozott szabványon alapul, amely 10 témakörbe sorolja a tenivalókat.

1. Kutatások előmozdítása
2. Az alkalmazottak képzése
3. Az értékesítési ügynökök képzése
4. Játéktervezés során a kockázatok felmérése
5. A távoli játék-részvétel csatornáinak ellenőrzése
6. Reklámozás és marketing szabályozása
7. Kezelés felé orientálás
8. A játékosok nevelése
9. Az összes érintett fél bevonása
10. Beszámolás, mérés és igazolás

A fenti témák közül most olyan részterületeket emelünk ki, melyekkel a szélesebb közönség leginkább találkozhat. A 10. témakörben foglalt beszámolási előírásoknak való megfelelést ez a jelentés igazolja, amelynek elkészítését a tanúsítvány megszerzéséhez szükséges eljárás során vállaltuk.



7.4. Kutatás: Játékszenvedély és a felelős játékszervezés

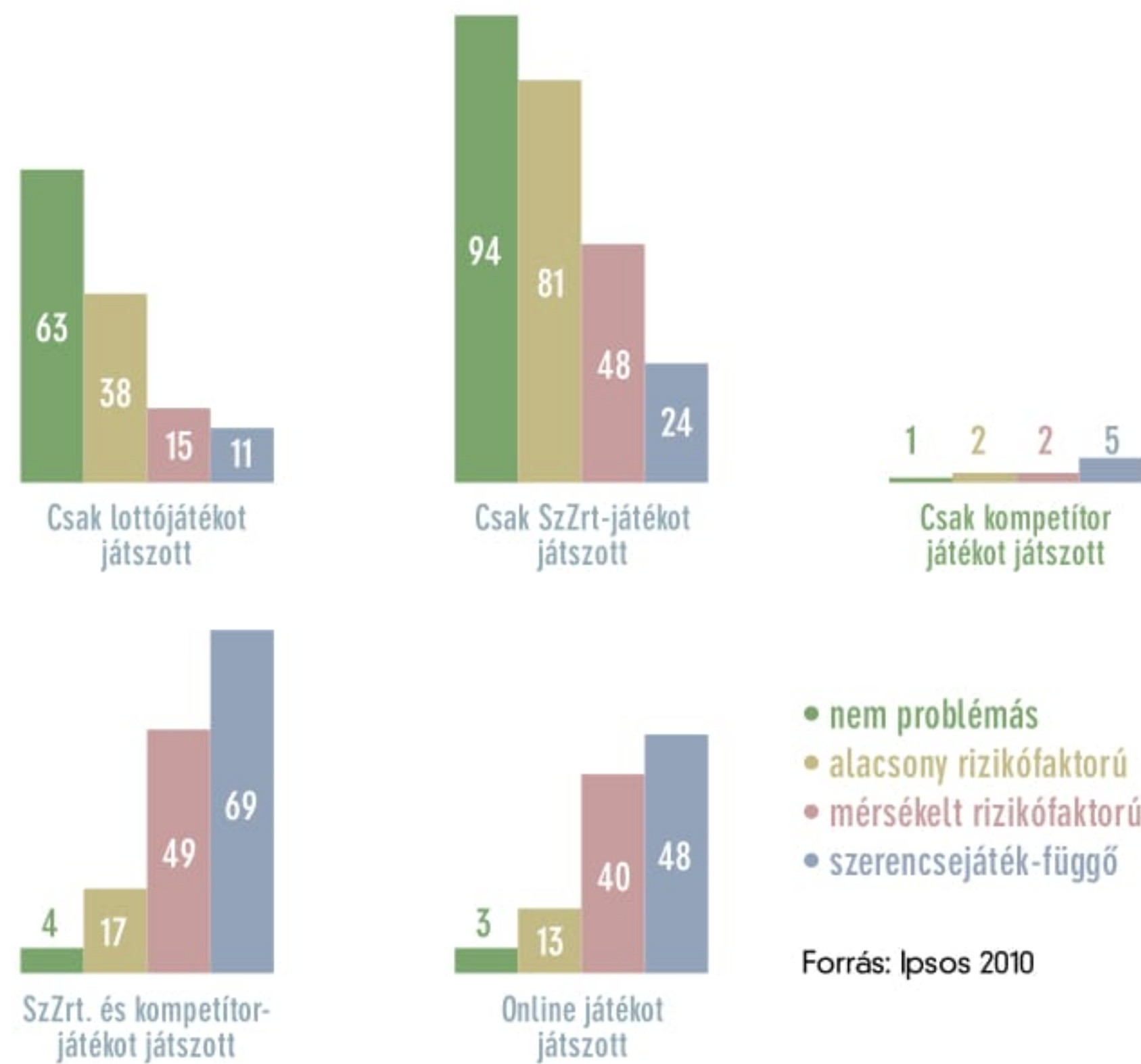
2010 elején zárult le az Ipsos Zrt. – a Szerencsejáték Zrt. megrendelése alapján végzett – 10 000 fős országos kutatása, amely a szerencsejáték-függőség magyarországi helyzetét és az egyes játékok hatását volt hivatott feltárni. A Játékszenvedély és felelős játékszervezés című tanulmány szerint a 18 éves és annál idősebb magyar lakosság 1,2 százaléka szerencsejáték-függő, azaz mintegy 100 000 ember érintett, 3,8 százalék mérsékelt rizikófaktorú, további 5,7 százalék pedig alacsony rizikófaktorú szerencsejátékos.

A felmérésből az is kiderült, hogy a közvélemény a játékszenvedélyt a súlyos szenvedélybetegségek közé sorolja, az alkoholizmushoz és a kábítószer-fogyasztáshoz mérhető addikciónak tartja. A legtöbb válaszadó tisztában volt a játékfüggőség alapvető jellemzőivel és következményeivel. A kutatás megállapította, hogy a problémás szerencsejátékosok a gyors ütemű, az azonnali nyerést lehetővé tevő, valamint a folyton megújuló kihívást jelentő játékokat kedvelik különösen. A pénznyerő automaták, a kaszinók, valamint az online játékok többsége éppen ilyen, így ezek fokozottan veszélyesek a játékosokra nézve. Mindazonáltal, a szerencsejáték-függők kevéssé válogatnak, lényegében minden elérhető játék megfelel a számukra.

Az előző év játékszokásait alapul vevő felmérés azt mutatta, hogy a szórakozásból játszó játékosok 94 százaléka választja a Szerencsejáték Zrt. játékeit. A szerencsejáték-függők 24 százaléka csak a Társaságnál játszik, 69 százalékuk mindenhol – de elsősorban a versenytársaknál – teszi meg tétjeit, főleg kaszinókban, nyerőautomatáknál. Az online szerencsejátékot a függők 48 százaléka választja. Megtudható még az is, hogy a nem problémás szerencsejátékosok közül csak 11 százalék játszott kiskorúként, a függők közül viszont 31 százalék.

2010

Játszott játéktípusok



A kutatás kifejti, hogy a szerencsejáték-függők családtagjai lényegesen rosszabbnak ítélik meg az anyagi helyzetüket, mint a felmérésben használt kontrollcsoport tagjai. Míg a családtagok közül 13 százalék érzi úgy, hogy nélkülözések közt élnek, addig a kontrollcsoportnak csupán 3 százaléka. Anyagi helyzetük jelentős romlásáról a hozzátartozók 45 százaléka számolt be, ahhoz az időszakhoz viszonyítva, amikor a családban még nem volt jellemző a túlzott mértékű játékszenvedély. A kutatásból kiderül, hogy a megkérdezettek 67 százaléka el is várja a Szerencsejáték Zrt.-től a kutatások támogatását, 84 százaléka pedig a felvilágosító kampányok szervezését.

7.5. Felelős játéktervezés

Felelős játékszerzésünk a megelőzésre, így a tervezési folyamatra is kiterjed. A Nemzetközi Felelős Játékszerzési Szövetség (IRGO) által kifejlesztett GAM-GaRD szoftver segítségével már egy játék bevezetése előtt vizsgálható és megítélhető, hogy az adott játék milyen mértékben járulhat hozzá a játékszenvedély kialakulásához.

A GAM-GaRD tíz tulajdonság mentén vizsgálja az egyes játékok kockázatát. Minden tulajdonság egyértelműen definiált és egy pontskála segítségével objektíven osztályozható. Az értékelés során a tulajdonságokra kapott pontszámokból adódik össze egy adott játék összes pontszáma, mely – a közlekedési lámpa mintájára – három kategóriába sorolja a játékokat. Zöld jelzést kapnak azok a játékok, amelyek alacsony kockázatot rejtenek magukban, vagyis a játék GAM-GaRD vizsgálata során kapott összes pontszáma nem éri el a húszat. Sárga jelzést a közepes kockázati kategóriába sorolt játékok kapnak, ahol a játék összes pontszáma húsz és harminc pont közötti, és végül – harminc feletti összesített pontszámmal – piros jelzést érdemelnek azok a játékok, amelyek magas kockázatot jelentenek a társadalom sérülékeny tagjai számára.

2010 elején Társaságunk összes játékát megvizsgáltuk a GAM-GaRD kritériumai alapján, és egyetlen olyan játékot sem találtunk, amelyik magas kockázatú lenne. Új termékeink tervezése során pedig figyelembe vesszük a GAM-GaRD szerinti besorolást.

2010

7.6. A fiatalkorúak védelme

Szinte minden, az EL szabványában megjelenő részterületnek kulcs-eleme a kiskorúak védelme: pl. az alkalmazottak képzésénél, a kutató-soknál, stb. A hazai törvényi előírások szerint 18 éven aluliak nem vehetnek részt szerencsejátékban. Törvény tiltja továbbá a gyermek-, illetve fiatalkorúak szerencsejátékban való részvételére felhívó reklámot, valamint szintén tilos közzétenni szerencsejátékhoz kapcsolódó reklámot olyan sajtótermékben, amely alapvetően gyermek-, illetve fiatalkorúakhoz szól.

Ennek megfelelően a Szerencsejáték Zrt.-nél a fiatalok védelme minden fejlesztés, reklám és marketing kampány során tudatosan, kiemelt tervezési szempontként jelenik meg. A fejlesztés során ilyen szempont, hogy a játék ne jelentsen vonzerőt a fiatalkorúak számára. A kaparós sorsjegyek tervezése során ügyelünk arra, hogy kerüljük a fiatalkorúak számára vonzó témákat és külső megjelenést.

Fontosnak tartjuk továbbá, hogy reklámjaink és egyéb marketingtevékenységeink fiatalkorúakat célcsoportként ne szólítsanak meg, illetve lehetőleg kerüljék a gyerekek által kedvelt és ismert motívumok alkalmazását.

A 2010 elején elfogadott Reklám és Támogatás Etikai Kódexünk alapján reklámjainkban nem szerepelhet 18. évét be nem töltött személy, vagy akinek a külseje azt sugallja, hogy az illető fiatalkorú. Minden reklámnál (nyomtatott reklámeszközökön, tájékoztató és egyéb plakátokon, illetve a tv-reklámok vizuális anyagában) megjelenik a korhatárra figyelmeztető logó.

Az előbbiekből is látszik, hogy a 18. életév betöltésére vonatkozó korlátozás betartását rendkívül szigorúan vesszük. Bár a lottózókba természetesen kísérővel bemehetnek a gyerekek is, ők nem vehetnek részt semmilyen játékban, számukra nem adnak el szelvényt, sorsjegyet. A kaparós sorsjegyek hátoldalán, a segédszelvények első oldalán, valamint a minden értékesítőhelyen megtalálható Részvételi Szabályzatban is fel van tüntetve a 18 éves korhatárt jelző figyelmeztetés.



Minden, az értékesítő helyeket érintő dokumentum (szabályzat, szerződés, kézikönyvek) általános része előírja a „Szerencsejátékban 18 éven aluli személyek nem vehetnek részt” tiltó matrica kihelyezését, az ellenőrzési feladatoknál szabályozza a matrica meglétének és olvashatóságának napi ellenőrzését, pótlását. A szabályzatok értékesítésre vonatkozó részei – eladás és nyereség kifizetés, szerződéskötés – szintén kiemelik a tiltást azzal, hogy kétség esetén fel kell kérni a játékos életkora igazolására, amennyiben ezt nem teszi meg, az értékesítést, a nyereség kifizetést számára meg kell tagadni.

2010

A korlátozások természetesen kiterjednek a Társaság internetes fogadási oldalára is. Az itt megjelenő figyelmeztető szöveg és 18-as piros karika mellett, az internetes fogadási rendszerben a regisztrációnál a játékosnak kötelező nyilatkoznia arról, hogy betöltötte a 18. életévét. Az m-com-os, azaz a mobiltelefonos fizetési módot igénybe vevő játékosok anonim regisztrációja esetén az első SMS-ben küldjük ki a figyelmeztető szöveget.

A felelős játékszervezés, s azon belül is a kiskorúak védelme a Szerencsejáték Zrt. munkatársainak oktatása során is jelentős szerepet játszik. Társaságunk rendszeresen készít oktatási anyagokat, amelyek mindig kitérnek a szervezés szabályaira, a szerencsejátékok társadalmi veszélyességére, valamint arra, hogy a terminálkezelők nem szolgálhatnak ki 18 éven aluliakat. Az oktatás része a fiatalok és a játékosok védelme érdekében tett intézkedések, és a játékfüggőségre történő figyelmeztetések ismertetése, megfelelő érdemi érvanyagot biztosítva az eladóknak, hogy az értékesítés során ne csak a jogszabályi keretekre hivatkozva, hanem a társadalmi felelősségvállalás érveit is használva tudják indokolni a szabályozást.

7.7. Reklám és Támogatás Etikai Kódex

Hirdetéseink elkészítése során szigorú előírásokat veszünk figyelembe, melyek részben az Önszabályozó Reklámtestület (ÖRT) és a Magyar Reklámszövetség 2009-ben készített új Reklámetikai Kódexén alapsznak, részben a Szerencsejáték Zrt. saját Reklám és Támogatás Etikai Kódexéből következnek.

Hirdetéseinknek meg kell felelniük az általános reklámozói alapelveknek és az általánosan elfogadott erkölcsi-etikai normáknak, valamint a közízlésnek. A reklámtestületekkel való korábbi együttműködésünk

eredményeképpen az ÖRT új reklámetikai kódexe már tartalmaz kifejezetten a szerencsejátékokra vonatkozó különleges szabályokat is. Ezek szerint például a reklám nem sugallhatja, hogy a szerencsejáték megoldás az egyéni, a szakmai vagy a neveltetési problémákra, vagy hogy a munkából származó jövedelem helyettesítője, az anyagi biztonság elérésének eszköze, vagy a pénzügyi problémák megoldása lehet.



Mindezeket túl vállalatunk saját etikai normákat is kidolgozott. Reklámjainkat például úgy alakítjuk ki, hogy kiskorúak számára ne jelentsenek vonzerőt, ne ösztönözzék a játékban való részvételüket. Kommunikációnk nem irányul közvetlenül életkorból adódó vagy egyéb társadalmi okokból sérülékeny csoportok irányába, s nem működünk együtt olyan szolgáltatókkal, amelyek a játékban való részvétel céljára azonnal le hívható gyorsHITELEKET kínálnak. Nem vetünk be továbbá ésszerűtlen mértékű hűségösztönzőket, amelyek a játékban való intenzívebb részvételre sarkallnak a nyerési esély növelése érdekében. Társaságunk reklámjainak egyértelműen kell bemutatniuk, hogy a nyereség a szerencsén múlik.

Szponzorációs területen tett vállalásunk, hogy a 18 éven aluliak védelme érdekében kerüljük az olyan projektek támogatását, amelyek közvetlenül az önálló keresettel nem rendelkezőket célozzák meg.

