

FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS



SZERENCSEJÁTÉK ZRT.

2020

Összefoglaló	06		
Vezérigazgatói köszöntő	10		
1 Fenntarthatóság a Szerencsejáték Zrt. számára	17		
1.1 Lényegesség	18		
1.2 Kapcsolódás az ENSZ Fenntartható Fejlődési Céljaihoz	19		
2 Felelős vállalatirányítás	25		
2.1 Jogszabályi megfelelés	30		
2.2 Felelős beszerzés	31		
2.3 Biztonságos és egészséges munkavégzés	32		
2.4 Etikus működés	34		
2.5 Pénzmosás, bűnözés megelőzése	35		
2.6 Adatvédelem és kiberbiztonság, kibervédelem	39		
3 Felelős játékszervezés	45		
3.1 Felelős marketing és értékesítés	49		
3.2 Játékosvédelem és prevenció	54		
3.3 A szerencsejáték-függőség kutatása	56		
3.4 Felelős játékszervezés audit	57		
4 Munkatársaink	59		
4.1 Munkavállalói elkötelezettség	59		
4.2 Képzések és a munkavállalók megtartására irányuló programok	61		
4.3 Humán létszámfejlesztés, rugalmas munkaidő	61		
5 Sokszínűség és esélyegyenlőség	67		
5.1 Karitatív sorsjegyárus hálózat	67		
5.2 Adj Egy Ötöt! program	70		
5.3 A játék összeköt! program	70		
6 Adományozás és szponzoráció	72		
7 Környezetvédelem	74		
Mellékletek	78		
Lényeges fenntarthatósági témák, területek	78		
Audit jelentés	80		



ÖSSZEFOGLALÓ

A fenntarthatósági jelentés célja, hogy átfogóan bemutathassuk minden érintettünk számára, vállalatunk miként működik, és milyen hatással vagyunk szűkebb és tágabb környezetünkre. A jelentéskészítési folyamat során szerzett tapasztalatokat, valamint a jelentéssel kapcsolatos visszajelzéseket felhasználjuk ahhoz, hogy fenntarthatósági teljesítményünket javíthassuk.

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

Társaságunk küldetése, hogy élményt nyújtson és értéket teremtsen. Stratégiai célrendszerünk középpontjában játékosaink állnak, és ehhez kapcsolódik vállalati működésünk vezérelve is: a folyamatos termék- és szolgáltatásfejlesztések révén a hazai lakosság játékélmény-igényének legmagasabb szintű kiszolgálása.

„Társaságunk küldetése, hogy élményt nyújtson és értéket teremtsen.”

Társaságunk kiemelt értékei közé tartozik

- a felelős játékszervezés,
- a kiváló termék- és szolgáltatásminőség,
- a megbízhatóság
- és a társadalmi felelősség,

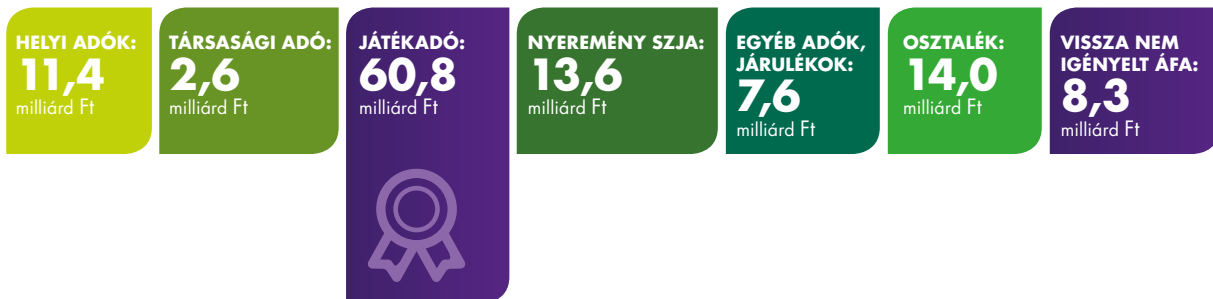
amelyek együttesen teremtik meg a fenntartható, mértéktartó növekedés alapját.

A Szerencsejáték Zrt. társadalmi értékét jelzi, hogy a szerencsejátékokból befolyó játékadó közel feléből a hazai kultúra (Nemzeti Kulturális Alap) és sport részesen kiemelt támogatásban. Nonprofit leányvállalatunk szervezésében évről-évre támogatást nyújtunk számos kulturális, sport, egészségügyi, oktatási, ifjúságvédelmi program megvalósításához.

Gazdasági eredmények



Közkidásokhoz való közvetett hozzájárulás: 118,3 milliárd Ft



Mindemellett munkalehetőséget teremtünk, közvetve és közvetlenül mintegy 13 ezer hazai munkahely fenntartásához járulunk hozzá.

ÜZLETI CÉLJAINK:

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

Termékek

A társaság hazánkban kizárólagos joggal forgalmaz sorsolósos játékokat és totalizátor fogadást, valamint egyedül rendelkezik engedéllyel bukmékeri típusú fogadás, továbbá távszerencsejáték keretében sportfogadás szervezésére. Együttműködés keretében értékesíti a Kincsem+ Tuti lóversenyjátékot, illetve mobiltelefon egyenlegfeltöltéseket a teljes értékesítő hálózatában.

2020-ban a pandémiás helyzet miatt prioritást élvezett az új online játékok fejlesztése. Augusztusban az e-sport események is bekerültek a Tippmix és a TippmixPro sportfogadási kínálatába, október végétől pedig elindult az e-sorsjegyek értékesítése is. Mindemellett megújításra került az online sportfogadási felület is, hét évvel a bevezetését követően.

Országos értékesítési lefedettség

A Szerencsejáték Zrt. országos lefedettséget biztosító értékesítési hálózatában 4545 értékesítőhelyen érhető el a teljes játékkínálat, amelyből 2020 során változatlanul 280 a saját üzemeltetésű lottózó. A kizárólag sorsjegyeket forgalmazó helyekkel együtt a lottótársaság és értékesítő partnerei 7621 értékesítési pontot működtetnek az országban, amely Magyarország egyik legkiterjedtebb kiskereskedelmi hálózata.



dr. Bozóky Alex, vezérigazgató

VEZÉRIGAZGATÓI KÖSZÖNTŐ

A Szerencsejáték Zrt. számára melyek voltak a 2020-as év legmeghatározóbb mérföldkövei? Hogyan hatott a világjárvány a Társaság működésére és eredményeire?

A nemzeti lottótársaság ambiciózus üzleti tervvel indította a 2020-as évet, amelyet az első tíz hét bevételi számai is visszaigazoltak, hiszen 13 százalékkal teljesítettük túl az emelt szintű árbevételi elvárásokat. Március közepétől azonban a járványhelyzet gyökeres változást hozott, az első hetekben elsősorban az élősport-események leállását és a kijárási korlátozásokat követő drasztikus, 60-70%-os szintet is elérő napi árbevétel-csökkenést tapasztaltunk.

Azonnali és gyors cselekvési tervet vezettünk be annak érdekében, hogy rövid távon biztosítani tudjuk az üzletmenetünk folytonosságát, megvédjük a munkahelyeket, illetve a szükséges fejlesztésekkel felkészítsük hálózatunkat és működésünket a pandémia lecsengését követő időszakra. Ennek érdekében olyan beruházásokat és fejlesztéseket valósítottunk meg, amelyek csökkentették kitétségünket és a Szerencsejáték Zrt. hosszú távú eredményességét szolgálták.

A folyamatos működés fenntartásával, az innováció és a fejlesztések felpörgetésével a Szerencsejáték Zrt. gazdasági teljesítményének növekedési trendje nem tört meg, a vállalat a 2019. évi eredményeket 6%-kal meghaladó teljesítményt realizált 2020-ban a pandémia ellenére.

Mindezt úgy, hogy nem voltak elbocsátások, sőt, a különböző egészségmegőrzési cselekvési programok bevezetésével érdemben javultak a dolgozók munkakörülményei. Az eredményes működés mellett hangsúlyos szerepet kapott az iparágért és a beszállítókért vállalt felelősség is.