2010

8. Felelős foglalkoztatás

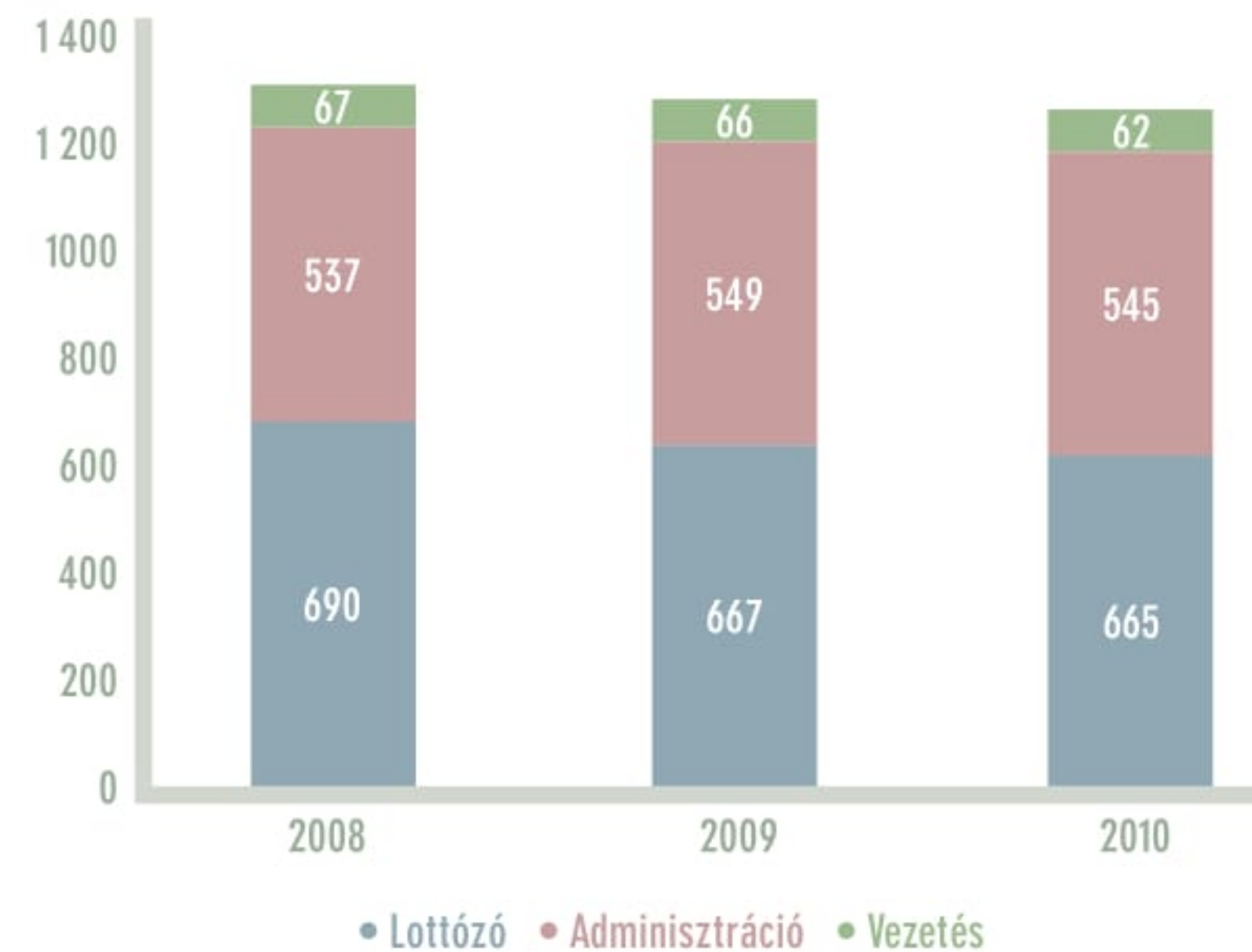
Mintegy ezerháromszáz főt foglalkoztató nagyvállalatként jól rendszerezett humán folyamatokat alakítottunk ki, továbbá 2007 óta Etikai Kódexben rögzítjük a Társaság munkáltatói felelősségvállalásának, a munkavállalók iránti elkötelezettségének főbb elveit, melyek hozzájárulnak a munkavállalók általános elégedettségének fenntartásához, illetve növeléséhez. Az Etikai Kódex megfogalmazza a munkavállalóktól elvárt magatartást is, részletezi többek között az egyenlő bánásmódra, a munkakörülményekre és az összeférhetetlenség kezelésére vonatkozó irányelveket.

Felelős munkáltatóként nagy súlyt helyezünk az egészséges munkakörülmények megteremtésére, a munkatársaink képzésére, és kiemelt figyelmet fordítunk a munkahelyi esélyegyenlőség megteremtésére is. Emellett fontosnak tartjuk, hogy lehetőségeinket kihasználva proaktívan törekedjünk a társadalmi problémák megoldására is. Ezért tartjuk fenn évek óta – leányvállalatunkon keresztül – karitatív értékesítési hálózatunkat, melyben megváltozott munkaképességűeket foglalkoztunk értékesítőként.

8.1. Munkaügyi gyakorlat és munkakörülmények

A társadalmi felelősségvállalás általunk vallott alapértékei mentén a Szerencsejáték Zrt. mindent megtesz azért, hogy a lehető legjobb munkakörülményeket biztosítsa munkavállalói számára.

Munkatársak száma



*A munkavállalók számának régiónkénti alakulása a Mellékletben olvasható.

A dolgozók jogait és kötelezettségeit a Kollektív Szerződés tartalmazza, mely adminisztratív munkatársaink számára az intraneten, lottózóban dolgozó kollégáink számára nyomtatva is rendelkezésre áll. A Kollektív Szerződés hatálya alá a Társaság munkavállalóinak 99,4 százaléka tartozik, kivételt csak a menedzser szerződéssel rendelkezők képeznek. Vállalatunk ugyan nem csatlakozott nemzetközi egyezményekhez, azonban betartja a Nemzetközi Munkaügyi Szervezet (ILO) munkavállalókra vonatkozó ajánlásait.

A Szerencsejáték Zrt. vezetősége rendszeresen konzultál a vállalati érdekképviseleti szervekkel, Szakszervezettel és Üzemi Tanáccsal. Az egyeztetések révén biztosított a munkavállalók véleményének és javas-

2010

latainak közvetlen eljuttatása a döntéshozókhöz. Ez vonatkozik mind a munkavégzés feltételeire, mind a munkabérekre és a juttatásokra. A Kollektív Szerződés szintén a Szakszervezettel és az Üzemi Tanáccsal folytatott tárgyalások eredményeképpen kerül évente megújításra. A Szakszervezet képviselői jelen vannak a vállalat Felügyelő Bizottságában is.

A folyamatos kapcsolatot és munkavállalói visszajelzéseket szolgálják az évek óta működő „ötletládák” is. Míg a lottózókban dolgozó munkatársak belső postázás útján juttatják el javaslataikat, ötleteiket, addig az irodaépületekben e célt szolgáló ládák kerültek kihelyezésre. Munkatársaink 2010 év végéig 25 témakörben 52 kérdést juttattak el hozzánk (pl. cafeteria rendszer bevezetése, juttatási elemek bővítése, próbavásárlással kapcsolatos észrevételek stb.) az ötletládákon keresztül, melyek az érintett szakterületek által megválaszolásra kerültek.

A személyügyi és képzési nyilvántartás áttekinthetőségét és az adatok biztonságát modern informatikai rendszer szolgáltatja, melyet a vállalat folyamatosan bővít a szükségleteknek megfelelően.

Egészség és biztonság

Munkavállalóink egészségének és biztonságának garantálását prioritásként kezeljük. Esélyegyenlőségi tervünkben megfogalmazott alapvető elveink közé tartozik az egészségmegőrzés és a betegségek megelőzése, valamint munkatársaink egészségtudatosságának növelése. Ennek érdekében lehetőséget biztosítunk számukra, hogy ingyenesen részt vehessenek az egészségük szempontjából alapvetően fontos szűrővizsgálatokon.

A kötelező foglalkozás-egészségügyi szűréseken túlmenően a Szerencsejáték Zrt. különféle szűrővizsgálatokat szervezett 2010 során, illetve

folytatódtak az egészségügyi felvilágosító előadások is a partner intézménnyel fenntartott sikeres együttműködésnek köszönhetően.

2010-ben munkatársaink közül országos szinten 260-an vettek részt kardiovaszkuláris komplex szűrési programban, valamint 120 kollégának célzottan nőknek, illetve férfiaknak összeállított szűrővizsgálatokat biztosítottunk. A Budapesten szervezett bőrrák szűrőprogram lehetőségével számos munkatársunk élt.

A sok éves gyakorlatnak megfelelően a munkatársaknak szakorvosi konzultációra van lehetőségük hetente egyszer a budapesti irodaházakban. A biztonsági előírások megismerése érdekében minden kollégánk számára kötelező a tűz- és munkavédelmi oktatáson való részvétel.

A belső szabályozás értelmében a vállalat két évente támogatja a monitor előtt munkát végző kollégák védőszemüveg-készítését. Emellett a betegséggel küszködő munkavállalók gyógyulásának, rehabilitációjának elősegítésére 2010-ben a Vezérgazgatóság területén dolgozó munkatársak a Budapest Gyógyfürdői Zrt.-vel kötött megállapodás keretén belül számos gyógyfürdői szolgáltatást vehettek igénybe. A Területi Igazgatóságok a gazdálkodásra biztosított keretük terhére kerestek hasonló megoldásokat.

Munkatársaink 2010 során ismételten részt vehettek stresszoldó programon. A Társaság a programot a fokozott stresszel járó munkakörökben szolgáltatásként biztosította. A 2010. évtől kezdődően a távoktatásos formában zajló informatikai képzés kiegészítő szolgáltatásaként széleskörű, online stresszmenedzsment volt elérhető az összes, intranetes kapcsolattal rendelkező munkatársunk számára.

2010



8.2. A humán tőke megőrzése és fejlesztése

Társaságunk speciális helyzetben van, mivel egyetlen jelentős játékszervezőként a hazai piacon stratégiai fontosságú kérdés számunkra, hogy magasan képzett, sokéves tapasztalattal rendelkező dolgozóinkat hosszú távon megtartsuk, hiszen pótlásuk és képzésük tevékenységünk egyediségének köszönhetően bonyolultabb feladat, mint sok más szektor esetében. Éppen ezért munkatársaink a Szerencsejáték Zrt. egyik legfontosabb értékét képviselik.

2010-ben a fluktuáció 13 százalékot tett ki, melynek jelentős hányadát a Vezérigazgatóság állományának változása okozta.

Teljes munkaerő fluktuáció* 2008	2008			2009			2010		
	Kor	Férfi	Nő	Σ	Férfi	Nő	Σ	Férfi	Nő
<30	40	97	137	49	59	108	27	71	98
30-50	19	45	64	12	21	33	11	24	35
50<	14	34	48	13	19	32	23	14	37
Összesen	73	176	249	74	99	173	61	109	170

*A régiók szerinti munkaerő fluktuáció részletes adatai a Mellékletben olvashatóak.

Javadalmazási rendszer

Javadalmazási rendszerünkkel elismerjük munkavállalóink munkáját és teljesítményét, és a munkavégzés jellegének, az egyéni teljesítménynek és a munkaerő-piaci helyzetnek megfelelő béreket biztosítunk dolgozóinknak. Részmunkaidőben dolgozó munkatársaink számára arányosítva nyújtjuk ugyanazokat a juttatásokat, mint amelyeket teljes munkaidős kollégáink kapnak.

Az átlagos kezdő fizetések minimálbérhez viszonyított aránya*	2008	2009	2010
Észak-Dunántúli Területi Igazgatóság	3,71	3,69	2,72
Pécsi Területi Igazgatóság	3,61	4,13	3,23
Szegedi Területi Igazgatóság	2,88	3,50	2,93
Miskolci Területi Igazgatóság	2,38	2,66	2,66
Fővárosi Területi Igazgatóság	2,83	3,85	3,86
Vezérigazgatóság	3,40	3,44	3,68

*Az adminisztratív munkakörökben dolgozókra nézve. Lottózói munkatársaink teljesítménybért kapnak.

A vállalatnál számos munkakör (pl.: területi képviselők, üzletvezetők, lottózói értékesítők, technikusok, oddsmesterek) teljesítménybérézésen alapul, mely az üzleti teljesítmény ösztönzését szolgálja. Emellett főként a vezetők rendelkeznek prémiumra váltható teljesítmény-célkitűzésekkel, de a beosztottak esetén is működik teljesítményösztönző rendszer, igaz nem személyre szabott feladatokkal.

A vezetők éves célkitűzéseit (osztályvezetői szinttől felfelé) mindenkor feleltesük határozza meg. A kitűzött vezetői célok között – a vállalat eredményessége és az egyéni szakmai feladatok teljesítése mellett – minden esetben szerepel felelős játékszervezési kritérium is. A vezetők teljesítmény-értékelése év végén, önértékelés, illetve a felettes általi véleményezés alapján történik.

Képzés, fejlesztés

Egy sikerorientált vállalkozás jól felfogott érdeke, hogy munkavállalói szakmai fejlesztésére nagy gondot fordítson. A munkavállalók pedig igénylik is, hogy kötelezettségük ellátásán túl szakmailag tovább-

2010

képezzék magukat. A Szerencsejáték Zrt. sikeres vállalkozás és az is kíván maradni. Munkavállalóink tudása és tapasztalata ráadásul – a piac sajátosságai miatt – nehezen pótolható. Számunkra rendkívül fontos, hogy támogassuk, pozitívan ösztönözzük munkavállalóinkat a folyamatos tanulásra, ismereteik és készségeik fejlesztésére. Képzési koncepciókat rendszeresen felülvizsgáljuk, figyelembe véve az egyes munkavállalók igényeit, valamint a Társaság érdekeit is.

2010-ben a munkavállalók részére távoktatás keretében piacképes szoftverüzemeltetői tanfolyamot és angol nyelvoktatást biztosítottunk. Tanulmányi szerződések keretében számos munkavállaló képezhetette tovább magát. Munkatársaink rendszeresen részt vettek célirányos tréningeken, ahol az adott szakterületen elvárásainak megfelelő kompetenciák fejlesztésére került sor.

Egy főre eső átlagos képzési óraszám	2008	2009	2010
Lottózói dolgozók	21	20	8
Adminisztrációban dolgozók	8	16	5

A pályakezdő munkavállalók beilleszkedését támogatja évek óta meglévő gyakornoki programunk, melynek lényege a Társaság tevékenységének átfogó és különféle szakterületeket érintő megismertetése. A program hatékonyan szolgálja mind a munkáltató, mind pedig a pályakezdő érdekeit és szükségleteit. 2010 során vállalatunknál 4 fő vett részt a gyakornoki programban. A pályakezdő, illetve újonnan belépő munkavállalók tájékoztatása céljából információs anyagot is készítünk, mely Társaságunk tevékenységéről, működéséről, szervezeti felépítéséről, belső szabályairól, és azokról a lehetőségekről szól, amelyek igénybevétele segíti a munkahelyi közösségbe való beilleszkedést.

A munkatársak képzése (pl. a lottózói értékesítők, sorsolási előadók, hardvertechnikusok) a Szakmai Képzési Szabályzat szerint történik. A lottózói dolgozóknak a munkaszerződésnek megfelelően érvényes vizsgákkal kell rendelkezniük a terminálkezelés, az ügyrendi, pénz- és értékkezelési valamint a biztonsági kérdések terén. Képzésük felújító vizsgákkal, készségfejlesztő tréningekkel egészül ki, illetve új játék/rendszer/termék bevezetését megelőzően a lottózói dolgozók az elsajátítandó ismeretanyagtól függően oktatásban részesülnek, mely vizsgával zárul.

Esélyegyenlőség

Munkavállalóink anyagi és erkölcsi megbecsülése, jó munkahelyi közérzete érdekében hozott intézkedéseink beépültek a mindennapokba. Azonban tisztában vagyunk azzal, hogy munkatársaink helyzetének elemzése, értékelése, a szolgáltatások fejlesztése, a változásokhoz történő igazítása továbbra is folyamatos munkát igényel.

Munkavállalók csoportosítása kor és nem szerint	2008		2009		2010	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Alkalmazottak						
<30	43	106	54	103	58	104
30-50	264	532	263	542	262	559
50<	124	225	117	203	99	190
Irányító testületek						
<30	0	0	0	0	0	0
30-50	7	4	4	2	4	1
50<	8	0	6	0	5	0

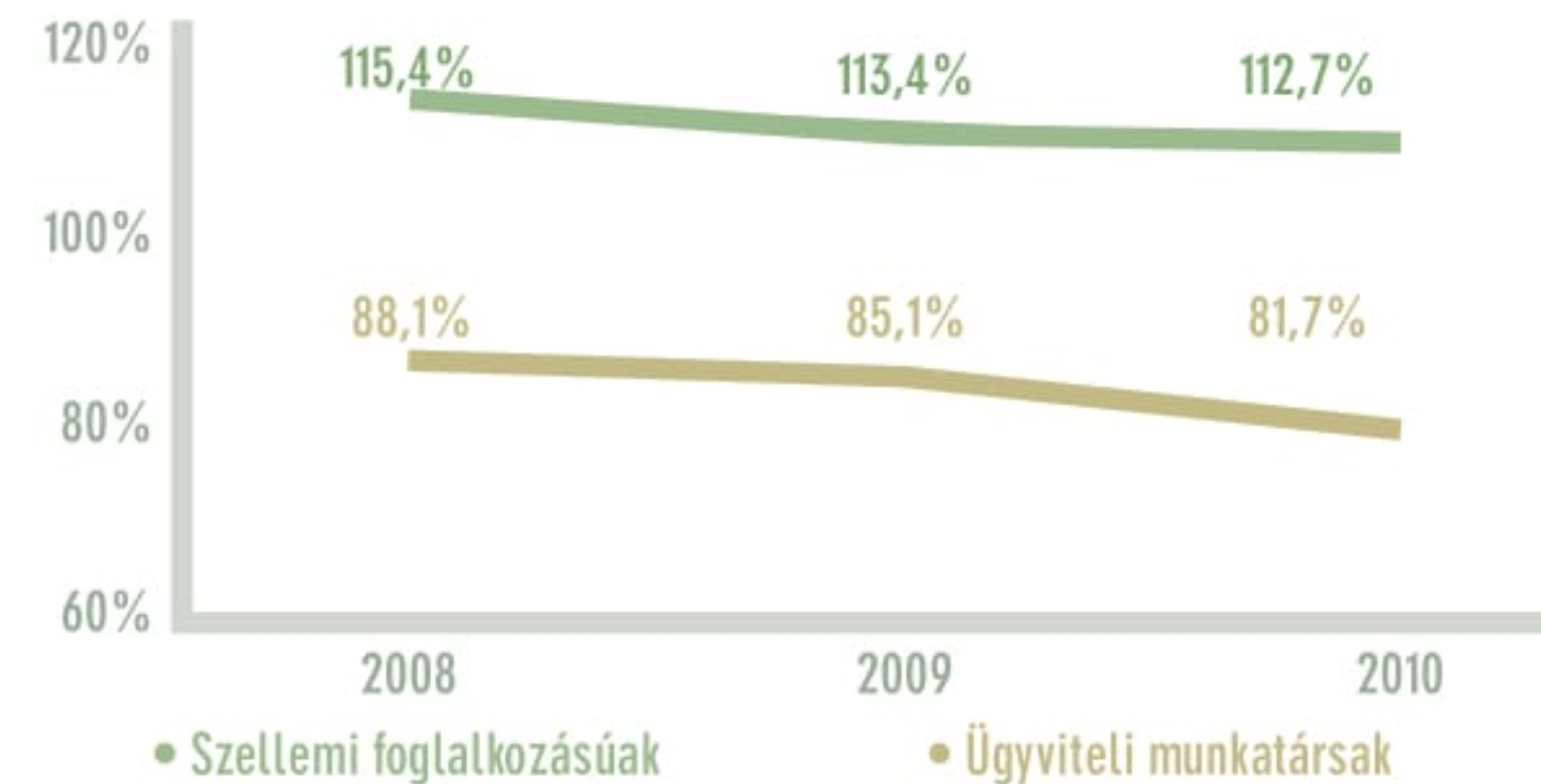
2010

A jogszabályi előírások mellett az Esélyegyenlőség terv, az Etikai Kódex, valamint más belső szabályozások biztosítják mindenki számára az egyenlő bánásmódot és az esélyegyenlőséget. Az alapvető eredmények, célok és részletes feladatok a vállalat éves Esélyegyenlőségi tervében kerülnek megfogalmazásra.

Az Esélyegyenlőségi terv hatálya a Társasággal munkaviszonyban álló összes munkavállalóra, illetve egyes elvek és célok vonatkozásában a munkajogviszony létesítését megelőző eljárásban részt vevő személyekre, valamint a munkajogviszony megszűnését követően a Társaságtól nyugdíjba vonult munkavállalókra is kiterjed. A terv tartalmazza a Társaságnál dolgozó hátrányos helyzetű munkavállalói csoportok meghatározását, illetve a helyzetük javítását szolgáló, az adott évre megfogalmazott konkrét célokat, feladatokat és az azok megvalósításához szükséges eszközöket. Időbeli hatályát tekintve a terv az adott naptári évben érvényes, valamint minden évben megújításra kerül.

A munkáltató alapvető érdeke, hogy olyan esélyegyenlőségi tervet fogadjon el, amelyet a Társaság dolgozói magukénak érznek, vagyis a benne foglalt intézkedéseket, programokat elfogadják, támogatják. Ennek érdekében minden terv elkészítését a korábbi év eredményeinek elemzése előzi meg, melyről a Szakszervezet tájékoztatást kap. A Szakszervezet és a területi igazgatóságok/régiók által felvetett fejlesztési javaslatokat mérlegeljük a tervek elkészítésekor, és lehetőségeinkhez mérten törekszünk azok megvalósítására.

Férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya (nők=100%)



*A lottózói munkatársak bérezése teljesítmény alapú.
Fizikai foglalkoztatású munkavállalóink mind férfiak.

A Szerencsejáték Zrt. annak érdekében, hogy a 2010. évi Esélyegyenlőségi terv hatékonyan szolgálja a munkavállalók érdekeit, szociológiai felmérést is készített a dolgozók körében. A kérdőívet a Társaság valamennyi munkavállalója megkapta, s bár a kitöltés önkéntes volt, 36,7 százalékuk fontosnak tartotta, hogy hangot adjon véleményének.

Ezen felül a Social Label (társadalmilag felelős munkáltató) minősítés kapcsán is áttekintettük a különböző helyzetű munkavállalói csoportok esélyegyenlősége érdekében hozott intézkedéseket. Ez a minősítés a cégek belső társadalmi életének jó gyakorlatait vizsgálja. A gondos előkészítő munkát követően a Szerencsejáték Zrt. 2010 márciusában a Social Label ezüst fokozatát nyerte el.

2010

A felmérések és összegzések egyértelműen megállapítják, hogy 2010-ben számos jogszabályokon túli intézkedés született a felelős foglalkoztatás, a munkavállalók jó munkahelyi közérzetének, egészségének megőrzése érdekében. Különböző élethelyzetű munkatársainknak a béren kívüli juttatások széles köre ad támogatást (pl. iskoláztatási támogatás, vállalati üdültetés, eseti segély).

2010 során a hátrányos helyzetű csoportokat megcélzó információs csomagok kerültek kiadásra, amelyek tájékoztató jelleggel, rövid, közérthető formában nyújtanak információt a jogszabályokra, juttatásokra, kedvezményekre vonatkozóan. Az információs csomagokat nyomtatott formában eljuttattuk minden munkatársunkhoz, minden lottózóba és szervezeti egységhez, illetve az intraneten keresztül is elérhetővé tettük. Kollégáink visszajelzései pozitívak, sokan ezekből a tájékoztatókból értesültek bizonyos őket megillető juttatásról, és fordultak ez alapján közvetlenül a szakminisztériumhoz, önkormányzatokhoz és más intézményekhez.

Az Esélyegyenlőségi terv rendelkezett a részmunkaidős foglalkoztatás lehetőségének felméréséről, melyet a Társaság a munkavállaló kérésére, egyéni elbírálás alapján biztosít. A részmunkaidőben történő foglalkoztatás főleg a gyermeküket óvodába, bölcsődébe beszkotató kismamáknak jelent könnyebbséget. A visszatérő kismamák ma már nemcsak az eladói munkakörökben, hanem egyre gyakrabban az adminisztrációban is igénylik a részmunkaidős foglalkoztatást.

Emellett a terv meghatározta az akadálymentesítésre vonatkozó további feladatokat is, melyek alapvetően a lottózók akadálymentesítésére vonatkoznak. A Biztonsági és Beruházási Igazgatóság tájékoztatása szerint 2010-ben további 2 lottózó akadálymentesítése történt meg, illetve 19 saját tulajdonú és 4 bérlemény lottózóban a mozgáskorlátozottak részére jelzőcsengőt szereltek fel.



2010



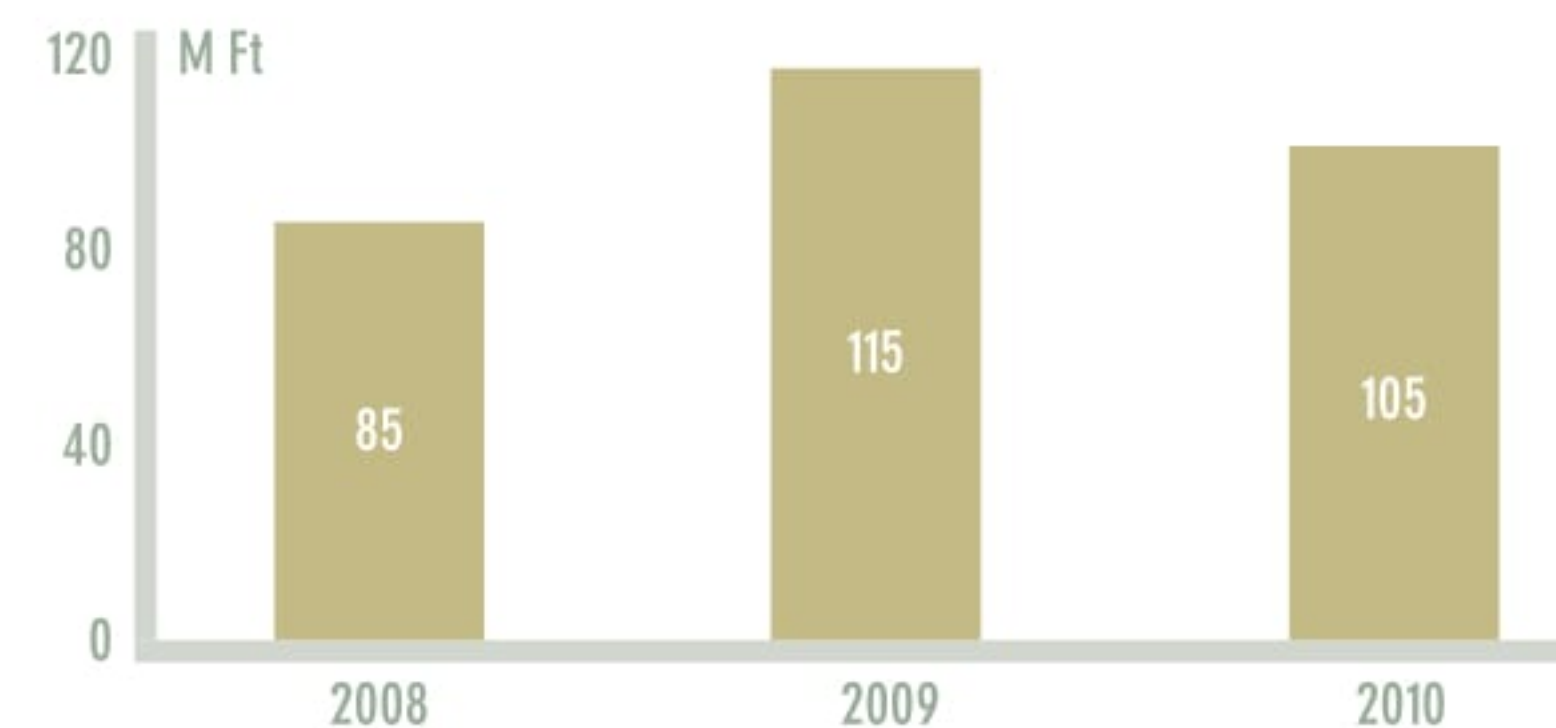
8.3. Karitatív hálózatunk

A Szerencsejáték Zrt. egyik kiemelkedő támogatottja a saját leányvállalataként működő SZRT-SERVICE Kft. karitatív hálózata, mely több mint hét éve foglalkoztat megváltozott munkaképességűeket értékesítési területen. A hálózatot, valamint az ennek üzemeltetésével és fejlesztésével kapcsolatos feladatokat a Társaság olyan társadalmi célú küldetésnek tekinti, ami példát mutathat más vállalatok számára a megváltozott munkaképességű munkavállalók nyílt piaci foglalkoztatása kereteinek szakszerű kialakításában és a sikeres munkahely-megtartó program elindításában, fenntartásában.

2010 során kétszáz fő megváltozott munkaképességű munkavállaló dolgozott a Kft. alkalmazottjaként. Közülük százkilencvenen az ország hetvenkét településén kizárólag sorsjegy értékesítéssel foglalkoztak, míg tíz fő a Szerencsejáték Zrt. teljes termékkínálatát értékesítette az SZRT-SERVICE Kft. három lottózójában.

Mivel az értékesítési hálózat működése önmagában nem rentábilis, a Szerencsejáték Zrt. hozzájárul a költségek ellentételezéséhez. A foglalkoztatási program a jó gyakorlat kialakítása mellett társadalmi szinten elismert célt szolgál azért is, mert működése során több száz megváltozott munkaképességű munkavállaló talált vissza a munkaerő piacra és vált sikeres dolgozóvá. A hálózatban foglalkoztatottak létszáma 2008-ban a törvényi szabályozás módosítása miatt átmenetileg csökkent, majd 2009-ben érte el a jelenlegi 200 fős szintet.

A karitatív hálózat fenntartásához nyújtott támogatás



Az SZRT-SERVICE Kft. együttműködik a megváltozott munkaképességű munkavállalók érdekeit képviselő civil szervezetekkel (pl. Salva Vita Alapítvány), illetve szakértőkkel is. A fogyatékkal élő emberek toborzása, foglalkoztatása és munkahelymegtartó képessége területén elért eredményei elismeréseként 2010 októberében átvehette a „Fogyatékos-ság-barát munkahely” díjat.

2010

9. Társadalmi elkötelezettségünk

A Szerencsejáték Zrt. felelősséggel viseltetik azon közösségek iránt, melyek tagjai a Társaság játékait játsszák. Ennek megfelelően hosszú évek óta támogatjuk a magyar kultúrát és a civil kezdeményezéseket, közösségeket különböző programok, szervezetek szponzorációján keresztül, valamint hozzájárulunk az értékteremtéshez a kultúra, a sport és az egészségügy terén. Kiemelten kezeljük a társadalom egésze számára fontos eseményeket, rendezvényeket, valamint az országos összefogást igénylő megmozdulásokat.

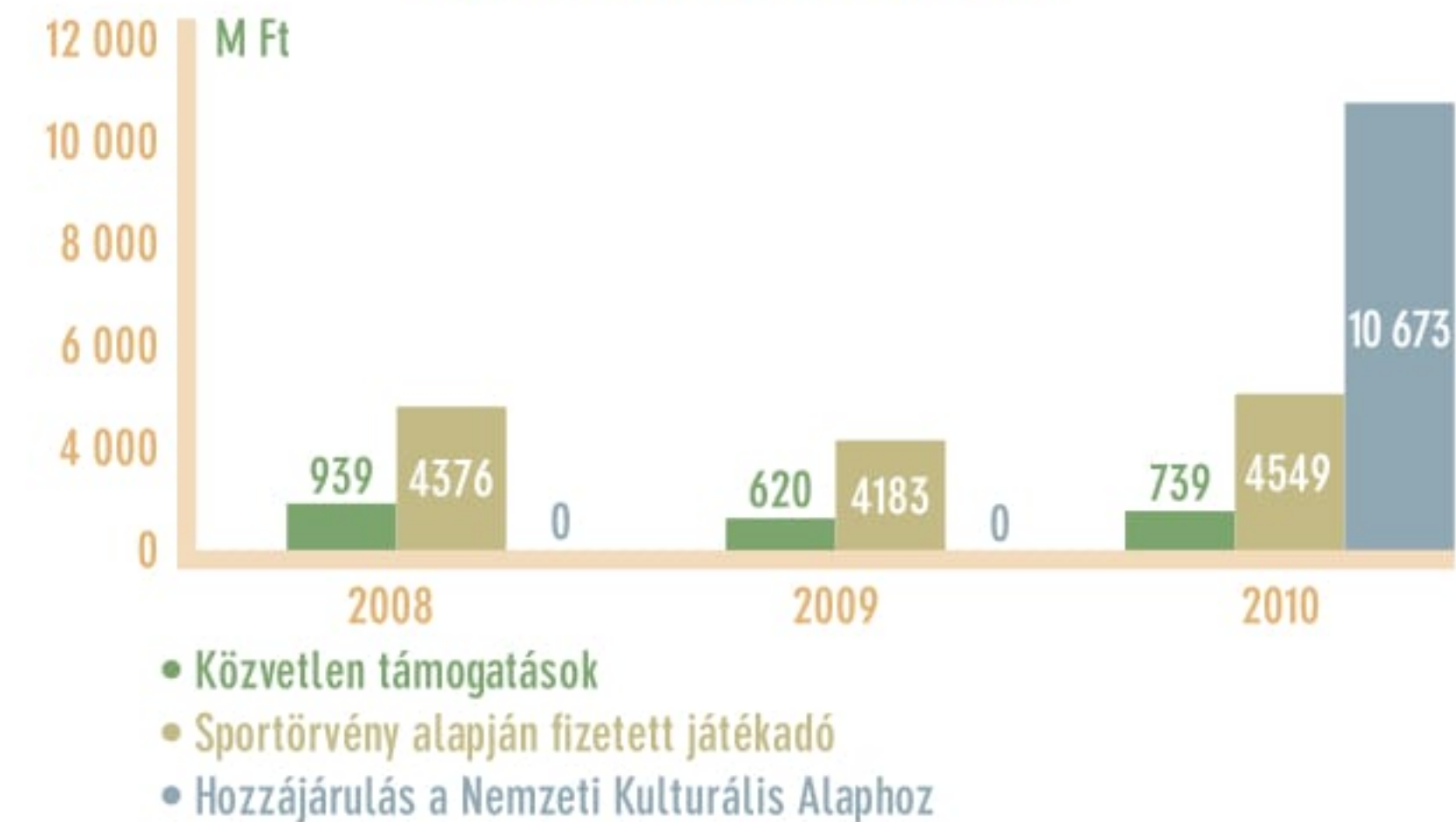
9.1. Alapvető elvek és irányok

Bevételeink jelentős részét közcélokra, támogatásra, szponzorációra fordítjuk, részben közvetett, részben közvetlen támogatás formájában. Törvényi előírás szerint a sorsolós szerencsejátékok játékadójának 12 százalékát, a bukmékeri rendszerű fogadások játékadójának 50 százalékát, valamint a totalizatóri jellegű sportfogadás (Toto, Góltoto) játékadóját a hazai sport támogatására kell fordítani már évek óta, míg az Ötöslottó játékadó-összegének 90 százalékával 2010-től kezdődően a Nemzeti Kulturális Alap jogosult gazdálkodni. Ezen összegek felhasználása az állami költségvetésen keresztül történik, amelyre Társaságunknak nincs közvetlen ráhatása. Törvényi szabályozás alapján a költségvetésen keresztül közvetve több mint 4,5 milliárd forinttal járultunk hozzá a sport támogatásához és több mint 10,5 milliárd forinttal a Nemzeti Kulturális Alap működéséhez.