Hogyan zárták üzletileg a 2020-as évet?

Az említett intézkedésnek köszönhetően a nemzeti lottótársaság a járványidőszak ellenére is túlteljesítette 2019-es üzleti eredményeit, 575,4 milliárd forintos nettó árbevételünk 6 százalékkal, 32,8 milliárd forinttal haladta meg az előző év forgalmát, és 7,5 százalékkal, 40,2 milliárddal haladta meg a járványhelyzet miatt évközben módosított tervet. Ezzel együtt a tiszta játékbevétele is 190 milliárd forintra emelkedett, amely a tervezett szintnél 6,3 százalékkal, 11,2 milliárd forinttal lett magasabb.

A bővülés azt is lehetővé tette, hogy 2020-ban ugyancsak rekordösszeggel, 118,3 milliárd forinttal járulhattunk hozzá a közösségi kiadásokhoz különböző adók, járulékok, díjak, illetve osztalék formájában.

A fenti eredmények elérését jómagam még a társaság igazgatósági tagjaként és a Törzsári Koordinációs Központ vezetőjeként követtem nyomon, így hadd ragadjam meg a lehetőséget, hogy ezúton is megköszönjem elődöm, dr. Czepek Gábor stratégiai jelentőségű vezérigazgatói munkáját a pandémia legnehezebb időszakában is.

Hogyan jelenik meg a fenntarthatósági szemlélet a Szerencsejáték Zrt. működésében? Mit jelent a társadalmi és környezeti fenntarthatóság a szerencsejáték iparágban működő vállalatnak, és milyen célokat fogalmaztak meg ezzel kapcsolatban?

A kérdés társadalmi vonatkozásában elsősorban a felelős játékszervezést és a fogyatékos-sággal élők integrációját kell szem előtt tartanunk. Gazdasági szempontból a stabil működés, a közösségi kiadásokhoz történő minél nagyobb mértékű hozzájárulás a stratégiai célunk. A fenntarthatóság terén pedig a munkatársi szemléletformálást kezeljük prioritásként.

A szerencsejáték, mint speciális iparág szintén sajátos felelőséggel ruházta fel az abban tevékenykedő vállalatokat.

A Szerencsejáték Zrt.-nek nemzeti vállalatként szélesebb körű lehetősége és ezáltal nagyobb felelőssége van játékosai mentális egészségének megőrzésében, ez áll fenntarthatósági tevékenységünk fő fókuszában.

Annak ellenére, hogy játékaink nem a veszélyes, függőség szempontjából kockázatos kategóriába tartoznak, folyamatosan teszünk azért, hogy ügyfeleinkben minél jobban erősítsük a felelős játékoskodatosságot.

Melyek a legfontosabb, stratégiai szintű társadalmi felelősségvállalási irányelvek és célok a Szerencsejáték Zrt.-ben?

A Szerencsejáték Zrt. 2015-ben az elsők között csatlakozott az Európai Lottótársaságok Szövetsége és az Európai Fogyatékosügyi Fórum egész kontinensen átívelő kezdeményezéséhez, amelyben a felek közös küldetésként elhatározták, hogy elősegítik az Európai Unió területén élő mintegy 80 millió fogyatékos-sággal élő személy integrációját. Ebben a keretmegállapodásban vállaltuk, hogy támogatjuk a megváltozott munkaképességű munkavállalók nyílt piaci foglalkoztatását, valamint aktívan hozzájárulunk a fogyatékkal élők pozitív társadalmi megítéléséhez és befogadásához. Ezen irányelvek adják társaságunk legfőbb társadalmi felelősségvállalási irányelveit mind a mai napig.

Mindkét területen jelentős eredményeket tudhatunk magunk mögött.

Büszke vagyok arra, hogy a Szerencsejáték Zrt. kötelékében közel 170 mozgáskorlátozott, siket, nagyothalló, valamint tartós egészségkárosodás miatt megváltozott munkaképességű kollégám dolgozik.

Emellett a 2017 óta működő „Játék összeköt!” programunkkal jelen vagyunk a szemléletformálás és az integráció területén is. 2020-ban újabb 5 inkluzív közösségi teret adtunk át, ezzel immár 13-ra növelve az országban elérhető ilyen típusú játszóparkok számát. Az évről-évre bővülő programunk már országosan több mint tízezer ép és fogyatékos-sággal élő gyermeknek nyújt lehetőséget a közös játékokra egy erős szemléletformálási kommunikációval megtámogatva.

Mi a Szerencsejáték Zrt. legfontosabb stratégiai célja az elkövetkező időszakra és miért?

A szerencsejáték piacának bővülésével párhuzamosan egy folyamatos organikus fejlődés jellemzi társaságunk elmúlt egy évtizedét, amelyet a pandémia sem tudott megtörni. Éppen ezért a járvány időszakában kidolgoztuk a 2021-25-ig tartó új vállalati stratégiánkat, amely meghatározza azokat a célokat és eszközrendszert, amelyeket mindenképpen teljesítenünk kell ahhoz, hogy az erősödő kihívásokat rejtő szektorban a növekedést hosszú távon is fenntarthatóvá tegyük.

Az elmúlt 30 évben felépítettünk egy megfelelő szakmai bázist, ez kellően stabil alapot jelent, a járványhelyzet pedig a legaktuálisabb példa arra, hogy képesek vagyunk megbirkózni a legnagyobb kihívásokkal is. Ennek köszönhetően közép- és hosszútávon régiós szereplőként határozzuk meg a Szerencsejáték Zrt.-t, amely a hazai stabilitásra alapozva a külpiacokon is versenyképes lehet.

Foglalkozunk továbbá a hazánkban engedéllyel nem rendelkező játékszervezők jelenlétével és ennek árbevételünkre gyakorolt hatásával, hiszen ezáltal már most is versenyhelyzetben működünk, ezért elsődleges érdekünk versenyképességünk növelése az illegális szereplőkkel szemben.

Mekkora utat tett meg a vállalat az elmúlt évtizedekben?

Az elmúlt 30 évben a Szerencsejáték Zrt. játékszervezőként bizonyította, hogy kiszámítható, megbízható szolgáltatópartnere a kulturált játékelményre vágyó közönségnek, és ezt a feladatát mindvégig kiszolgálási fennakadások nélkül látta el. Ezzel egyidejűleg az egy főre jutó, vásárlóerő-paritáson számított tiszta játékbevétele alapján a hatodik vagyunk az Európai Lottótársaságok Szövetsége kimutatása szerint, megelőzve az összes régiós versenytársat, sőt a közösségi hozzájárulásunk szintje alapján is az élmezőnybe tartozunk. Mindez magabiztossá teszi szervezetünket, és a szükséges tapasztalat és tőkeerő is rendelkezésre áll ahhoz, hogy egy új növekedési pályára álljunk, amelyet a 2021-es év eddigi eredményei is remekül bizonyítanak.

Hogyan látja, mi a szerencsejáték-szektor víziója a felelős szemléletmódról 10-15 év múlva?

Ahogy az élet számos területén, a szerencsejáték-iparban is kulcsfontosságúvá vált a digitalizáció térnyerése és az ehhez kapcsolódó új kihívások megjelenése. Pontosán látjuk, hogy a fiatalabb generáció más típusú játékelményre vágyik, mint az idősebb korosztály, így hatékonyabban kell belépünk ebbe a szegmensbe, ha úgy tetszik első osztályú, integrált – a földi hálózatban és online elérhető – játékelményt kell nyújtani számukra. Fontos azonban, hogy a hagyományosabb játékokat kedvelőkről sem szabad megfeledkeznünk, akik között rengetegen játszanak több évtizede játékaikkal, és várhatóan velünk maradnak 10-15 év múlva is.