A fentiek mellett tiszta árbevételünkből közvetlen támogatást is nyújtunk főként az alábbi kiemelt területeken: sport, egészségügy és kultúra. Az adományozásra (véglegesen átadott, és szponzorációs szerződés keretében átadott pénzeszköz) fordítható összeget az éves árbevétel 0,5 százalékában határozta meg a tulajdonosi jogokat gyakorló MNV Zrt. 2010-ben ez 843 millió forintot jelentett, ennek felhasználásáról szüle-

tett döntés az év során, de több esetben a kifizetés már áthúzódik a következő évre. A 2010. évi tényleges kifizetés 739 millió forint.

Szponzoráció és mecenatúra



Közvetlen támogatás, független döntéshozatal

A Szerencsejáték Zrt. közvetlen támogatási tevékenységét tekintve is minden szervezet számára egyenlő esélyeket biztosít. A beérkezett kérelmek ugyanazon az eljáráson mennek keresztül: független, titoktartásra kötelezett szakértőkből álló Társadalmi Tanácsadó Testület véleményezi őket, majd a Testület ajánlását mérlegelve a Vezérigazgató hozza meg a végső döntést. Ezt követően az érintett szervezeteket a vállalat írásban értesíti.

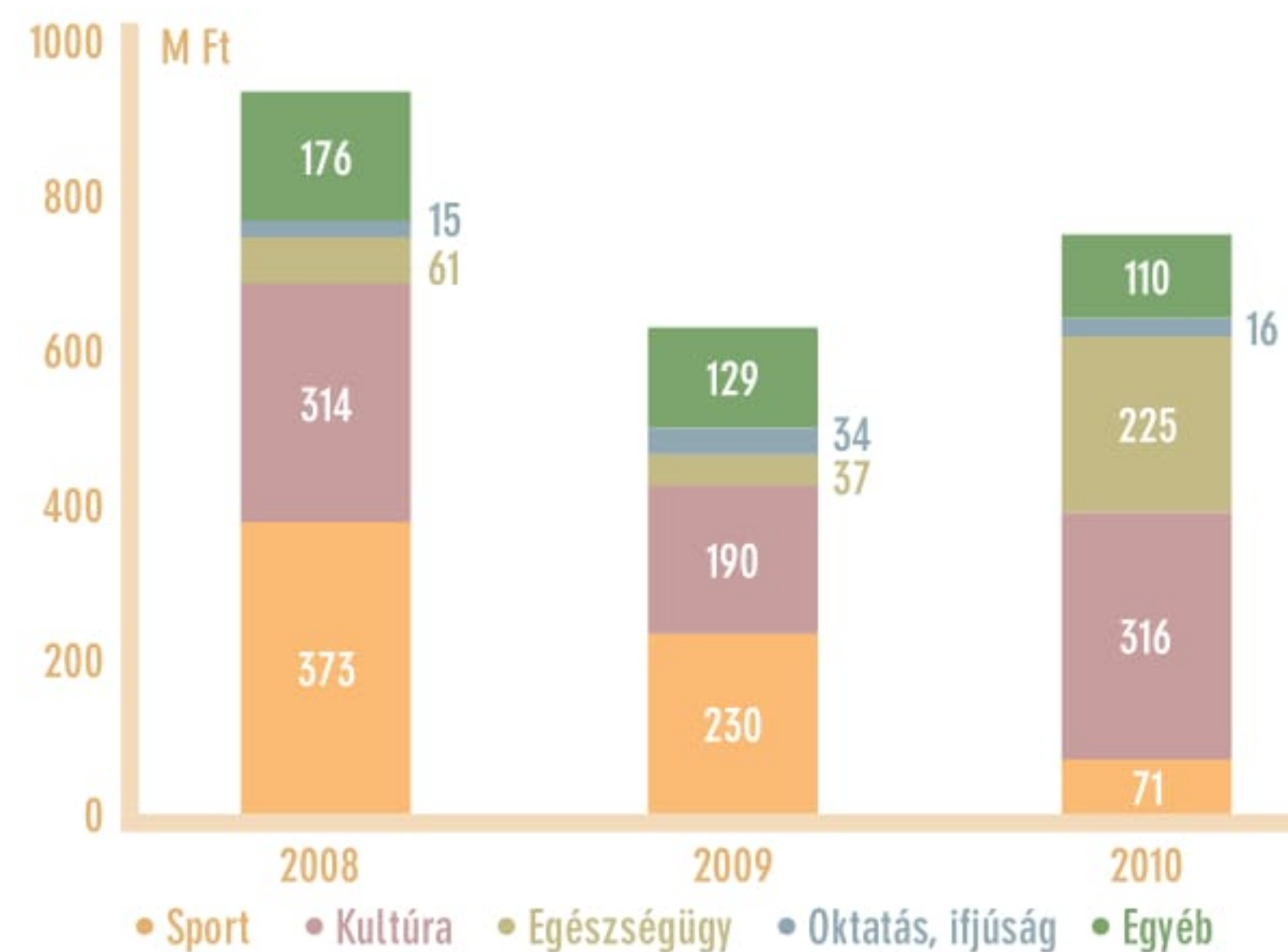
A Társadalmi Tanácsadó Testület munkáját a Szerencsejáték Zrt. Igazgatósága által elfogadott Támogatási Szabályzat, valamint a Testület Ügyrendje alapján végzi. A Tanács minden naptári évben – szükség szerinti gyakorisággal, de – legalább két ülést tart, a 2010-es gyakorlat havi ülésezést jelentett. A Társadalmi Tanácsadó Testület 5 tagból áll, tagjai a Vezérigazgató által felkért szakemberek.

2010

9.2. Támogatások 2010-ben

A 2010-es keretünkből 123 kérelmező szervezetnek nyújtottunk közvetlen segítséget. Támogatási elveinknek megfelelően forrásainkat elsősorban az egészségügy, a kultúra és a sport területén használtuk fel, azonban a településeket elárasztó árvíz, vagy az országot megrázó kolontári vörösiszap-katasztrófa után sem maradhattunk tétlenek.

A Szerencsejáték ZRt. által nyújtott közvetlen támogatások



Segítségnyújtás az árvíz- és a vörösiszap-katasztrófa károsultjainak

Társaságunk 5 millió forint támogatást nyújtott a Magyar Ökumenikus Segélyszervezeten keresztül a 2010 május-júniusi árvíz által sújtott településeknek, amely a Hernád által elárasztott Ócsanálós közösségi házána újjaépítésére, illetve a családok megsegítésére került kiosztásra.



A 2010. október 4-én bekövetkezett vörösiszap-ömlés megmozgatta az egész országot. Az ökológiai katasztrófa másnapján egy időben fogalmazódott meg Társaságunk menedzsmentjének tagjaiban, valamint a különböző szervezeti egységeknél dolgozó munkatársak sokaságában, hogy tenni akarnak a vörösiszap sújtotta térségben élő emberekért. Társaságunk első körben 20 millió forint azonnali segélyben részesítette az érintett települések önkormányzatait, majd további 10 millió forintot adományozott a Magyar Ökumenikus Segélyszervezet térségben végzett munkájának támogatására. Társaságunk külön adománygyűjtő bankszámlát nyitott segítő szándékú dolgozóinknak, akik a cég budapesti székházaiban, valamint a vidéki területi igazgatóságokon még tárgyi adománygyűjtést is kezdeményeztek. A gyűjtés további fázisaként, szintén a Magyar Ökumenikus Segélyszervezettel együttműködve, gyűjtőperselyeket helyeztünk ki 100 kiemelkedő forgalmú lottózónkban.

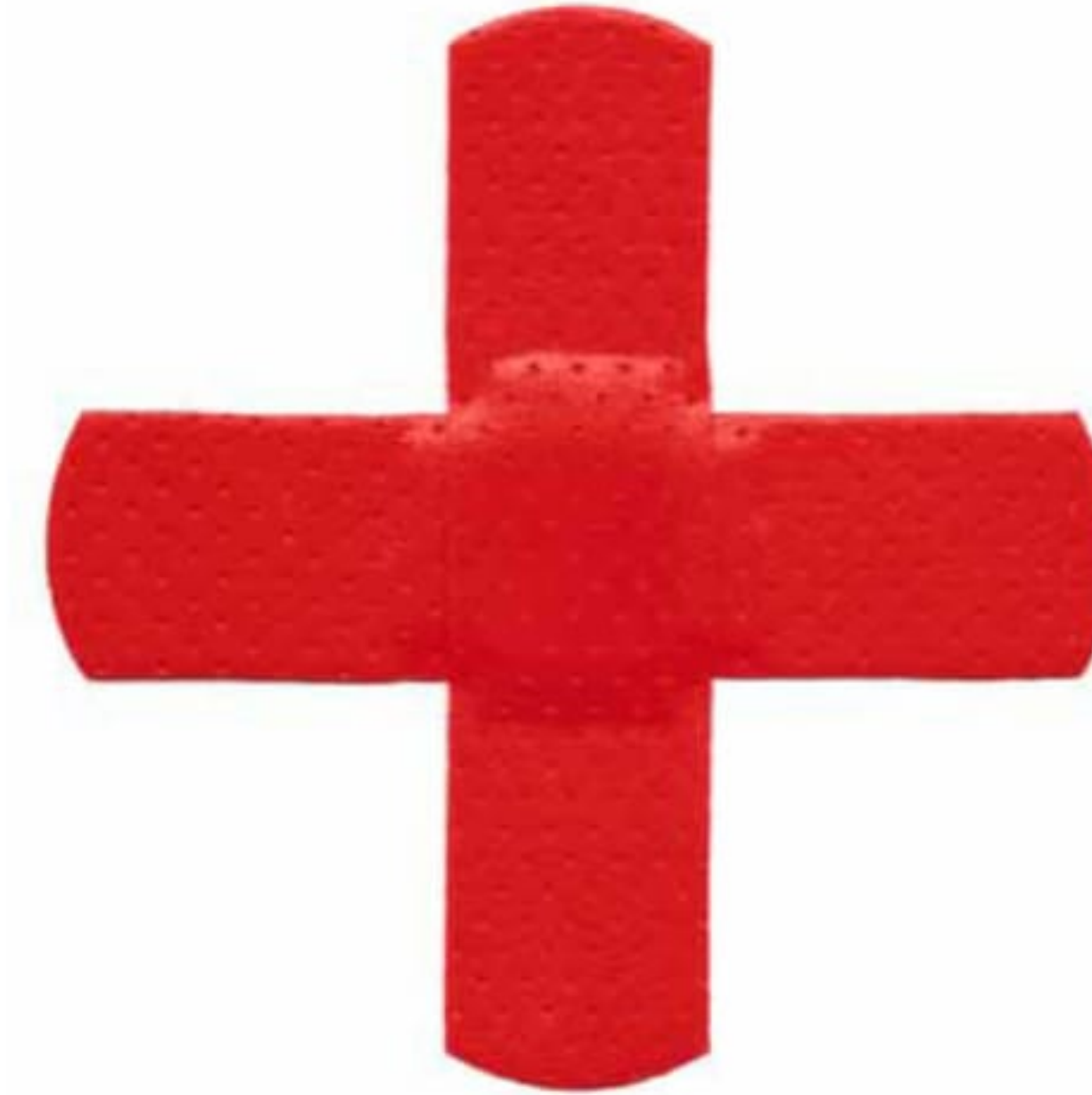
2010

Orvosi eszközök, kórházi fejlesztések a gyorsabb, minőségibb gyógyulásért

Társaságunk elkötelezett a hazai egészségügy helyzetének javítása mellett. A 2010-es év folyamán 22 kórházat, egészségügyi intézményt és civil szervezetet részesítettünk közel 225 millió Ft adományban. Kiemelkedően támogattuk a Tűzoltó utcai Gyermekklinikát, az Országos Kardiológiai Intézetet és a szolnoki Hetényi Géza kórházat. Életmentő műszerek beszerzésével támogattuk a Szent László Kórház Csontvelő-transzplantációs Osztályát, automata véralvadásmérő berendezéseket vásároltunk az Együtt a Leukémiás Gyermekekért Alapítványnak és a sürgősségi ellátáshoz szükséges életmentő eszközök vásárlásával segítettük az Országos Mentőszolgálat Alapítványt.

Nélkülözhetetlen orvosi eszközt vásárolt a Péterfy Kórház Jobb Betegellátásáért Alapítvány a Szerencsejáték Zrt. segítségével. A speciális fűrészt a kórház traumatológiai műtőjében használják évente megközelítőleg kétszáz beavatkozáshoz. Ez az eljárás sokkal kíméletesebb és pontosabb a hagyományos vésők használatánál, emellett kíméli a környező szöveteket és kisebb feltárást igényel. A most beszerzett eszköz használata hatalmas segítséget jelent a folyamatos betegellátó munkában, ami évente több száz ember egészségének, munkaképességének helyreállítását mozdítja elő.

A Szerencsejáték Zrt. kórházi osztályok felújítására, fejlesztésére is biztosított anyagi forrásokat. Így újult meg többek között az Országos Reumatológiai és Fizioterápiás Intézet és a Fővárosi Szent János Kórház II. Belgyógyászati osztálya.



A hazai sportélet támogatása

A Szerencsejáték Zrt. számára természetes, hogy a sportfogadásokból származó bevétel jelentős részét a hazai sportélet javára használja fel. Tárgyévünkben is számos szponzorációs szerződést kötöttünk a legkedveltebb hazai sportágak élcsapataival, többek közt a Szolnoki Olaj kosárlabda és az MKB Veszprém kézilabda együttesével. Társaságunk támogatja a magyar jégkorongot, a hazai szakszövetség, az Alba Volán Sportclub és az Újpesti TE Jégkorong Szakosztály dotálásán túl a Tippmix Magyar Kupa megrendezését is elősegítettük. A mindenkori sportfogadási kínálatunkban szintén jelentős szerepet játszó teniszt is szponzoráljuk, méghozzá a Budapest Grand Prix WTA Tour nemzetközi női teniszeverseny támogatásával, de nem feledkezünk meg az olyan, kevésbé a figyelem középpontjában álló sportágakról sem, mint a szinkronúszás.

2010

Nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy ne csak az élsportot, de a tömegsportot is támogassuk. Példának okáért, a Szerencsejáték Zrt. szponzorálta a 2010 májusában zajlott Fitt Mix elnevezésű eseményt a szombathelyi Arena Savaria-ban. A sportrendezvény kiemelt figyelmet fordított a betegségmegelőzésre, az egészségmegőrzésre és az egészséges táplálkozásra. A mozgás és az egészséges életmód napján több száz érdeklődő vett részt a különleges fitness órákon és az ingyenes egészségügyi szűréseken, tanácsadásokon.

Szintén kiemelten kezeljük a fogyatékkal élő sportoló honfitársaink helyzetét. A Magyar Paralimpiai Bizottság mások mellett a Szerencsejáték Zrt. támogatásának köszönhetően tud lehetőséget biztosítani a sportolóknak a nemzetközi versenyeken való részvételre és a megfelelő felszerelések megvásárlására.

Szerteágazó támogatások a magyar kultúra sokszínűségének megőrzéséért

A Nemzeti Kulturális Alap közvetett támogatásán túl közvetlen formában is támogatjuk a magyar kultúrát. Segítettünk kulturális folyóiratok,



természetjáró magazin vagy éppen népzenei album kiadásában, bálók, irodalmi estek és a Miskolci Operafesztivál megrendezésében, támogattunk könyvtárat, színházat, néptáncsoportot, sőt még a Mátyás-templom harangtoronyainak rekonstrukciós munkálatai is a Szerencsejáték Zrt. segítségével valósulhattak meg.

A 2010-ben huszadik alkalommal megtartott Zalai Nemzetközi Művésztelep rendezvényeit is Társaságunk támogatta. A Humanitás Zala Alapítvány és a Zaláért Egyesület szervezésében harminckét határon túli magyar és külföldi festőművész részvételével megvalósuló tizenkét napos program másfajta szellemiséget hozott a zalai emberek életébe: az együtt eltöltött pár nap alatt a települések közösségi élete pezsgőbb formát öltött, ismerkedési estek, helyi programok színesítették a falvak mindennapjait. Az ott élők bepillantást nyerhettek az alkotások elkészítésének különböző fázisaiba, lehetett az grafika, ceruzarajz, olaj vagy akvarell festmény. A tábor sikerességét bizonyítja, hogy már több önkormányzat jelezte, a következő évben szívesen fogadna művészeket, szervezne közös találkozókat.

Állatvilág sorsjegy – a veszélyeztetett fajok védelmében

A Szerencsejáték Zrt. 2010-ben együttműködést alakított ki a World Wild Fund (WWF) magyarországi szervezetével. Az ennek keretében kibocsátott Állatvilág sorsjegy a hazánkban élő védett állatokra kívánja felhívni a játékosok figyelmét állatfotókkal ellátott, rövid ismeretterjesztő leírásokat tartalmazó grafikájával. Emellett közvetlenül is támogatjuk a szervezet munkáját, minden eladott sorsjegy után bruttó 1 forinttal. A befolyt bevételből 2010 során a Nagykőrös melletti pusztai tölgyes megmentésére irányuló akcióhoz járult hozzá a Társaság.

2010

10. Környezeti felelősségünk

Az elmúlt évek során a Szerencsejáték Zrt. is felismerte, hogy felelős működésében nagy szerepe van a környezet védelmének. Környezetterhelésünket megpróbáljuk minimálisra szorítani, és munkatársainkban is tudatosítani, hogy ehhez minden apró lépés segítséget jelent. Az utóbbi években sok energiát fordítottunk arra, hogy a környezeti adatokat rendszerezetten és minél több tényezőre kiterjedően gyűjtsük és elemezzük. 2009-től a munkavállalók informálására évente környezeti térképet készítünk, mely jelentésünk ezen fejezetének is alapjául szolgált.

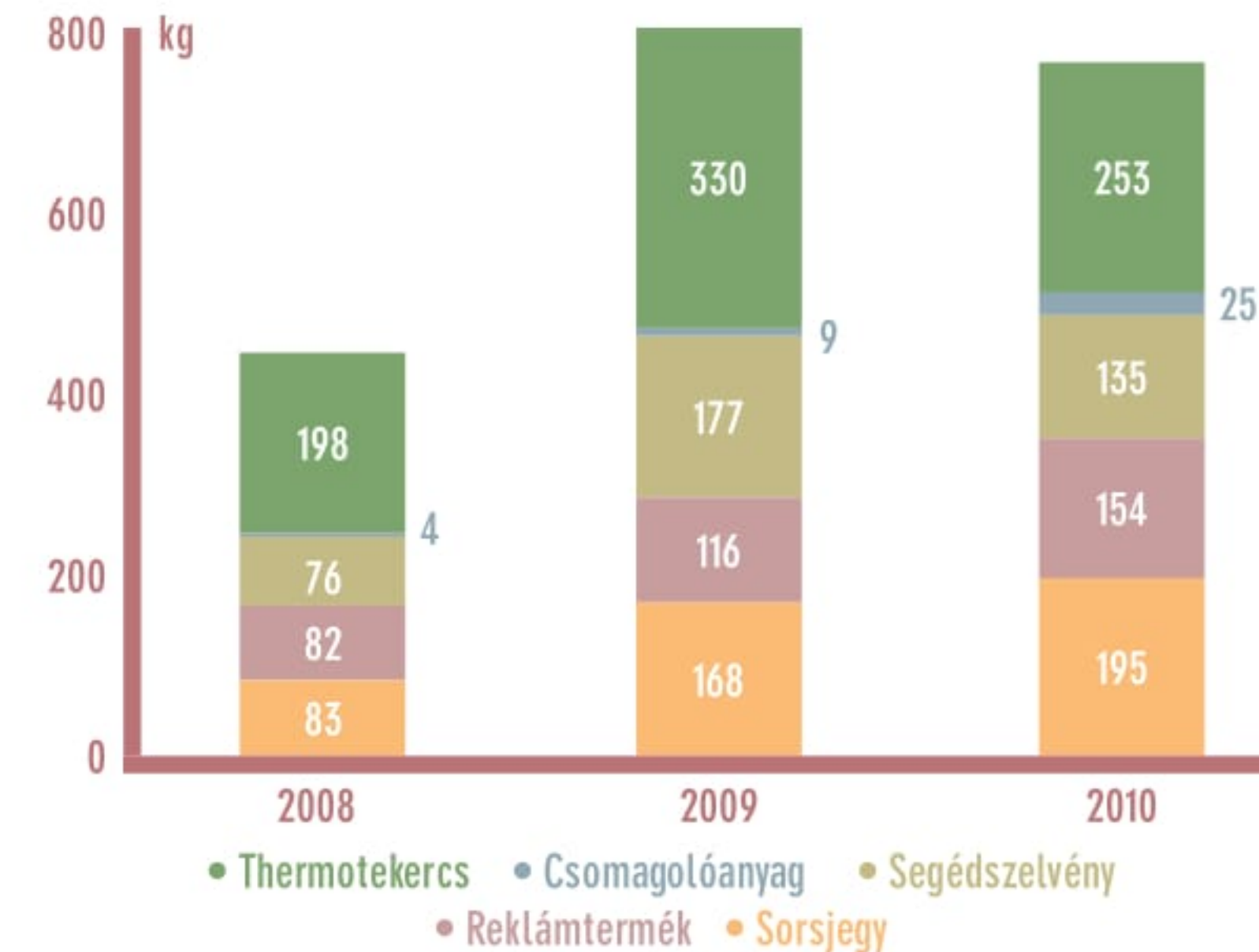
Környezeti teljesítményünk javítása érdekében az alábbi alapvető irányokat fogalmaztuk meg:

- környezettudatosság erősítése az alaptevékenység és a logisztikai folyamatok kapcsán;
- az üzemeltetési feladatokkal kapcsolatos környezeti hatások mérséklése, kiváltképp a papír- és energia-felhasználás csökkentése;
- a keletkező hulladékok mennyiségének csökkentése;
- kapcsolódás a Társaság egyéb, fenntarthatóságot érintő tevékenységeihez.

10.1. Alapanyag-felhasználás

A Szerencsejáték Zrt. tevékenysége és szolgáltatásai nagy mennyiségű alap-, és segédanyagot igényelnek, melynek jelentős részét a papírfelhasználás teszi ki. Az interaktív játékmódok térhódítása kedvezően hat a felhasználásra, mivel a telefonon, interneten vagy SMS-ben megtett fogadások nem igénylik a segédszelvények és az értékesítőhelyekre telepített terminálok thermo-bizonylatainak használatát. Az egyhetes/öthetes segédszelvények összevonásával jelentősen csökkent az értékesítési pontokba kiküldendő szelvények mennyisége, míg a kialakított egységcsomagok a sérülések, gyűródések okozta selejt mennyiségét mérsékeltek.

Alapanyag beszerzés



Sorsjegyeink előkészítésekor a grafikai megjelenésen és a technikai paramétereken túl fontos szempont a környezettudatos tervezés és kivitelezés. Ehhez sorsjegygyártó partnereink is aktívan hozzájárulnak.

A Társaság kérésére a gyártók rendelkezésünkre bocsátották a fenntarthatósági politikájukról beszámoló dokumentumokat, melyben nyilatkoznak arról, hogy a környezetvédelmi előírásokat betartva állítják elő termékeiket. Mindkét nagy beszállítónk kifejezetten feldolgozásra fenntartott erdőből kitermelt papírt, valamint a légköri kibocsátások csökkentése érdekében, vízbázisú és UV fényel kezelt festékeket használ a termelés során. Ezen felül elkötelezettek a hulladék hasznosítása és kezelése, a környezetbarát csomagolás alkalmazása, valamint az energiafelhasználás csökkentése iránt.

2010



A gyártók jelenleg azon dolgoznak, hogy tevékenységük teljes folyamatát minősítsék, és megszerezzék az Forest Stewardship Council (FSC) tanúsítványát. Amint a beszállítók rendelkeznek az említett tanúsítással, Társaságunk a védjegyet ráteheti az általuk gyártott termékeire.

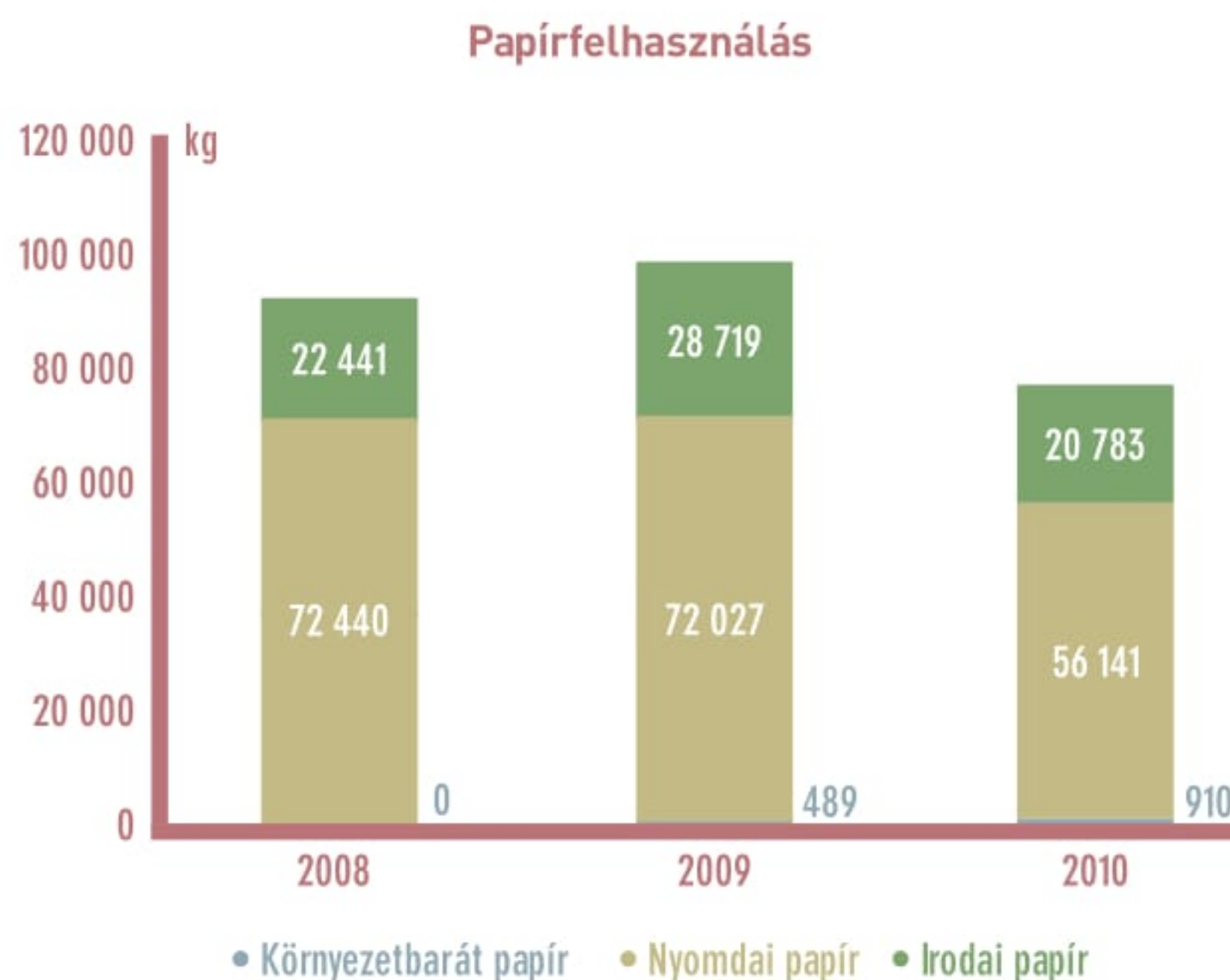
2010 közepe óta, a Nyerőkártya sorsjegy piaci bevezetésétől kezdődően szelvényeink újrahasznosíthatóságáról a hátoldalon található „recycling” embléma árulkodik.

Papírfelhasználás

A Szerencsejáték Zrt. tevékenységének legnagyobb mértékű anyagfelhasználását a papír okozza. A papírfelhasználás zömmel a reklámanyagok, plakátok, szórólapok nyomdai előállítására vonatkozik, de az irodai tevékenység is nagy mennyiségű felhasználásért felel. A Szerencsejáték Zrt. házi nyomdája évente 6-700 féle anyagot készített a megrendelések alapján, melyek mennyisége a pár száz darabtól a több százézes darabszámig terjedt.

Az elmúlt évek erőfeszítéseinek köszönhetően látványos eredményeket értünk el az alapanyag-felhasználás (és hulladékkezelés) területén azáltal, hogy racionalizáltuk az értékesítő pontokra kijuttatott reklámanyagok mennyiségét, lehetővé tettük a lottózók sorsjegyellátásának elektronikus adatfeldolgozását, valamint megszüntettük a korábbi túlcsomagolást a vonalkód által történő azonosítással. A több száz főt kiszolgáló irodaépületekben a mosdókban elhelyezett papír törlőkendők rengeteg hulladékot jelentettek. Ugyan kis lépésnek tűnik, ám ezek helyett ma már energia-hatékony kézszáritó berendezések működnek.

2010 során papírfelhasználásunk 23,1 százalékkal csökkent az előző évhez képest. A figyelemreméltó csökkenés ellenére Társaságunk éves szinten még mindig megközelítőleg 70-80 tonna papírt használt fel, mely kisebb részben (kb. 20-30 tonna) az irodai, nagyobb részben a nyomdai munkákból adódott. Ennek fejlesztése érdekében 2011-ben a Társaság házi nyomdáját átalakítjuk, a szükséges nyomtatványok elkészítéséről pedig két sokszorosítógép fog gondoskodni. Ezen felül tervezzük az asztali nyomtatók használatának jelentős csökkentését és környezetbarát, központi nyomtatók kihelyezését az irodaházakban. A kódos, lapszámlálós nyomtató lehetővé teszi a felhasználás nyomon követését, valamint a nyomtatási feladatok hatékonyabb végrehajtását. Az intézkedésektől a kétoldalas nyomtatás előretörését és a papírfelhasználás jelentős csökkenését is várjuk.



2010

Társaságunk Marketing és Kommunikációs Igazgatósága az év végi köszöntések alkalmából lehetőséget kínált az üzleti partnerek elektronikus képeslappal történő üdvözlésére. A levélhez mellékelt sablon segítségével, a hagyományos papíralapú üdvözlőkártyák helyett gyors, elegáns és környezetbarát módon köszönhattük meg a partnereknek az éves együttműködést.

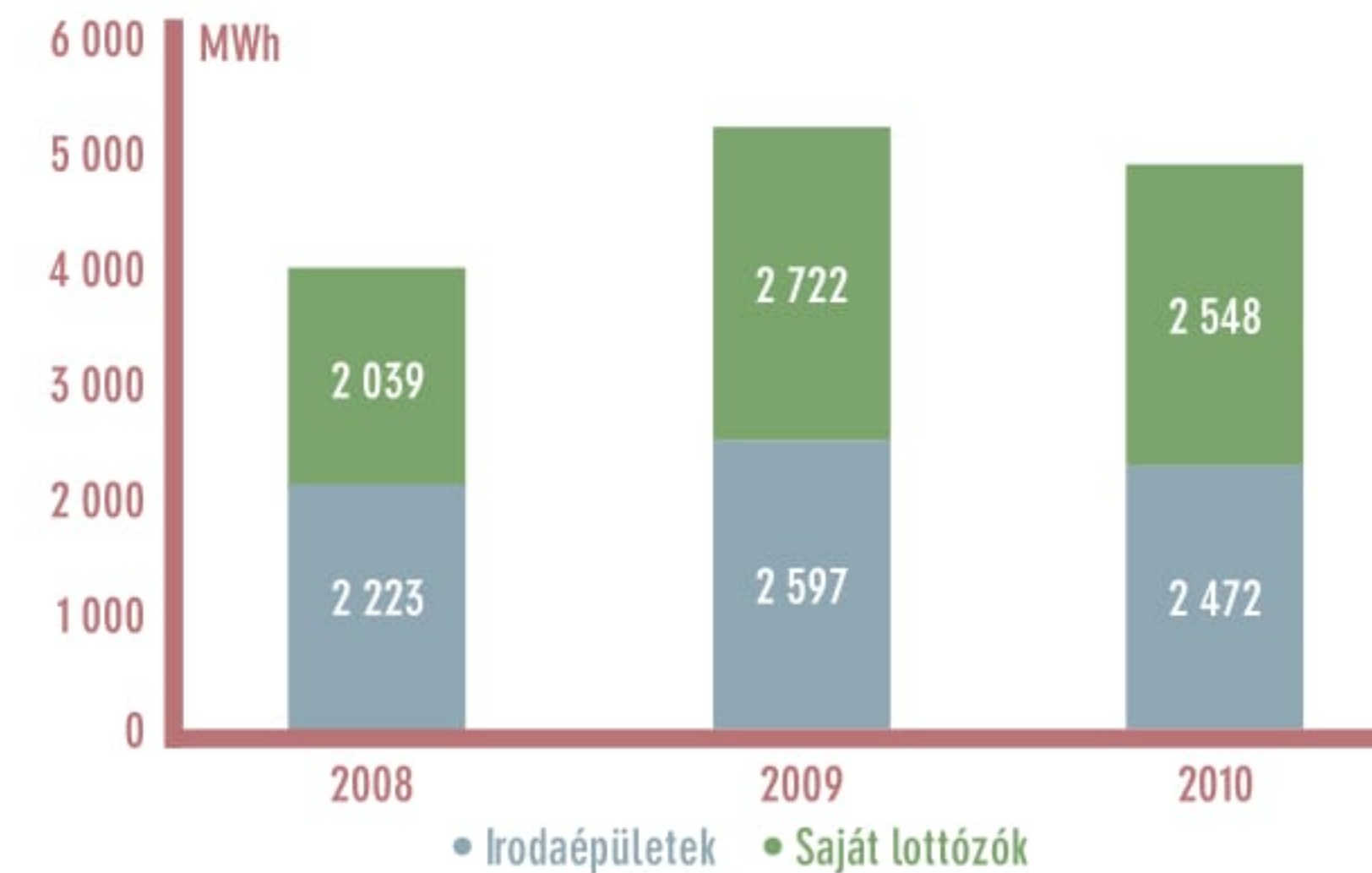
10.2. Energiahatékonyság

Az emberiségre leselkedő egyik legjelentősebb veszély manapság a klímaváltozás. Ennek legfőbb kiváltó oka a fosszilis energiahordozók és üzemanyagok használata az energiatermelésben és a közlekedés során. A Szerencsejáték Zrt. leginkább az épületek temperálására használ fel energiát, elsősorban villamos energiát, illetve gázt. A központi irodaház gépészeti rendszerének kialakítása biztosítja, hogy a termelés során keletkező hőenergiát visszanyerjük, és meleg víz előállítására használjuk. Az épületek fűtésének legnagyobb része gázüzemű, csak néhány lottózóban veszünk igénybe távhőszolgáltatást.