Izgalmas tehát a feladatunk, hiszen reagálnunk kell a modern kor változó igényeire, például a sportfogadási szegmens fejlesztésével, de a kiegyensúlyozott termékpalettánk arányait is érdemes megőriznünk. Különösen fontosnak tartom, hogy felgyorsítsuk informatikai fejlesztéseinket és piaci reagálási képességünket, mindezt pedig úgy hajtsuk végre, hogy a működésünk alapját adó felelős játékszervezési elveinknek a jövőben is maximálisan megfeleljünk.





FENNTARTHATÓSÁG A SZERENCSEJÁTÉK ZRT. SZÁMÁRA

A Szerencsejáték Zrt. stratégiai küldetése,
hogy élményt nyújtson és értéket teremtsen.

Társaságunk fenntarthatósági céljait a vállalati stratégiához, a marketing és kommunikációs tervhez, valamint a környezetvédelmi programhoz igazodva fogalmaztuk meg. Megvalósításukhoz elsődleges szempont a vállalat pénzügyi fenntarthatósága és az üzletfejlesztés, amelyek megalapozzák a fenntartható üzleti működés megfelelő finanszírozását. A célokat éves szinten határozzuk meg a kiválasztott lényeges témakörökre és területekre vonatkozóan. Vezetőség általi felülvizsgálatuk minden évben megtörténik, a teljesülés státusza a fenntarthatósági jelentésben nyilvánosan nyomonkövethető.

A Szerencsejáték Zrt. társadalmi felelősségvállalási tevékenységének középpontjában a felelős játékszervezés áll. Ez olyan tudatos, a törvényi kötelezettségen is túlmutató működést jelent, amellyel a nemzeti lottótársaság igyekszik megóvni játékosait a túlzásba vitt szerencsejáték káros következményeitől, valamint a jövő generációit a függőség kialakulásától.

Teszi ezt azzal együtt is, hogy játékai a nem veszélyes, függőség szempontjából nem kockázatos kategóriába tartoznak. Vállalatunk felelősséget vállal továbbá a környezet iránt, gondoskodik játékosainak védelméről, és tisztességes magatartást tanúsít munkavállalóival, beszállítóival és üzleti partnereivel szemben.



1.1 Lényegesség

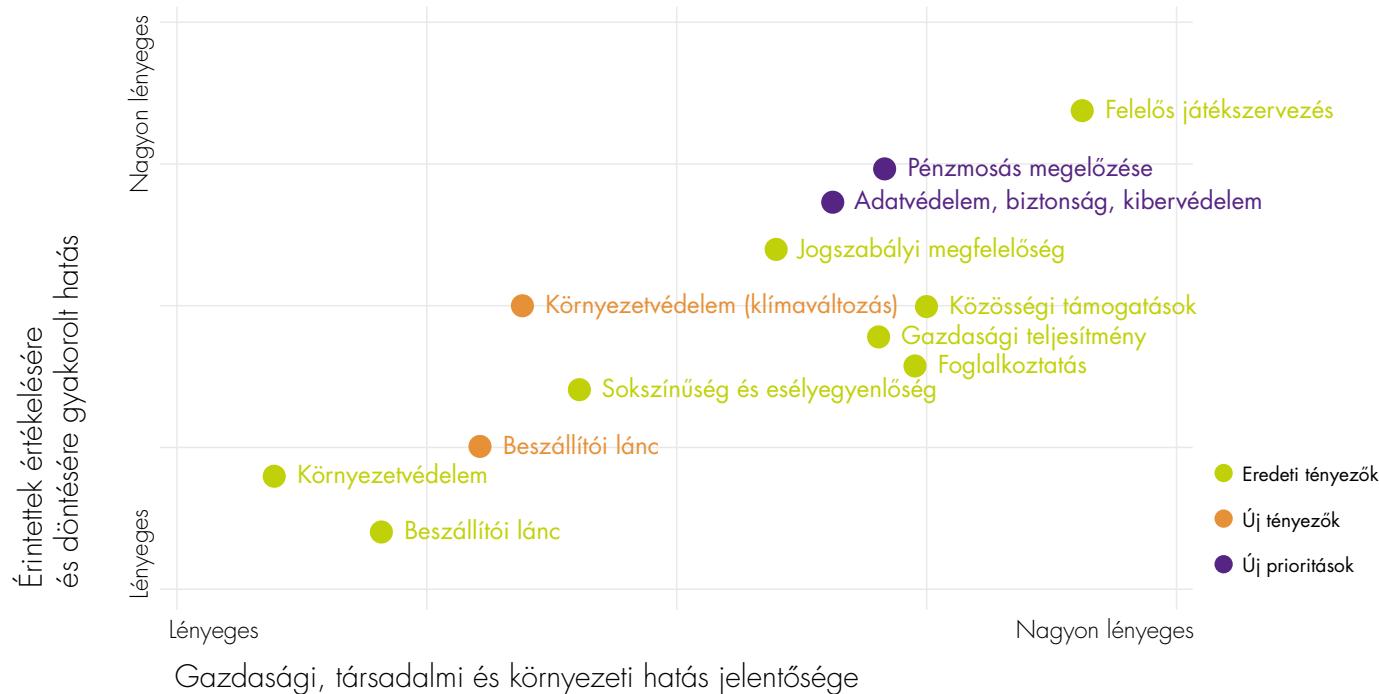
A Szerencsejáték Zrt. fenntarthatósági jelentése a GRI szabvány alapján, „core” alkalmazási szintnek megfelelő tartalommal készült. A GRI tartalmi index a <https://rolunk.szerencsejatek.hu/hu/jelente-seink> oldalon érhető el vállalatunk honlapján.

Az előző évi fenntarthatósági jelentésben szereplő lényegességi elemzést felülvizsgáltuk. A felülvizsgálat alapját képezte egy benchmark elemzés, amely 16 nemzetközi szerencsejáték és lottóársaság fenntarthatósági jelentéseit vizsgálta.

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

A **lényeges fenntarthatósági témák, területek magyarázata**, illetve a hozzájuk kapcsolódó GRI témakörök részletes felsorolása és az érintettek bemutatása a jelentés mellékletében található.

Lényegességi térkép



1.2 Kapcsolódás az ENSZ Fenntartható Fejlődési Céljaihoz

2015-ben 193 ország fogadta el az ENSZ 2030-as fenntartható fejlődési keretrendszerének 17 Fenntartható Fejlődési Célját (SDG-k), amelyek mindenekelőtt a szegénység megszüntetésére, az egyenlőtlenségek leküzdésére és a

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

Az elemzett vállalatok jellemzően az alábbi SDG-eket integrálták a jelentésükbe



Az elemzett gyakorlatokhoz képest a Szerencsejáték Zrt. az alábbi UN SDG-eket nem integrálta a fenntarthatósági jelentésébe:





Interjú Bánhegyi Zsófia marketing és kommunikációs igazgatóval



A tradicionális CSR megítélése sokat romlott az elmúlt évtizedekben a greenwashing (zöldre mosás) jelensége miatt. Mit gondol, mi a felelősége és mi a feladata ma a marketingkommunikációnak a Szerencsejáték Zrt. esetében, ha fenntarthatóságról beszélünk? Hogyan függ össze a marketing és a fenntarthatóság?

Az a vállalat, amely félvállról veszi vagy látszatintézkedésekkel próbálja kezelni a fenntarthatóság alapkérdéseit, már rövid távon is veszíthet üzleti értékéből, mivel az ügyfelek, fogyasztók elvárásai ezen a területen hihetetlenül megnöttek, különösen a fiatalabb generációknál vált ez döntési tényezővé.

Az általános társadalmi és fogyasztói bizalom szintje globálisan is megrendült a pandémia alatt, így még fontosabbá vált a nagyvállalatok számára, hogy stratégiájuk egyik fókuszába helyezték a teljeskörű fenntarthatósági megközelítést. A vállalati szektornak bátran kell élnie ezzel a kihívással, és a fenntarthatósági, klímavédelmi intézkedésekre kell összpontosítaniuk.