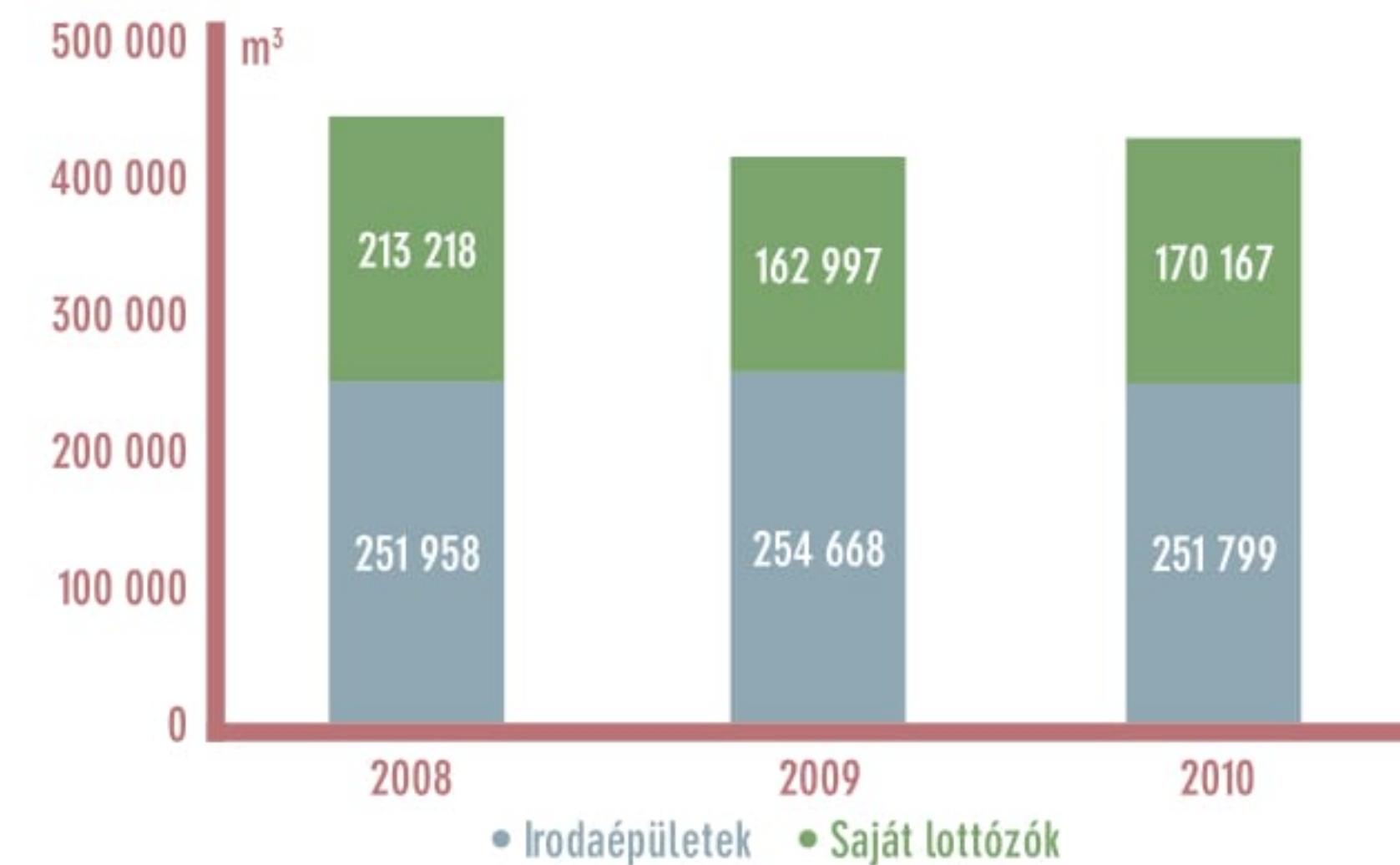


Kísérleti jelleggel néhány lottózóban korszerűsítettük a világítást LED lámpák beszerelésével, alternatív, infrapaneles fűtési rendszert építettünk ki, valamint országos szinten megkezdtük az energiatakarékosabb terminálok telepítését.

Villamosenergia-fogyasztás



Gázfogyasztás



2010

Villamos energia

A Szerencsejáték Zrt. jellemzően az irodaépületek és értékesítési pontok világításához és hűtéséhez, valamint az irodatechnikai eszközök és az informatikai infrastruktúra üzemeltetéséhez használ elektromos energiát. Az irodaépületek villamos-energia fogyasztása teszi ki a legnagyobb részt (49 százalék) a teljes energiafogyasztásból. Többek között ez is indokolja a 2011. évre tervezett energetikai auditot. Az energiafelhasználás csökkentése érdekében a világítás korszerűsítése és a klímarendszer hatékonyabb üzemeltetése szerepel a tervek között.

Gázfelhasználás

Társaságunk a fűtésre, a szociális helyiségek melegvíz-ellátására valamint a székház hűtésére használ fel gázt. A felsorolt felhasználások közül a legtöbb energiát természetesen a fűtés emésztí fel. Ugyan az előző évhez képest társasági szinten 1 százalékkal nőtt az éves gázfogyasztás, de a 2008. évi felhasználáshoz viszonyítva 9,3 százalékkal csökkent.

A központi épületek különös figyelmet érdemelnek a jelentős fogyasztásnak köszönhetően. A géptermek hűtése a klímarendszer folyamatos működését igényli, így az irodaház egész évben jelentős mennyiségű gázt használ fel. Ezen felül nyáron az irodák és közösségi terek hűtése, télen az épület fűtése, és persze jóval kisebb mértékben a használati meleg víz előállítására járul hozzá a teljes fogyasztáshoz. Ez utóbbi előállításához a klímarendszer működéséből származó hulladékhő is felhasználásra kerül. A Fehér úti kirendeltségen csak a fűtés és a víz melegítése növeli a gázfelhasználást.

10.3. Hulladékgazdálkodás

Az egyik legfontosabb feladatunk a hulladékgazdálkodásunk fejlesztése, mely kiterjed a hulladékkeletkezés megelőzésére valamint az újrahasznosított hulladékok arányának növelésére.

Az elmúlt évek egyik legnagyobb sikere, hogy az újrahasznosított hulladék arányát folyamatosan növelni tudtuk. Szelektív hulladékgyűjtési rendszer került bevezetésre a központi székházakban, és a területi igazgatóságokon is előrelépésről számolhatunk be. Minden hulladékot a jogszabályoknak megfelelően, csak a szükséges engedélyekkel rendelkező vállalkozókkal szállítatjuk el.

A vállalat intranetes rendszerén működő Zöld Oldal segítségével igyekszünk széles körűen tájékoztatni az alkalmazottakat a hulladékkezelés fontosságáról és az elért eredményeinkről, melytől hosszabb távon jelentős előrelépést várunk munkatársaink tudatosságának növekedésében.

Kommunális hulladék

A vállalatnál alapvetően a munkavállalók mindennapi tevékenységéhez köthetően keletkezik kommunális hulladék, melynek összmenyisége a munkavállalók létszámától, illetve tudatosságának mértékétől függ. Menyiségét jelentősen befolyásolja a vállalatnál működő szelektív hulladékgyűjtési rendszer, illetve annak hatékonysága is. A kommunális hulladék minden esetben közszolgáltató által kerül elszállításra és ártalmatlanításra a szerződéses feltételeknek megfelelően.

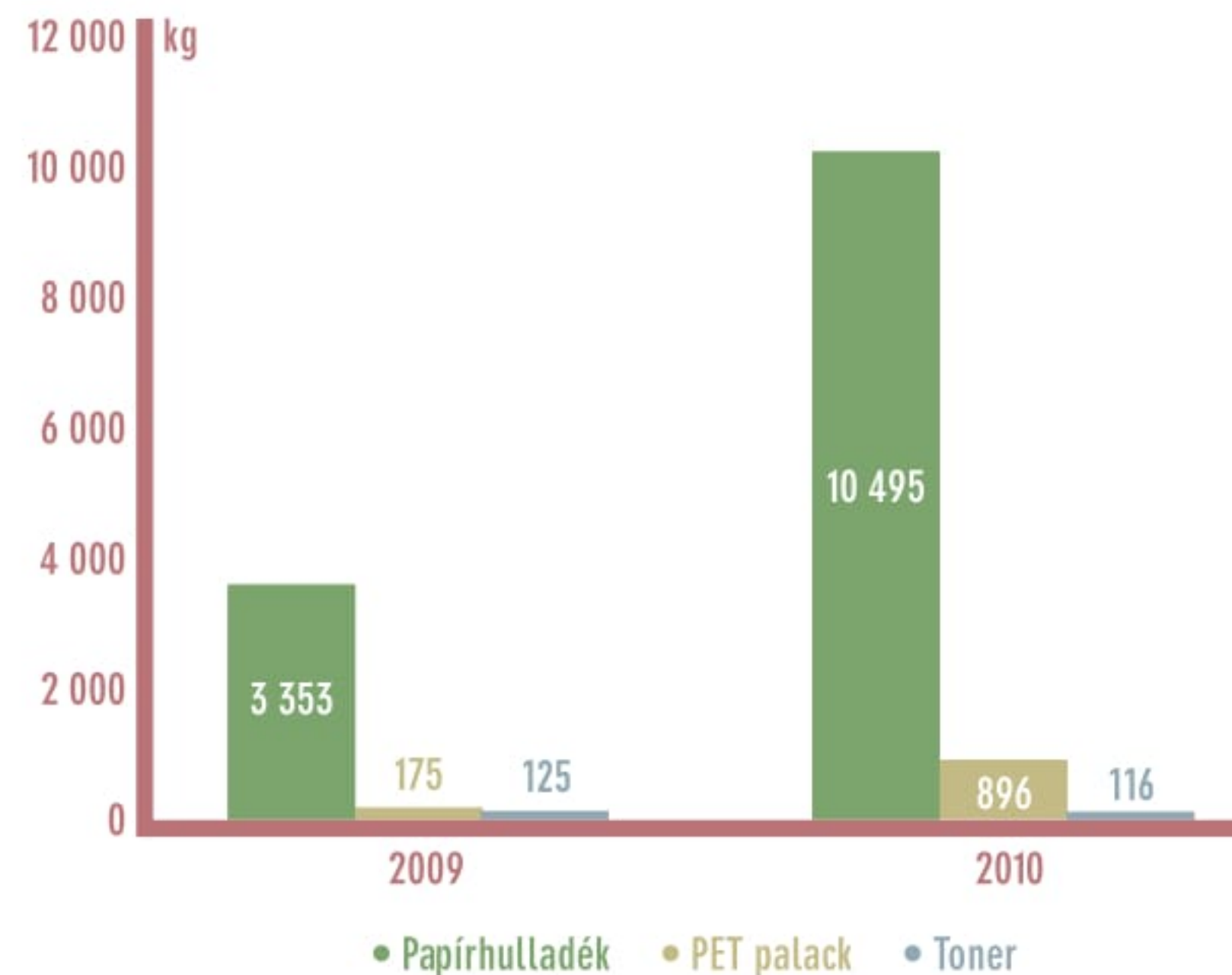
Szelektív hulladékgyűjtés

A kommunális hulladékok jelentős része szelektíven gyűjthető, melyek elkülönített gyűjtésére 2009 óta irodaházainkban lehetőséget biztosítunk. A szelektív gyűjtés megvalósítására szerződést kötöttünk, mely-

2010

nek keretében a szolgáltató a papír, PET palack, fém italos doboz, e-hulladék, festékpátron és toner, illetve használt elem gyűjtésére szolgáló edények mellett mechanikus palackpréseket és 610 literes szállító konténereket is rendelkezésünkre bocsátott. A szelektív hulladékgyűjtés bevezetésének köszönhetően jelentősen csökkent a kommunális hulladék mennyisége, valamint megszűnt a szerződéses kereteken túlmutató, eseti igények keletkezése.

A szelektív hulladék mennyisége a központi székházakban



A Fehér úti telephelyen keletkező papír, valamint a remittenda sorsjegyek és a pályázati anyagok ártalmatlanításáról szintén szerződéses partner gondoskodik. A papírok, kartonok, csomagolóanyagok gyűjtésére és tárolására az átvevő ingyenesen biztosít rácsos konténereket.

Fontos megemlíteni, hogy a korábbi gyakorlattal szemben a hulladék nem égetőbe, hanem darálás után újrahasznosításra kerül.

Veszélyes hulladék

A Szerencsejáték Zrt. működése során csupán kis mennyiségben, leginkább a nyomdai tevékenységnek köszönhetően keletkeznek veszélyes hulladékok. Ezen kívül az irodai munka kapcsán számítástechnikai eszközök, valamint csekély mértékben használt elemek is növelik a veszélyes hulladékok mennyiségét. A veszélyes hulladékokat minden esetben a jogszabályoknak megfelelően tároljuk, illetve kizárólag engedéllyel rendelkező szakcégeknek adjuk át.

A nyomdai technológiából üzemszerűen nem keletkezik veszélyes hulladék. A nem rendszeresen keletkező veszélyes hulladékok a géptisztításból és a festékekkel szennyezett csomagolóeszközökből származnak, melyeket fajtánként elkülönítve gyűjtünk, majd alvállalkozónak adjuk át. A szolgáltató az elszállításra kerülő szennyezett fémekből fémkinyeréssel, a fixáló oldatokból pedig ezüstvisszanyeréssel tesz eleget az újrahasznosítás zöld elvárásainak.

Elektronikai hulladék

A vállalatnál különböző típusú elektronikai hulladékok keletkeznek a mikrohullámú sütőtől, a számítógépeken át a hűtőszekrényekig. Ezeket az előírásoknak megfelelően elkülönítetten gyűjtjük és nyilvántartjuk. A több száz kg keletkező elektronikai hulladék alkatrészei értékes elemeket – vasat, színesfémeket, aranyat, ezüstöt, rezet, molibdént – és a környezetet súlyosan szennyező, de hasznosítható anyagokat, például ólmot és cinket tartalmaznak. Az e-hulladékok eredeti formájukban nem kerülnek értékesítésre, közvetlenül bontásra kerülnek, és kizárólag anyagában történő újrahasznosítás valósul meg. 2008 óta a Társaságunknál keletkező elektronikai hulladékok mennyisége harmadára, 287 kg-ra csökkent.

2010



10.4. Levegőtisztaság védelem

A Szerencsejáték Zrt. tevékenysége során közvetlenül nem bocsát ki jelentős mennyiségű káros anyagot a légkörbe. Alacsony kibocsátással rendelkező korszerű kazánokat üzemeltetünk az épületek fűtésére és a szociális célú melegvíz-ellátás biztosítására, az ezekhez kapcsolódó környezetterhelési díjat pedig a jogszabályi előírásoknak megfelelően befizetjük. A kibocsátás évente ellenőrzésre kerül. A kazánok emissziós értékeit az előírásoknak megfelelően jelentjük a környezetvédelmi felügyelőségek felé.

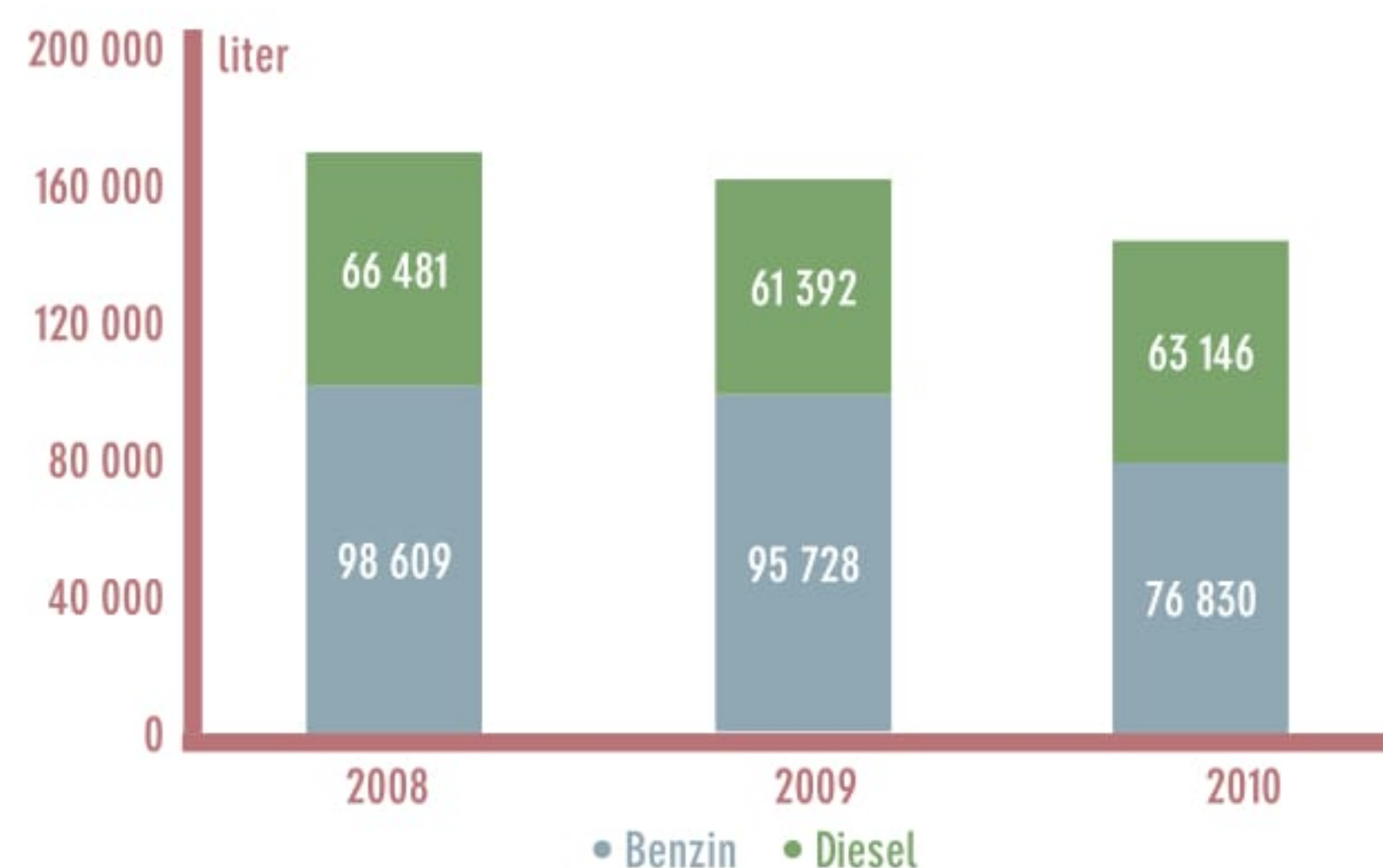
Légszennyezés a központi épületekben (kg)	2008	2009	2010
Kén-dioxid	0	0	0
Nitrogén-oxid	200	128	102
Szén-monoxid	100	27	22
Szilárd anyag	0	0	0
Szén-dioxid	378 000	349 000	315 000

A közösségi közlekedés támogatására a Szerencsejáték Zrt. és a BKV Zrt. közötti megállapodás értelmében, minden munkanapon – a munkaidő előtt és után – buszjárat üzemel az Örs vezér tér és a Fehér úti telephely között. A szolgáltatást a munkatársak rendszeresen igénybe

veszik. A központi székházakban és több lottózóban kerékpártároló áll a dolgozók rendelkezésére, mely ugyan nem jár jelentős kibocsátás-csökkentéssel, azonban nagyon fontos tényező a munkavállalók környezettudatosságának növelése érdekében.

A Társaság üzemanyag-felhasználása kapcsán a vezetői, a szállító és a kulcsos gépkocsik által elfogyasztott üzemanyag jelenti a közvetlen terhelést. A gépjárműflotta 49 db benzín- és 21 db diesel-üzemű autóból áll. A járművek károsanyag-kibocsátását a vonatkozó rendeletnek megfelelően meghatározott időközönként ellenőriztetjük.

Üzemanyag-fogyasztás



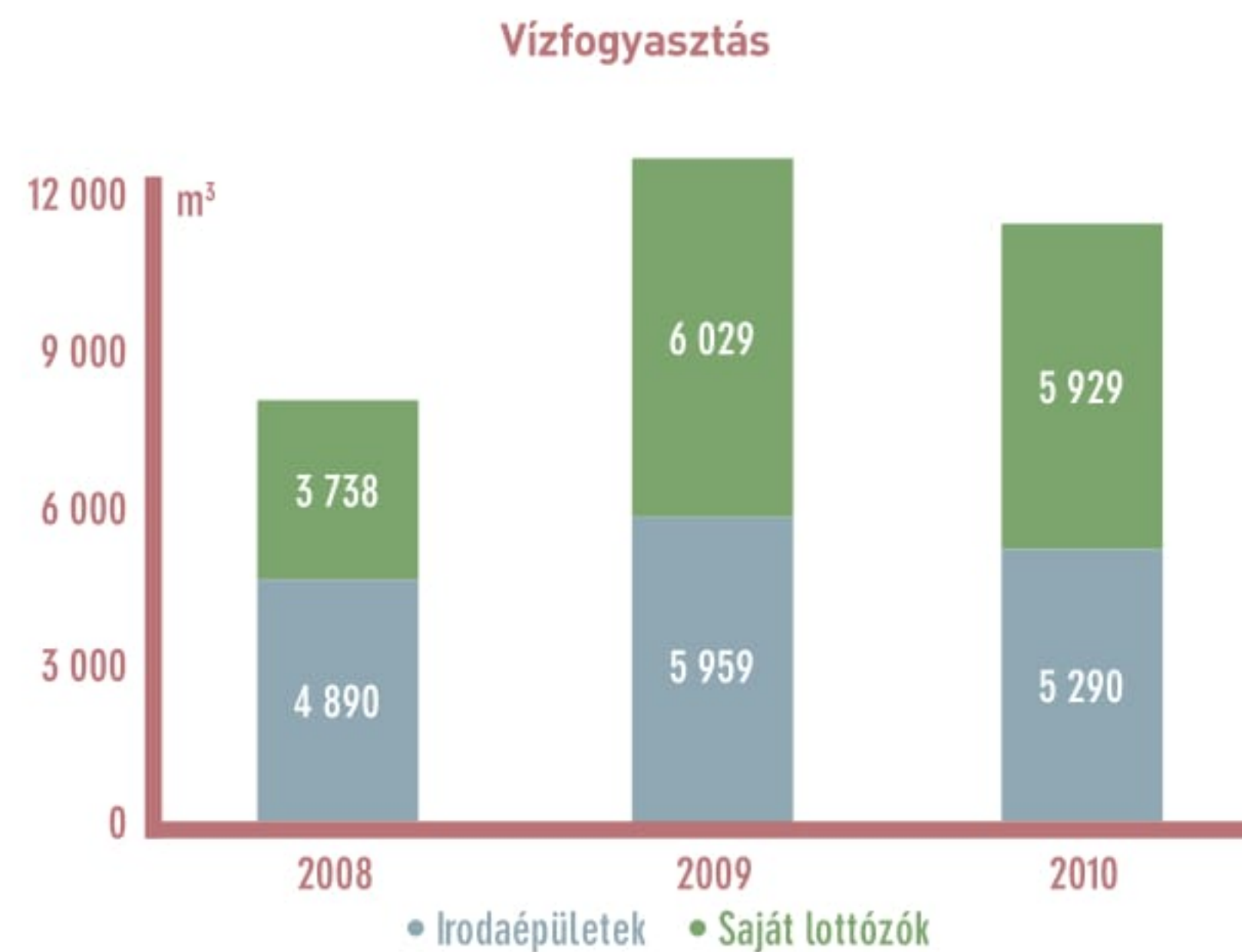
A gépjárművek változatlan létszáma mellett 2010-ben 10,9 százalékkal csökkent az éves üzemanyag-felhasználás az előző évhez képest. A megtett kilométerek 9,7 százalékkal csökkentek ugyanezen időszakban. 2010-ben a Társaság saját tulajdonában lévő gépkocsik 1,7 millió kilométert futottak.

2010



10.5. Vízgazdálkodás

A Szerencsejáték Zrt.-nél csak szociális célból történik vízfelhasználás, így jelentősebb környezetterhelésről nem beszélhetünk ezen a téren. Az épületekből távozó szennyvíz mennyisége alapvetően megegyezik a vízfelhasználással. Ipari szennyvíz nem keletkezik, a szociális szennyvíz pedig a közmű csatornahálózatán keresztül kerül elvezetésre.



10.6. Környezetvédelmi kiadások

A környezetvédelemmel összefüggő kiadások a Társaság beruházásaihoz kapcsolódó költségeket, a termékdíjakat, a felmerülő engedélyek költségeit, valamint az esetleges bírságokat tartalmazzák.

Az elmúlt év során nem fordult elő kármentesítést igénylő eset vagy határérték feletti kibocsátás, így környezetvédelmi bírságot vagy büntetést sem fizettünk. A kazánok által kibocsátott légszennyező anyagok után levegőterhelési díjat (LTD) fizet a cég. Az éves díjfizetési kötelezettség összege a kibocsátással szinkronban évről évre csökken.

Környezeti kiadások (e Ft)	2008	2009	2010
Büntetés, bírság	0	200	0
Levegőterhelési díj (LTD)	24	15	12
Környezetvédelmi termékdíj	17 146	20 699	19 740
Összesen	17 170	20 914	19 752

A Szerencsejáték Zrt. rendszeresen eleget tesz a csomagolási hulladék kezelésével kapcsolatos jogszabályi kötelezettségeinek. A reklámhordozó papírok, Szerencsemix újságok, totóműsorok, eredményközlő plakátok, részvételi szabályzatok, segédszelvények, thermotekercsek, sorsjegyek, illetve azok fa és fólia csomagolóanyagai után termékdíjat fizet. E kötelezettség már jelentősebbnek mondható, évente megközelítőleg 20 millió forint terhet ró cégünkre.

2010

Fogalomtár

Átláthatóság

Az átláthatóság azt jelenti, hogy a döntésekkel és a folyamatokkal kapcsolatos információk közvetlenül hozzáférhetők azok számára, akikre a döntések vagy a megvalósítás hatással lehet. Az információk köre kielégítően teljes körű, könnyen érthető és könnyen elérhető információhordozókon kerül közzétételre. Az átláthatóság emellett magában foglalja a döntések meghozatalát és azok megvalósulását is, melyekre kiszámítható módon, előre meghatározott szabályokat és elvárásokat követő folyamat keretében kerül sor.

Bukmékeri fogadás

Olyan fogadási forma, amelyben a fogadásszervező a fogadási ajánlatában meghatározott fogadási esemény bekövetkezésére, kimenetelére a fogadó részére – a nyereményszorzók alapján, - pénzösszeget ajánl fel, és azt nyereség esetén a megállapodásban rögzítettek szerint fizeti ki.

Érdekelt fél / érintett

Olyan személy vagy csoport, akire, vagy amelyre egy szervezet tevékenysége, termékei, eredményei vagy teljesítménye pozitív vagy negatív hatással van.

Európai Lottótársaságok Szövetsége (European Lotteries, EL)

Az európai lottótársaságok által létrehozott nemzetközi szövetség célja elősegíteni a lottótársaságok, az európai és a nemzetközi szerencsejáték ipar, illetve az Európai Unió intézményei és a tagországok kormányai közötti kommunikációt, az iparág sajátos helyzetéből adódó problémák megoldását, a legjobb gyakorlatok kialakítását és elterjesztését. Székhelye Baselben van, 40 európai ország szervezetei csatlakoztak hozzá.



Felelős játékszervezés

A felelős játékszervezés a szervező olyan tudatos, a törvényi kötelezettségen is túlmutató tevékenységeinek összessége, amellyel igyekeznek megóvni játékosait a túlzásba vitt szerencsejáték káros következményeitől.

Fenntartható fejlődés

Olyan fejlődés, amely biztosítja a jelen szükségleteinek kielégítését anélkül, hogy veszélyeztetné a jövő generációkat saját szükségleteik kielégítésében. (ENSZ, Brundtland-jelentés)

Fenntarthatósági hatás

A gazdasági, természeti illetve társadalmi környezetben végbemenő mindennemű változás (akár káros, akár hasznos), amely egészben vagy részben a szervezet fenntarthatósági tényezőiből ered.

Forest Stewardship Council (FSC)

Az erdők fenntartható felhasználásának biztosítására alapított szervezet. Az FSC által definiált normák hivatottak egy szociális, környezetbarát ugyanakkor ökonómiailag vállalható erdőgazdálkodás létrehozására.

GAM-GaRD

A GAM-GaRD egy speciális kockázatelemző szoftver, melyet a Nemzetközi Felelős Játékszervezési Szövetség (International Responsible Gaming Organisation, IRGO) fejlesztett ki. Ennek segítségével már a tervezés fázisa során vizsgálható és megítélhető, hogy egy adott játék hozzájárulhat-e a játékszenvedély kialakulásához.

2010

GRI (Global Reporting Initiative)

Olyan, az érintettek bevonását szorgalmazó folyamat és független intézmény, amelynek küldetése a fenntarthatósági jelentések összehasonlíthatóságának és átláthatóságának támogatása egy nemzetközi szinten használható útmutató kidolgozása és elterjesztése a fenntarthatósági jelentésekre vonatkozóan.

Halmozódás/Nyereményhalmozódás

Amennyiben egy totalizatóri játék/fogadás valamelyik nyerőosztályában a sorsoláson/fordulóban nincs nyertes, az erre a nyerőosztályra jutó (bennmaradt) nyereményösszeg átkerül ugyanezen nyerőosztályba a következő sorsolásra/fordulóra. A Luxor és a Joker játékokban csak az I. nyereményosztály halmozódhat.

Környezet

A szervezet közvetlen környezete, amelyben az működik, beleértve a levegőt, a vizet, a földterületet, a természeti erőforrásokat, a növény és állatvilágot, az embereket és ezek kölcsönös kapcsolatait. (Ebben az összefüggésben a közvetlen környezet felölel mindent a szervezet bel-sejétől a globális rendszerig.)

Lényegesség elve

Egy jelentésben valamely információ téves feltüntetése vagy kihagyása akkor tekinthető lényegesnek, ha az adott szövegkörnyezeten belül olyan jelentőséggel bír, hogy valószínűsíthető, hogy annak javítása a jelentés tartalmára támaszkodó személy véleményét vagy döntését befolyásolná.

Lottótársaságok Világszövetsége (WLA)

A WLA a világ 5 kontinense 90 országának lottótársaságait és szerencsejáték-szervezőit tömörítő érdekvédelmi szervezet. A szervezet elkö-

telezeten törekszik a jó gyakorlatok összegyűjtésére, a tagjai közti tudás-, és tapasztalat-megosztás ösztönzésére, valamint a tagvállalatok szakmai fejlődésének segítésére. A WLA által vallott értékek a vállalatok felelősségvállalásának eszméjén alapulnak. Székhelye Baselben van, tagjainak árbevétele összesen 180 milliárd dollár évente.



Megelőzés

Tevékenység egy lehetséges esemény bekövetkezésének megakadályozására, annak okának kiküszöbölésére.

Nagynyeremény

Az olyan egy sorsjeggyel, fogadószelvénnel (átvételi igazolással) egy sorsoláson, fogadási fordulón elért nyeremény, melynek nettó kifizetendő értéke 200 000 Ft vagy afeletti értékű.

Sebezhető játékos (vulnerable player)

Sebezhető játékosok azok a felnőttek, akik biológiai, pszichológiai vagy emocionális fogékonysággal rendelkeznek a mértéktelen szerencsejátékokra, vagy azok a játékosok, akiknek egyéni körülményeik magasabb kockázatot jelenthetnek a szerencsejáték-függőség kialakulásának szempontjából.