Ezzel párhuzamosan akár versenyelőnyre is válhat az empátia és felelőség beemelése a marketing, a vállalatvezetési és a társadalmi felelősségvállalási tevékenységbe. Ezt megbízható információk megosztásával, valamint etikus és transzparens kommunikációval támogatjuk. A Szerencsejáték Zrt. fenntarthatósági megközelítése ezzel egyező irányba halad, amit a szektor kiemelten magas szintű közösségi hozzájárulása és felelős játékszervezése egészít ki.

Mit takar a felelős kommunikáció a Szerencsejáték Zrt. esetében? Miben látja elsődleges feladatukat?

A Szerencsejáték Zrt. felelős játékszervezési stratégiája keretében a hazai szabályozáson is túlmutató etikai előírásokat követett már az elmúlt egy évtizedben is. A vállalat Reklámetikai Kódexe megfogalmazza ennek legfőbb irányait, amelyek kötelező érvényűek a társaságunkkal szerződéses viszonyban álló külső partnerekre is (pl. reklám- illetve médiaügynökségek). Etikus tevékenységünk marketingkommunikációs üzenetek és eszközök megfelelő használatára, a média alkalmazására, az értékesítés ösztönzésére, valamint a sorsolási műsorok szabályozására terjed ki. Elvi iránymutatást tartalmaz a szponzorációs és támogatási tevékenységre is. Meghatározza az általunk védendő, sérülékeny célcsoportokat, mint például a kiskorúak, a társadalmi helyzetük vagy a játékszenvedélyük miatt sérülékenynek minősülő csoportokat.

Magyarország egyik legmeghatározóbb lakossági bizalmi indexével rendelkező nagyvállalatként tevékenységünk, a szerencsejátékok szolgáltatása során erős kötődést alakítunk ki és ápolunk a játékosokkal. Ennek felelősségteljes kezelése a társaság egyik legfontosabb képessége, amely felülírhatja a profittal és árbevétellel kapcsolatos elvárások támogatását, és amelyet hazánkban egyedülálló, etikus elvek szerint tervezett és végrehajtott marketing és kommunikációs tevékenységünk támogat.

Milyen fenntarthatósággal kapcsolatos tevékenységet végeztek 2020-ban?

A társadalmi, környezeti és felelős vállalatirányítási keretrendszerben három fő terület jellemezte szerteága-

zó fenntarthatósági tevékenységünket a 2020-as évben. Egyrészt megerősítettük és magasabb szintre emeltük felelős játékszervezői tevékenységünket a pandémia okozta új kihívások leküzdésére, amely a digitális játék és az otthon eltöltött idő növekedésével a vonatkozó eszközrendszer és preventív játékoskommunikáció és -tájékoztatás megerősítését, illetve online térbe helyezését is jelentette. Másrészt hatékonyabb országos szemléletformálási kampánnyal és további befogadó játszóterek építésével kiterjesztettük nagy volumenű, a fogyatékosokkal élő beilleszkedését támogató társadalmi felelősségvállalási programjainkat.

Az egyik legnagyobb állami vállalatként feladatunknak tekintettük, hogy humán és pénzügyi erőforrásaink egy jelentős részét a pandémia okozta nehézségek leküzdésére fordítsuk.

Ezzel nemcsak saját munkavállalóink egészségügyi biztonságát, hanem a bérszintek és a munkahelyek megőrzését is segítettük. A közel 10 ezer alkalmazottat foglalkoztató kis- és középvállalkozó kereskedelmi partnereink számára hálózati védelmi programunk keretében jelentős többletforrást tettünk elérhetővé üzletmenet-folytonosságuk megtartására.



2021-ben egy új hosszú távú kommunikációs és CSR platformot indítunk el, amely a megváltozott munkaképességűek hazai integrációját, foglalkoztatásának további növelését tűzi ki célul, amivel egyfajta zászlóshajó szerepet is felvállalunk a nagyvállalati szektorban.

Változott és amennyiben igen, miben az ÖRT-vel való együttműködés az elmúlt évben?

2020-ban új szintre léptünk az Önszabályozó Reklámtestülettel, bővítettük az etikus és felelős marketing-tevékenység területén végzett együttműködésünket. A nemzeti lottótársaság a jelenlegi hazai jogi és reklámetikai szabályoknál szigorúbb saját kódexszel rendelkezik, és betartásának ellenőrzését egy független szervezetre, az ÖRT-re bízta egy kibővített tartamú együttműködés keretében. A testület tagjaként már ezt megelőzően is vállaltuk, hogy a jogi előírásokon túlmutató Magyar Reklámetikai Kódex előírásait betartjuk.

Az új együttműködés azonban egy saját vállalati belső kódex betartásának külső ellenőrzéséről is szól, így ez az önszabályozás hazai gyakorlatában történelmi jelentőségűnek is mondható.

Magyarországon ez a megállapodás mérföldkőnek számít, és ahogy Molnár Kálmán, az ÖRT elnöke fogalmazott: „büszke vagyok arra, hogy egy ilyen nagy tekintélyű cég, mint a Szerencsejáték Zrt. az első, és mutat példát az ipar számára”.



A digitalizáció milyen hatással van a szerencsejátékok területére?

A digitalizáció diszruptív hatása ebben a szektorban is érvényesül, amelyet a pandémia kitörése jelentősen felgyorsított, Magyarországon is éveket léptünk előre pár hónap alatt. A Szerencsejáték Zrt. az elmúlt években az ötödik legnagyobb digitális növekedést érte el az Európai Lottótársaságok Szövetsége 76 tagja között, azonban az ún. interaktív árbevételünk aránya még így is csupán 21%, amely az európai középmezőnybe sorol minket. A fiatal felnőtt játékosgeneráció játékelvárásai már merőben mások, mint akár csak 5-7 éve voltak, mind az értékesítési platformok, a játéktípusok,

mind a digitális ügyfélélmény tekintetében. A hazánkban engedéllyel nem rendelkező szerencsejátékszervezők a legújabb eszköz- és csatornarendszert, illetve digitális hirdetési formákat, CRM tevékenységet hozták be a területre a magyar fogadók részére.

A digitalizáció megfelelő kiaknázása a magyar nemzeti lottótársaság új stratégiájának is egyik kiemelt területe, amely a következő évek versenyképességét, és így a sikeres jövőt is meghatározzák.

Szélesebb társadalmi felelősségvállalásunkkal a három kiemelt járványkórházat és a hátrányos helyzetű családokat segítettük. Az eredmények alapján pozitív változást tudunk előidézni, a 2020 szeptemberében végzett munkavállalói felmérés alapján elnyertük az Év legjobb munkáltatója díjat és lottózói hálózatunk árbevétele a kezdeti sokkot követően az év végére kimagasló szintet ért el.

Mik a tervek a jövőre nézve?

A jövőt az új, 2021-2025 közötti időszakra vonatkozó vállalati stratégiában meghatározott irányok jelentik, amely egy fókuszált, az ESG² irányelveknek megfelelő fenntarthatósági tevékenységet takar: felelős játékszervezési tevékenységünk legmagasabb szintű ellátása, a közösségi hozzájárulásunk mértékének növelése, az érintetti kör bővítése, illetve a környezeti fenntarthatóság szemléletformálása és gyakorlati megvalósítása.

2



Összefoglaló

Vezérigazgatói
köszöntő

1 Fenntarthatóság a
Szerencsejáték Zrt.
számára

2 Felelős
vállalatirányítás

3 Felelős
játékszervezés

4 Munkatársaink

5 Sokszínűség és
esélyegyenlőség

6 Adományozás
és szponzoráció

7 Környezetvédelem

Mellékletek

FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

Társaságunk tartósan állami tulajdonú vállalat, melynek irányítási és működési kereteire számos jogszabály³ vonatkozik. A tulajdonosi jogok és kötelezettségek összességét a nemzeti vagyon kezeléséért felelős tárca nélküli miniszter (Részvényes) gyakorolja. A Szerencsejáték Zrt. irányítási struktúráját rögzítő Szervezeti és Működési Szabályzatot (SZMSZ) az Igazgatóság fogadja el, melynek aktuális változata honlapunkon megtalálható.

A 2019. évi állapothoz képest a szervezet irányítási struktúrájának legfontosabb változása a belső kontrollok rendszerében a „Megfeleléstámogatás” funkció létrejötte.

A megfelelési tanácsadó(k)ból álló Megfeleléstámogatás funkció e feladatkörében a vezérigazgató közvetlen alárendeltségében látja el a jogszabályi előírások alapján meghatározott feladatait.

A Társaság a nemzetközi standardok figyelembevételével fejleszti üzleti folyamatait, rendelkezik az Eurojackpot nemzetközi lottójáték értékesítéséhez is szükséges ISO 27001 és az erre épülő WLA-SCS információ-biztonsági szabvány szerinti megfelelési tanúsítással. A Társaság tevékenysége megfelel a lottótársaságok nemzetközi szövetségei által koordinált, közösen kidolgozott önkéntes felelős játékszervezési normatíváknak.

A Szerencsejáték Zrt. évről évre emelkedő teljesítményével kiszámíthatóan járul hozzá az ország gazdasági növekedéséhez, a legnagyobb hazai adófizetők egyike, emellett a nemzeti vállalkozási portfólió egyik legjövedelmezőbb egysége.

Döntő részben hazai szolgáltatásokat vesz igénybe, partnerei közé tartozik több állami tulajdonú társaság (Magyar Posta Zrt., Antenna Hungária Zrt., MVM Csoport, Díjbeszedő Holding Zrt.). 2016-tól együttműködik a Magyar Lóversenyfogatást-szervező Kft.-vel. A szerencsejátékok értékesítésében több ezer vállalkozó működik közre. Ezzel közvetve és közvetlenül a Társaság több mint 13 ezer hazai munkahely fenntartásához járul hozzá. A Társaság Bisnode Platinum Excellence fokozatú tanúsítványal rendelkezik, azaz pénzügyileg kiemelkedően stabil és megbízható vállalkozás. Működése a Tulajdonos, a nyilvánosság, a felügyelő hatóságok és testületek számára is egyaránt átlátható.

³ A szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. törvény, a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény, tartós állami tulajdon megtartása az állami vagyonról szóló 2007. évi CVI. Törvény szerinti



Interjú dr. Bodor József jogi és ellenőrzési igazgatóval

A compliance/megfelelőség új szakterület a Szerencsejáték Zrt.-n belül. Melyek a compliance terület főbb feladatai, céljai?

A compliance feladata nagyon röviden a külső és belső megfelelés biztosítása. Külső megfelelés alatt értem a vonatkozó jogszabályoknak, felügyeleti, hatósági elvárásoknak, illetve piaci sztenderdeknek való megfelelést.

A köztulajdonban álló gazdasági társaságok számára jogszabály korábban nem írta elő belső kontrollrendszer kialakításának és működtetésének kötelezettségét, azonban az általuk kezelt nemzeti vagyon és a felhasznált közpénzek miatt ez teljesen indokolt.

E hiány megszüntetése érdekében 2020. január 1-jétől módosult a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló törvény, és kiegészült a belső kontrollrendszerre vonatkozó szabályokkal. A törvény végrehajtási rendelete szintén hatályba lépett, amely a részletszabályokat tartalmazza.

Az új szabályozás a nemzetközi belső kontroll standardoknak a köztulajdonban álló gazdasági társaságok működési környezetére átültetett követelményeit tartalmazza. Kialakítása során arra törekedtek, hogy a törvényben, illetve a rendeletben megjelenő követelmények azon garanciális szabályokat, alapelveket tartalmazzák, amelyek biztosítják a fent említett standardoknak való megfelelést. Emellett a szabályozás szót ejt a szemléletről,

amely a jogszabályoknak való megfelelés iránti elköteleződést hangsúlyozza, valamint a megfelelés biztosításáról (compliance) is. Ez utóbbi célja a piaci szférában már bevált jó gyakorlatok bevezetése az állami vagyonkezelés és gazdálkodás rendszerében, így Társaságunknál is.

Belső megfelelés alatt az előbb említettek Társaságon belüli átültetését, a belső szabályozók megfelelően biztosított működését értjük.

Ki kell azonban emelni, hogy a megfelelésnek nem célja és nem is lehet eredménye a már meglévő, vállalaton belüli túlszabályozottság további fokozása.

A belső normaalkotásban nélkülözhetetlen a pontosabb fókusz megtalálása, hogy az egyes belső szabályozók által felügyelt tevékenységeket rugalmasabb eszközökkel (nem belső szervezeti normákkal) kezeljék, míg más feladatokat, hatásköröket és folyamatokat kötöttebben szabályozzanak.

Azt mindenképp szeretném hangsúlyozni, hogy a szabályoknak megfelelő működés biztosítása nem csak a compliance feladata.

A compliance egyfajta második védővonalként, kontrollfunkcióként örködik a szabályos működés felett.

Az elsődleges megfelelés a „frontvonalban” dolgozó kollégák feladata. Természetesen a compliance terület

hatékonyan segíti őket, így biztosítva, hogy a Társaság által végzett tevékenység megfeleljen a jogszabályoknak, a Társaság célkitűzéseinek, értékeinek és elveinek.

Nagyon fontos továbbá kiemelni a compliance terület kritikus szerepét a Társaság etikus működésének biztosításában, amely egy ilyen különleges helyzetben lévő vállalat esetén – ahol a piaci verseny kevésbé szab korlátokat – óriási jelentőséggel bír.

A compliance mint terület és funkció hogyan tud a vállalati fenntarthatósági célokhoz hozzájárulni?

Két oldalról közelíteném meg a kérdést. Egyrészt a fenntarthatósággal kapcsolatos jogalkotás a jövőben várhatóan hatványozott mértékű feladatot fog róni a gazdaság minden szereplőjére, a nagy árbevételű, sokakat foglalkoztató cégekre különösen. A külső megfelelés szempontjából tehát mindenképpen jelentős számú új jogszabályi előírásra számíthatunk, melyek átültetésében a compliance területnek – értelemszerűen – aktívan részt kell vállalnia. Egyes piaci szektorokban, mint például a pénzügyi szektorban, ahol az ESG követelmények konkrét jogszabályi elvárásokat is jelentenek, gyakran a compliance terület felel ezen elvárások gyakorlati megvalósításáért.

Másrészt a már korábban hangsúlyozott etikus vállalati működés integráns része a fenntarthatóság, így ilyen szempontból is aktív szerep hárul a compliance területre. Hangsúlyoznám, hogy a fenntarthatóság alatt nem csak az ökológiai szempontokra gondolok, hanem olyan, a Társaság Etikai Kódexében korábban rögzített értékekre



is, mint az egyenlő bánásmód vagy éppen az egészséges munkakörnyezet. Ezek betartásának ellenőrzése, az esetleges visszaélések kivizsgálása mind compliance tevékenység.

Milyen rendszereket alakítottak ki, illetve terveznek kialakítani a belső megfelelésre, és melyek a leginkább követendő piaci jó gyakorlatok?

A közelmúltban felülvizsgáltuk a Társaság Etikai Kódexét, valamint kialakítottuk az integritást sértő események bejelentésére szolgáló csatornákat, és az ilyen esetek kivizsgálásának eljárásrendjét.

A jövőben még nagyon sok feladat vár ránk, tekintettel arra, hogy a terület által ellátott feladat és hatáskör a Társaságon belül teljesen új, mint ahogy teljesen új az állami tulajdonú gazdasági társaságok halmazában is.

Általánosan és elsődlegesen szeretnénk azt elérni, hogy a Társaság „compliance-tudatosan” működjön, a terület megtalálja a helyét és a hangját a szervezetben.

Annyit elárulhatok, hogy a Társaság a kultúra kialakítására, valamint az ismeretterjesztésre és a képzésre nagy hangsúlyt szeretne fektetni a közeljövőben.

Milyen kihívásokra számítanak a jövőben?