Társaság

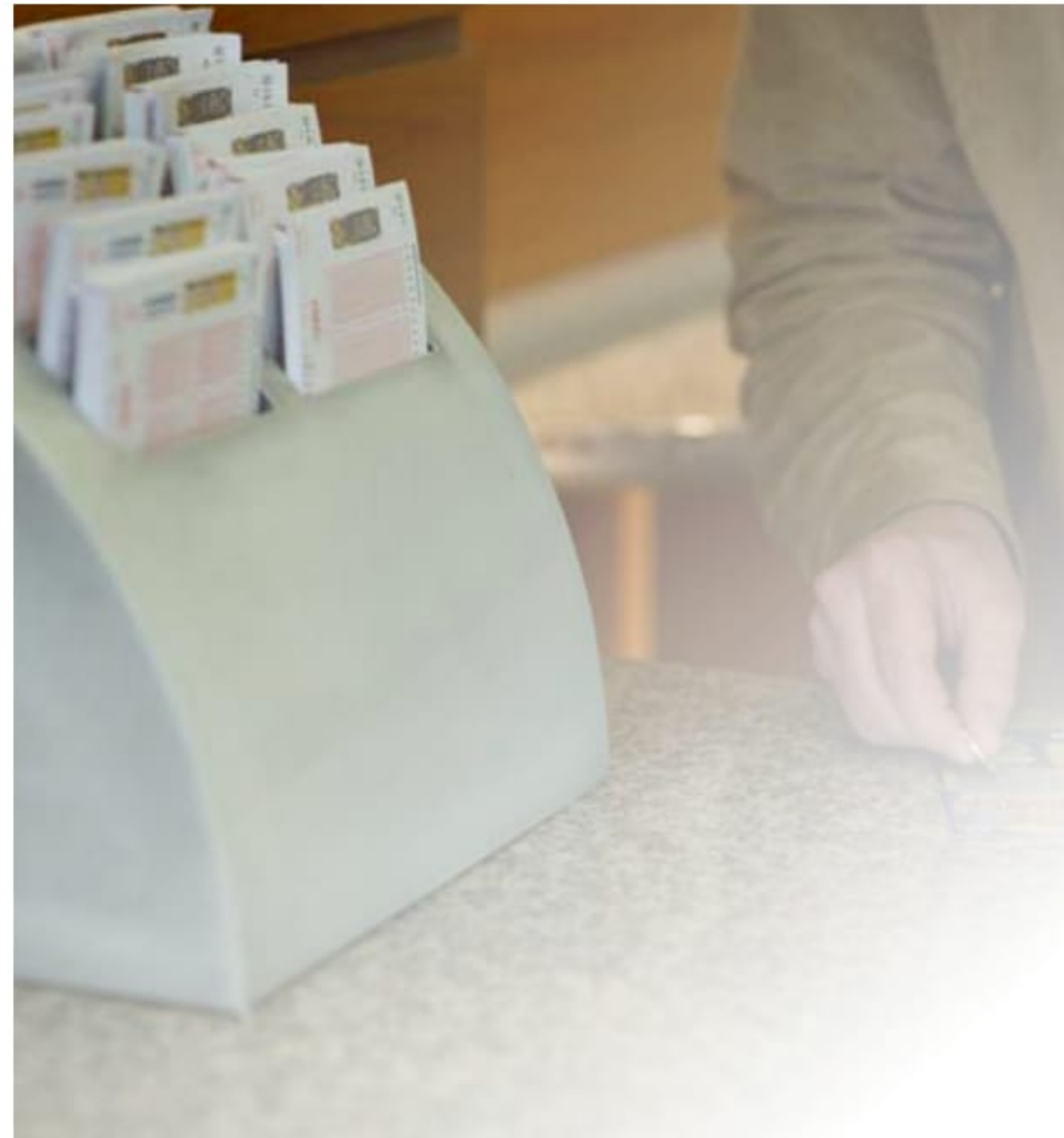
A Szerencsejáték Zártkörűen Működő Részvénytársaság.

Tiszta árbevétel

A szerencsejáték értékesítés árbevétele csökkentve a nyeremény szja levonása után a játékosokat megillető nettó nyereménnyel. A tiszta árbevétel az az összeg, amelyet a játékosok ténylegesen a játékra fordítanak, és amelyen az állam és a szervező osztozik.

Totalizatóri rendszer

A totalizatóri rendszer olyan játék, vagy fogadási forma, amelyben a díjak, illetve a tétek összeadódnak – ez a nyereményalap – és ezen összegnek a Szerencsejáték Felügyelet által jóváhagyott Játéktervben meghatározott hányada, az ugyanott meghatározottak szerint kerül nyereményként szétosztásra.

**Vállalati társadalmi felelősségvállalás (CSR)**

A vállalatok társadalmi felelősségvállalása annak a módja, ahogy az üzleti szféra figyelembe veszi működésének gazdasági, társadalmi, környezeti hatásait, vagyis miként maximalizálja az eredményeket, és miként minimalizálja a negatív következményeket. Egy olyan önkéntes tevékenység, amely túlmutat a szabályozói elvárásokon, teljesítve a vállalat növekedésével szemben támasztott és a szélesebb társadalmi elvárásokat. (International Business Leaders Forum)

2010

Melléklet

Munkatársak száma	2008	2009	2010
Észak-Dunántúli Területi Igazgatóság			
Vezető	3	3	2
Adminisztráció	41	38	22
Lottózó	100	101	101
Pécsi Területi Igazgatóság			
Vezető	3	3	2
Adminisztráció	38	40	23
Lottózó	126	124	123
Szegedi Területi Igazgatóság			
Vezető	3	3	2
Adminisztráció	43	42	25
Lottózó	116	111	111
Miskolci Területi Igazgatóság			
Vezető	3	3	1
Adminisztráció	43	41	24
Lottózó	143	136	133
Fővárosi Területi Igazgatóság			
Vezető	3	3	1
Adminisztráció	43	46	27
Lottózó	205	195	197
Vezérigazgatóság			
Vezető	52	51	54
Adminisztráció	329	342	424
Lottózó	0	0	0
Összesen	1 294	1 282	1 272

Teljes munkaerő fluktuáció Régió	Kor	2008			2009			2010		
		Férfi	Nő	Σ	Férfi	Nő	Σ	Férfi	Nő	Σ
ÉDTI	<30	0	7	7	0	5	5	0	11	11
	30-50	1	4	5	0	2	2	1	3	4
	50<	0	4	4	1	3	4	1	0	1
Pécs	<30	5	29	34	4	11	15	1	11	12
	30-50	6	13	19	2	4	6	0	1	1
	50<	1	11	12	1	4	5	0	0	0
Szeged	<30	3	10	13	2	5	7	1	9	10
	30-50	4	7	11	0	5	5	0	3	3
	50<	2	5	7	1	1	2	1	1	2
Miskolc	<30	3	16	19	2	6	8	0	6	6
	30-50	1	9	10	1	2	3	1	6	7
	50<	1	4	5	4	3	7	1	2	3
Főváros	<30	5	13	18	9	6	15	1	16	17
	30-50	0	8	8	1	5	6	2	4	6
	50<	0	5	5	3	5	8	6	3	9
Vezérig.	<30	24	22	46	32	26	58	24	18	42
	30-50	7	4	11	8	3	11	7	7	14
	50<	10	5	15	3	3	6	14	8	22
Összesen		73	176	249	74	99	173	61	109	170

2010

GRI indikátorok listája

Indikátor megnevezése és száma	Fejezetcím
Stratégia és analízis	1.1. Köszöntő
	1.2. Köszöntő
Szervezeti profil	2.1. Tevékenységünk
	2.2. Tevékenységünk
	2.3. Tevékenységünk
	2.4. Tevékenységünk
	2.5. Tevékenységünk
	2.6. Vállalatirányítási struktúra
	2.7. Tevékenységünk
	2.8. Tevékenységünk
	2.9. Vállalatirányítási struktúra
	2.10. Felelős működésünk alappillérei
A jelentés profilja	3.1. Bevezető
	3.2. Bevezető
	3.3. Bevezető
	3.4. Impresszum
A jelentés kiterjedési köre és határa	3.5. Bevezető
	3.6. Bevezető
	3.7. Bevezető
	3.8. Nem releváns.
	3.9. Jelentéstételi elveink
	3.10. Nem releváns.
	3.11. Nem releváns.
GRI tartalmi index	3.12. GRI indikátorok listája
Irányítás	4.1. Vállalatirányítási struktúra
	4.2. Vállalatirányítási struktúra
	4.3. Nem releváns.
	4.4. Felelős foglalkoztatás
	4.5. Felelős foglalkoztatás
	4.6. Felelős foglalkoztatás

Indikátor megnevezése és száma	Fejezetcím
Irányítás	4.7. Vállalatirányítási struktúra
	4.8. Bevezető
	4.9. Vállalatirányítási struktúra
	4.10. Felelős foglalkoztatás
Külső kezdeményezések iránti elkötelezettség	4.11. Felelős játékszervezés
	4.12. Tevékenységünk
	4.13. Tevékenységünk
Érintettek bevonása	4.14. Érintettjeink
	4.15. Érintettjeink
	4.16. Érintettjeink
	4.17. Érintettjeink
	4.17. Érintettjeink
Gazdasági teljesítmény	EC1 Fő üzleti eredményeink – felelős üzletvitel
	EC2 Nem releváns.
	EC3 Nem releváns.
	EC4 Nem releváns.
Piaci jelenlét	EC5 Felelős foglalkoztatás
	EC6 Nincs adat.
	EC7 Nincs adat.
Közvetett gazdasági hatások	EC8 Felelős foglalkoztatás; Társadalmi elkötelezettségünk
	EC9 Fő üzleti eredményeink – felelős üzletvitel
Anyagok	EN1 Környezeti felelősségünk
	EN2 Környezeti felelősségünk
Energia	EN3 Környezeti felelősségünk
	EN4 Nincs adat.
	EN5 Nincs adat.
	EN6 Nem releváns.
	EN7 Nincs adat.

2010

Indikátor megnevezése és száma	Fejezetcím
Víz	EN8 Környezeti felelősségünk
	EN9 Nem releváns.
	EN10 Nem releváns.
Biodiverzitás	EN11 Nem releváns.
	EN12 Nem releváns.
	EN13 Nem releváns.
	EN14 Nem releváns.
	EN15 Nem releváns.
Légnemű és cseppfolyós kibocsátások, hulladékok	EN16 Nincs adat.
	EN17 Nem releváns.
	EN18 Nem releváns.
	EN19 Nem releváns.
	EN20 Környezeti felelősségünk
	EN21 Nincs adat.
	EN22 Környezeti felelősségünk
	EN23 Nem releváns.
	EN24 Nincs adat.
EN25 Nem releváns.	
Termékek és szolgáltatások	EN26 Nincs adat.
	EN27 Nincs adat.
A jogszabályoknak való megfelelés	EN28 Környezeti felelősségünk
Szállítás	EN29 Környezeti felelősségünk
Átfogó adatok	EN30 Nincs adat.
Foglalkoztatás	LA1 Felelős foglalkoztatás
	LA2 Felelős foglalkoztatás
	LA3 Nem volt.
Munkavállalók/vezetőség kapcsolata	LA4 Felelős foglalkoztatás
	LA5 Felelős foglalkoztatás

Indikátor megnevezése és száma	Fejezetcím
Munkahelyi egészség és biztonság	LA6 Felelős foglalkoztatás
	LA7 Nem volt.
	LA8 Felelős foglalkoztatás
	LA9 Felelős foglalkoztatás
Képzés és oktatás	LA10 Felelős foglalkoztatás
	LA11 Felelős foglalkoztatás
	LA12 Felelős foglalkoztatás
Sokféleség és esélyegyenlőség	LA13 Felelős foglalkoztatás
	LA14 Felelős foglalkoztatás
Befektetési és beszerzési gyakorlat	HR1 Nem releváns.
	HR2 Nem releváns.
	HR3 Nem releváns.
A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése	HR4 Felelős foglalkoztatás
Egyesületi jog és kollektív szerződés	HR5 Felelős foglalkoztatás
Gyermekmunka	HR6 Nem releváns.
Kényszermunka és kötelező munkavégzés	HR7 Nem releváns.
	HR8 Nem releváns.
Biztonsági szolgálat	HR8 Nem releváns.
Óslakosok jogai	HR9 Nem releváns.
Helyi közösség	S01 Nincs adat.
Korrupció	S02 Nincs adat.
	S03 Nem releváns.
	S04 Nem releváns.
Közpolitika	S05 Köszöntő
	S06 Nincs adat.
Versenyellenes viselkedés	S07 Nem releváns.
A jogszabályoknak való megfelelés	S08 Fő üzleti eredményeink – felelős üzletvitel

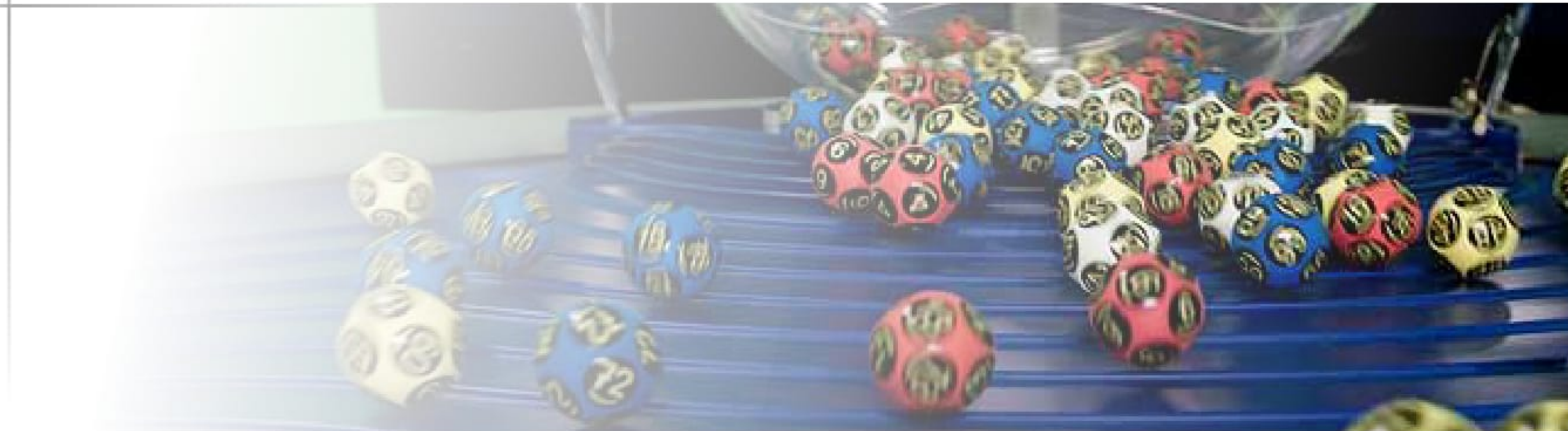
2010



Indikátor megnevezése és száma		Fejezetcím
A vevők egészsége és biztonsága	PR1	Felelős játékszervezés
	PR2	Nincs adat.
Termékek és szolgáltatások címkézése	PR3	Felelős játékszervezés
	PR4	Nem releváns.
	PR5	Nincs adat.
Marketingkommunikáció	PR6	Felelős játékszervezés
	PR7	Nincs adat.
Személyes adatok védelme	PR8	Nincs adat.
A jogszabályoknak való megfelelés	PR9	Fő üzleti eredményeink – felelős üzletvitel



2010



Kiadja a Szerencsejáték Zrt. Marketing és Kommunikációs Igazgatósága (Budapest 2011)

A szövegezés dr. Zelei Beatrix, Horváth Cecília, Pallaghy Orsolya és Vécsei Gábor munkája.

A jelentés elkészítésében segítséget nyújtottak: Babosné Lecza Hajnalka, Balogh Ádám, Barcsik László, Bitter László, Császár Gergely, dr. Éles Andrea, Fritzsche Mona, Gál Edit, Gombos Ildikó, Hegedűs Judit, Horváth László, Kilincsányi Ágnes, Kiss Gyula, Komáromi Andrea, Kompolti Péter, Koppány Gergely, Kovács László, Körmendi Edit, Lovasné Erdélyi Krisztina, Makszin László, Mecséri Júlia, Mészáros László, Pozsgai Balázs, dr. Rásó Hajnalka, Rosner Imre, Sári Enikő, Sebők Roland, Sugárné Szőke Rita, Svács Katalin, Szilágyi Attila, Talyigás Péter, Tulik Ágnes és Váraljai Csaba.

Fotók: Glódi Balázs, SXC, illetve saját munkatársaink fotói

2010



Várjuk véleményét!

Véleménye és javaslatai számunkra különösen fontosak, hiszen a kölcsönös bizalmon alapuló párbeszéd által tudunk leginkább megfelelni a társadalom igényeinek és üzleti céljainknak egyaránt.

Társadalmi Felelősségvállalási Osztályunk munkatársai a csr@szerencsejatek.hu e-mail címen várják észrevételeit a fenntartható fejlődéssel kapcsolatos teljesítményünkről és jelentésünkről.

Jelentésünk és egyéb, a vállalat CSR tevékenységével kapcsolatos hírek elektronikus formában is elérhetőek vállalatunk honlapján: www.szerencsejatek.hu.

Előre is köszönjük!



2010



2010

Társadalmi felelősségvállalási jelentés