Ahogy már említettem, a tevékenység teljesen új a Társaságon belül, így az egyik legnagyobb kihívás a működési keretek kialakítása lesz. Itt megjegyezném, hogy ez egyfelől nehézség, másfelől könnyebbség, hiszen saját magunk formálhatjuk a területet olyanná, amilyenné szeretnénk.

Hosszú út áll még előttünk, de biztos vagyok benne, hogy a compliance terület sok munkával és a szakterületek támogatásával megtalálja elismert helyét és szerepét a szervezetben belül, és hozzá tud járulni egy szabályosan és etikusan működő vállalati kép kialakításához. Mindehhez nélkülözhetetlen lesz az álláspontok ütköztetése, a viták megvívása, egymás támogatása és segítése, és ezek eredményeként, a legjobb vállalati működés kialakítása.



2.1 Jogszabályi megfelelés

2020-AS CÉLKITÜZÉS:

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

- Státusz: **Megvalósult.** ✓

- **Kapcsolódó 2021-es célkitűzés:** A szervezeti integritás áttekintése, kockázatok felmérése és ez alapján egységes szabályozás létrehozása a Társaság integritását sértő eseményekről, az ajándékozáshoz kapcsolódó rendelkezésekről és az Etikai Kódex előírásairól. A Társaság szabályozási rendszerének és belső szabályozóinak teljes körű felülvizsgálata, a szabályozók számának csökkentése, átláthatóbb rendszer létrejötte, dereguláció.

Bár a jogszabályfigyelés állandó feladat, a 2020-as év kihívásaiból kifolyólag kiemelt figyelmet fordítottunk a járványhelyzet miatt esetenként napról napra változó jogszabályok figyelésére. A módosításokról haladéktalanul értesítettük a vezetőséget, ezzel biztosítva, hogy a Társaság a változó jogszabályi és gazdasági környezetben is a lehető leggyorsabban reagálhasson a megváltozott játékos igényekre és az értékesítő partnerek elvárásaira.

Mindemellett – az előző éveknek megfelelően – fennakadások nélkül támogattuk az egyes osztályok munkáját és nyújtottunk részükre jogi tanácsadást a felmerülő kérdésekben.

A jogszabályi megfelelés magas fokú biztosítása érdekében a Jogi Osztály munkatársai folyamatos szakmai képzéseken vesznek részt, hogy megfelelő információkkal és a legfrissebb jogi ismeretekkel rendelkezzenek.

Megfeleléstámogatás (Compliance)

A belső kontrollrendszerre vonatkozó jogszabályi változásoknak megfelelően⁴ a Szerencsejáték Zrt. módosította a Társaság etikus működéséhez kapcsolódó belső szabályzatait (SZMSZ, Etikai Kódex, A szervezeti integritás szabályozása), illetve rögzítette az SZMSZ-ben a belső ellenőrzés keretei közt működő Compliance funkciót. Megtörtént a Szerencsejáték Zrt. korrupciós kockázatainak felmérése és az etikus működéshez kapcsolódó, új belső szabályokon alapuló oktatási anyagainak elkészítése is. A munkatársak számára kötelező oktatás 2021-ben indul, 2020-ban képzés e témakörben a munkavállalók és a vezető testületek számára még nem történt.

Érdemes kiemelni, hogy a Társaság különböző biztonsági szintű (egyszerű, fokozott, megerősített) eljárásokat alkalmaz. Társaságunk a játékosokat különböző kockázati szintekbe sorolja, ami meghatározza az ügyfél-átvívítási intézkedések terjedelmét.

2.2 Felelős beszerzés

A Szerencsejáték Zrt. közel 1400 beszállító partnerrel működött együtt 2020-ban, a Társaságunkkal, mint állami vállalattal szemben megfogalmazott, a hazai termékek és szolgáltatások preferenciáját előíró tulajdonosi elvárással összhangban. A segédszelvényeket és thermotekercseket az ANY Biztonsági Nyomda Nyrt. szállítja, az értékesítési helyekre történő heti csomagszállításokban a Magyar Posta Zrt., a műsorszórás és jeliovábbítás kapcsán az Antenna Hungária Zrt. a partnerünk. Legfontosabb nemzetközi beszállítóink között található a termékeink forgalmazásához szükséges informatikai rendszereket biztosító Scientific Games (SG).

A munkajogi, munka- és egészségvédelmi, valamint környezetvédelmi előírások betartását megköveteljük partnereinktől, ezt a szerződéses feltételekben is rögzítjük.

Ezenfelül az egyedi beszerzések során törekszünk tiszta technológiával előállított, illetve újrahasznosított termékek beszerzésére is.

A közeljövőben tervezzük a beszállítókkal szemben támasztott kritériumrendszer felülvizsgálatát a fenntarthatóbb beszerzés kialakítása érdekében.



2.3 Biztonságos és egészséges munkavégzés

2020-AS CÉLKITÜZÉS:

Az egyéni védőeszközök, biztonsági eszközök alkalmazásának kiterjesztése olyan munkakörök-re is, ahol a balesetveszély legkisebb lehetősége is fennáll.

- Státusz: **Megvalósult** ✓
- Kapcsolódó 2021-es célkitűzés: A járványhelyzetek kezelésére vonatkozó jó gyakorlatok folyamatos bevezetése és monitorozása.

A Szerencsejáték Zrt.-nél 2020-ban nem volt olyan munkabaleset, amely a munkavédelmi törvény rendelkezései alapján súlyos munkabalesetnek minősült volna. A Társaság munkahelyeit rendszeresen ellenőrizzük munkavédelmi és tűzvédelmi szempontból is, különös tekintettel azokra a munkahelyekre, ahol szükséges az egyéni védőeszközök általános használata. Éves munkavédelmi oktatásunkon minden esetben felhívjuk a figyelmet a jellemző munkahelyi balesetek veszélyeire és azok elkerülésének lehetőségeire.

A jogszabály szerint meghatározott időn belül személyesen vizsgáljuk ki a baleseteket (üzemi, úti vagy munkabaleseteket). A dokumentumokat minden esetben egyeztetjük a cég társadalombiztosítási szakértőivel, illetve, ha szükséges, a munkajogi szakértővel is. A munkabalesetek feldolgozása után a munkavédelmi oktatások keretében ismertetjük a baleseti statisztikákat, és, ha szükséges, **preventív intézkedéseket** is hozunk. Erre példa a kézsérülések veszélyeire felhívó matrica elhelyezése a pánccs szekrényeken. Mióta ezt az intézkedést megtettük,

nem fordult elő olyan baleset, amelyben a pánccs szekrény ajtaja kézsérülést okozott volna.

A preventív intézkedéseknek is köszönhetően 2020-ban a munka- és a közúti balesetek aránya is alacsony volt dolgozóink körében.

Összesen tizenkét munkavállalónk vált keresőképtelenné munka- vagy közúti baleset miatt; munka úti, vagy üzemi baleset miatti halálest nem történt.

A járványhelyzet kapcsán munkatársaink és a játékosaink egészségének védelmében **kialakítottuk a járványbiztos munkavégzés és vásárlás feltételeit.** Ezen egészségvédelmi intézkedések közé tartozott például, hogy az értékesítőhelyeken a munkatársaink maszkban és gumikesztyűben szolgálták ki az ügyfeleket, a sorban állásnál pedig padlómatrica figyelmeztetett az ajánlott távolság betartására. A pultokra plexi állványt helyeztünk ki, és naponta többször fertőtlenítő takarítást végeztünk. A közel 170 megváltozott munkaképességű munkatársat foglalkoztató karitatív sorsjegytároló hálózatunk működését is átmenetileg szüneteltettük, miközben megszakítás nélkül, napi szinten kapcsolatban maradtunk fogyatékos kollégáinkkal. Az adminisztrációban dolgozók számára – az adott munkakör sajátosságainak figyelembevételével – biztosítottuk az otthoni munkavégzést, kialakítva az ehhez szükséges informatikai infrastruktúrát.

Társaságunk munkavállalói a Medicover Főországi AB magyarországi fiókjánál egészségbiztosítással rendelkeznek, amely a kötelező foglalkozás-egészségügyi



hátterén felül támogatja a munkatársak részére az egészségügyi szolgáltatások (szűrések, tanácsadás, lelki segítség) gördülékenyebb igénybevételét, ami különösen fontos szerepet kapott a 2020-as évben. A munkatársak részére kötött biztosítás meghatározott kritériumok mentén a munkatárs hozzátartozóira is kiterjeszhető, ami szélesebb körű gondoskodást eredményez.

Miután Társaságunk kiemelten kezeli a biztonságos munkavégzés körülményeinek megteremtését, valamint az üzletmenet folytonosságának fenntartását, a pandémia alatt a többszintű intézkedési terv lehetőséget biztosít a munkatársaknak a PCR-teszt, valamint szerológiai teszt elvégzésére.

2.4 Etikus működés

2020-AS CÉLKITÜZÉS:

A Szerencsejáték Zrt. Reklámetikai Kódexének felülvizsgálata és megfeleltetése a legújabb digitális hirdetési trendeknek, illetve játékosaititűdőknek. Az Önszabályozó Reklám Testülettel (ÖRT) való stratégiai együttműködés kiterjesztése.

- Státusz: **Megvalósult.** ✓
- Kapcsolódó 2021-es célkitűzés: A Reklámetikai Kódex és az ÖRT-vel kötött új megállapodásunk szerinti működés független, külső audit általi felülvizsgálata.

A **fogyasztóvédelem** szélesebb körű megvalósítása érdekében megújítottuk a Reklámetikai Kódexet, figyelemmel az EL tanúsítvány keretrendszerére, és kiterjesztettük hatályát az internetes banneren túli digitális reklámokra is.

Az Önszabályozó Reklám Testülettel (ÖRT) kötött együttműködés kiterjesztésével az ÖRT előzetesen megvizsgálja reklámjainkat, véleményezi a számsorsjátékok televíziós műsorait, illetve a külső kommunikációs eszközöket is.

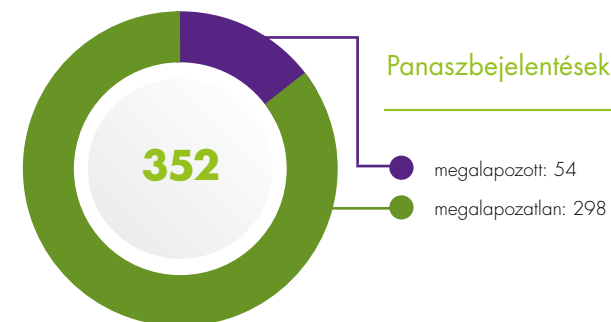
Etikai Kódexünk rögzíti értékrendünket és az ennek megvalósítását segítő magatartási normákat. Társaságunk egyetért a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt. Etikai Kódexének ajánlásával, miszerint **a köz szolgálata** – beleértve az állami tulajdonban álló gazdasági társaságoknál végzett munkát is – **önmagában erkölcsi értékkel bír és szigorúbb követelményeket támaszt.**

Az Etikai Kódexben foglaltak megsértése kapcsán bárki bejelentést tehet közvetlenül a bejelentési csatornákon. 2020. évben nem érkezett olyan bejelentés az Etikai Bizottsághoz, melynek nyomán etikai eljárás indult a Szerencsejáték Zrt.-nél.

Az **Etikai Bizottságot** a vezetőség hívta életre, célja az Etikai Kódexben foglalt vállalati normák teljesítésének figyelemmel követése. A Bizottság állást foglal az elé kerülő etikai kérdésekben, és erről az érintett munkavállalókat, a vezérigazgatót, valamint az érintett munkáltatói jogkört gyakorló vezetőt tájékoztatja.

Panaszkezelés

Társaságunk több csatornán biztosít lehetőséget a vevői észrevételek, panaszok megtételére, a panaszok kivizsgálására pedig szigorú szabályozás vonatkozik. Megalapozott panasznál minden esetben intézkedünk a mulasztás kezeléséről, a hiba orvoslásáról vagy a fennálló állapot megszüntetéséről. A szakterületek és a Társaság vezetése havonta kap tájékoztatást a bejelentésekről, az ismétlődő panaszokról pedig külön is értesítjük az érintett szakterületet.



2020-ban a beérkezett panaszbejelentések száma az előző évhez képest

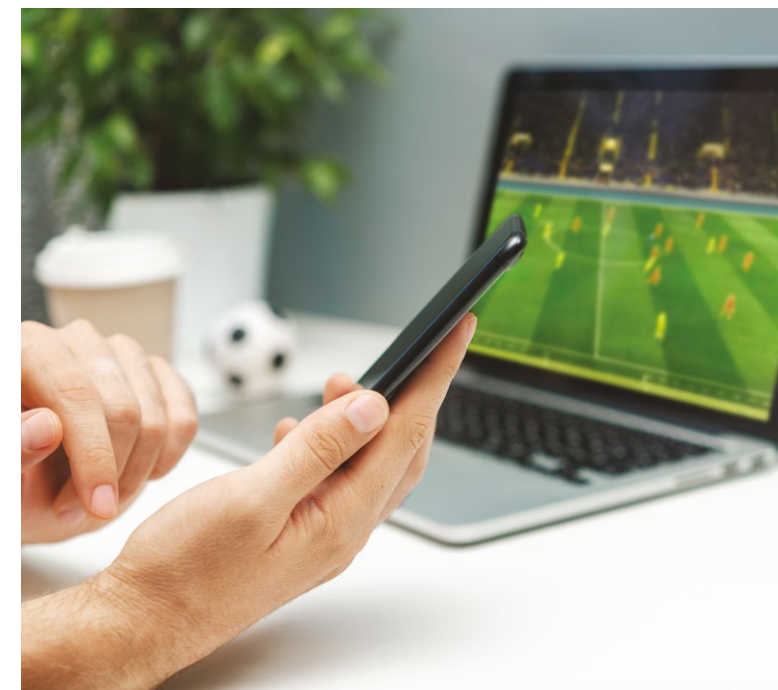
7%-kal
csökkent

2.5 Pénzmosás, bűnözés megelőzése

2020-AS CÉLKITÜZÉS:

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

- Státusz: **Megvalósult.** ✓
- Kapcsolódó 2021-es célkitűzés: Az etikus sportfogadást és a pénzmosás megelőzését szolgáló együttműködési szerződések megkötése további sportszövetségekkel.





Interjú Horváth Zoltán Odds központ (sportfogadási) vezetővel



Melyek voltak a termékfejlesztés fókuszterületei a tavalyi évben? A COVID19-járvány hogyan befolyásolta a termékfejlesztést, ennek hatására milyen új termékek kerültek bevezetésre?

A 2020-as évet sportfogadási szempontból egy kiemelt és izgalmas évnak gondoltuk. Végül az is lett, de nem amiatt, ami miatt ezt előzetesen vártuk. Készültünk a labdarúgó Európa-bajnokságra és a nyári olimpiára, korábban nem látott sokszínű fogadási kínálattal, miközben az év egyik nagy terve volt a nyeremények mértékének, az úgynevezett visszafizetési aránynak a jelentős emelése. Aztán márciusban egyik pillanatról a másikra minden megváltozott. A sportvilág szó szerint leállt. A versenyek szervezői, a sportszövetségek és ligák egymás után jelentették be a versenysorozatok felfüggesztését.

Az is kihívást jelentett, hogy egyáltalán legyen valami a sportfogadási kínálatunkban, nemhogy a legnépszerűbb, a fogadók körében kedvelt és megszokott versenyek és versenyzők.

Ahogy az iparág szereplői, mi is az elérhető, a pandémia idején is zajló sportesemények felkutatására és fogadási ajánlatba illesztésére csoportosítottuk át az erőforrásainkat. Ennek eredményeként olyan sportok és versenyek kerültek előtérbe, amelyek korábban alig, vagy egyáltalán nem. A húzó sportág az asztalitenisz lett – amely a leggyorsabban reagált a változásokra –, de nagyobb szerepet kapott például a darts, a baseball és a röplabda. Fontos hangsúlyozni, hogy sehol sem a legrangosabb versenysorozatokról van szó. Ezért a korábbiaknál is hangsúlyosabb szerepet kaptak a felelős játékszervezési szempontok.

A mérkőzések és az azokra beérkező fogadások monitorozása terén emeltük a készütségi szintet, és az egyes fogadási piacokra csökkentettük a befogadott tét mértékét.

A játékszervezési intézkedések mellett pedig újragondoltuk a fejlesztési prioritásainkat. Gyorsan piacra vihető, a sportélet leállása miatti kitettségünket csökkentő megoldások után néztünk.

Az elsődleges célunk az volt, hogy a fogadási kínálatunkat megerősítsük, olyan játékokat, fogadási módokat vezessünk be, amelyekkel nemcsak a rövid távú pénzügyi eredményeinket tudjuk korrigálni, de a hosszú távú, fenntartható működés is biztosítva lesz.

Ennek eredményeként 2020 augusztusában elindult az e-sport fogadás, és ezzel párhuzamosan a virtuális fogadás fejlesztése, amely végül 2021-ben lesz élesítve. Ugyan nem a pandémia indukálta a TippmixPro oldalának megújítását, de az online értékesítés folyamatos, és a járvány időszakában még inkább észlelt erősödése miatt ez is nagyon fontos fejlesztés volt 2020-ban.

Melyek azok az előremutató nemzetközi játékos-trendek, amelyek a minőség és a fenntarthatóság irányát jelölik ki?

Szokás mondani, hogy napjainkban már szinte mindenre lehet fogadni. És valóban, a pandémia alatt még tovább bővült az elérhető sportágak és bajnokságok köre. A fogadóirodák

közötti verseny egyik terepe a kínált mérkőzések száma. Pedig, legyünk reálisak, a mérkőzések jelentős része csak néhány tucat játékos fantáziáját mozgatja meg. Mégis, az a feltételezés, hogy aki nem képes versenyezni a mérkőzések számában, lemarad.

Én úgy gondolom, hogy a technológia fejlődésével, a mesterséges intelligencia és a különböző adatvezérelt algoritmusok használatának köszönhetően már egyre kevésbé a sportismeret terén, mint inkább a megfelelő technika használatában versenyeznek a fogadók és a fogadóirodák.

Aki gyorsabban hozzáfér megbízható információhoz, mindenféle sportismeret nélkül előnyhöz jut. A Szerencsejáték Zrt. küldetése a biztonságos szórakoztatás. Nem szeretnénk, ha az ügyfeleink miatt szenvednének hátrányt, mert nincs hozzáférésük a megfelelő információkhoz és nem rendelkeznek trade-elési képességekkel. Mi a sportismereteink, a megérzéseink és a szerencsénk megmérésehez szeretnénk teret biztosítani. Ezért továbbra is a minőségre és nem a mennyiségre optimalizálunk, mind a termékínálat, mind a kapcsolódó szolgáltatások a felelős játék biztosítását célozzák.

Hogyan lehet a játékkínálatot úgy kialakítani, hogy a játékosokat a biztonságos, legális játékszervezők felé irányítsuk? Milyen előnyöket kínál ez a játékosok számára?

A kérdés nagyon jól rávilágít a Szerencsejáték Zrt. és a felelősen működő játékszervezők egyik nagy dilemmájára: úgy kínálni fogadási lehetőséget, hogy a sport integritásának védelme ne szoruljon háttérbe.

Az én értelmezésem szerint a felelős szervezetnek az is a feladata, hogy versenyképes, vonzó ajánlattal legyen a fogadási piacon, hogy a szegényesebb kínálat, az alacsonyabb szolgáltatási szint miatt ne terelje a játékosokat a nem legálisan működő szolgáltatók felé.

Ezért mi is mindent megteszünk azért, hogy vonzó alternatívát nyújtsunk potenciális játékosaink részére. Meg kell találnunk azt az egészséges egyensúlyt, amely mellett mindkét cél teljesülhet. Egyébként a kutatásaink, az ügyfél-visszajelzések azt mutatják, hogy az ügyfeleink ezt az erőfeszítésünket elismerik. Elfogadják, hogy bizonyos területeken önmérsékletet tanúsítunk (nem kínálunk például 18 éven aluliak részére kiírt eseményeket, illetve olyan fogadási lehetőségeket, amelyek esetén a befolyásolás veszélye jelentős), a működési modellünk nem a mindenáron való profitszerzésre irányul, és a Szerencsejáték Zrt.-re társadalmi felelősséget vállaló, biztonságos szórakoztatást nyújtó vállalatként tekinthetnek.

Milyen veszélyeket rejt magában, ha engedéllyel nem rendelkező szerencsejáték-társaságoknál játszanak az emberek? Hova kerül az a pénz, amit ezeknél a fogadási oldalakon költ el a játékos?

Az egymással versenyző szerencsejáték-szervező társaságok működésükhöz azt a szabályozási környezetet keresik, amely a legkevésbé rontja a versenyképességüket: ahol a legalacsonyabb az engedélyezés díja, kevés adót kell fizetni, az adatszolgáltatási kötelezettség elhanyagolható, és a felügyeleti hatóság sem kellemeetlenkedik, akadályozva az üzletmenetet. Ezért jellemzően olyan offshore országokban váltják ki a nemzetközi működési engedélyüket, ahol a hatóság célrendszerében a szervezőtől beszedett adóbevétel a legfontosabb tétel és a játékosvédelmi szempontok csak sokadlagosak. Nem véletlen, hogy az ilyen

joghatóság alatt működő szervezők a játékosokkal szembeni kapcsolatukról rendelkező részvételi szabályzataikban saját részükre korlátlan jogosultságot tudnak biztosítani, míg a játékosok részére alig valamit. Abba is gondoljunk bele, hogyan történhet az ügyintézés, amikor egy magyar fogadónak jogosnak vélt panaszával a máltai, gibraltári vagy Man-szigeteki szerencsejáték-hatósághoz kell fordulnia. Véleményem szerint a magyar fogadó akkor érezheti magát teljes biztonságban, ha a magyar joghatóság, a magyar szerencsejáték-felügyeleti hatóság segítségére számíthat. Ez pedig egyedül a Szerencsejáték Zrt. vonatkozásában van így.

Milyen a felelős sportfogadás-szervezés? Hogyan választják ki a sportfogadásra kínált eseményeket?

A sportfogadás szervezése során az elsődleges cél a játékosok számára szórakozást, felhőtlen játékményt nyújtani. Ehhez olyan fogadási kínálatot kell összeállítani, amelyben lehetőség szerint mindenki megtalálja a számára érdekes fogadási opciót. Felelős játékszervezőként mindezt a Szerencsejáték Zrt. a sport integritásának védelmét szem előtt tartva próbálja biztosítani.

Mindent megteszünk az ellen, hogy a játékszervezési tevékenységünk miatt próbáljanak sporteseményeket manipulálni.

Gondosan válogatjuk össze a fogadásra kínált sporteseményeket, kockázati besorolás alapján kategorizáljuk őket, ez alapján kínálunk több-kevesebb fogadási opciót. Ahol nem látjuk biztosítottnak a fogadás tisztaságát, előzetes információk, korábbi tapasztalatok alapján veszélyt érzünk, nem foglalkozunk az eseménnyel. Valós sporttérítéssel bíró, tétre menő, megbízható versenysorozatok keretében megrendezett mérkőzéseket használunk, és olyan piacokat kínálunk, amelyek releváns és pozitív teljesítmény elérését célozzák meg.

Korrupció elleni fellépés

A Társaság elkötelezett a korrupció elleni küzdelemben. Céljai között a korrekt, átlátható, jogszabályoknak megfelelő működés és működtetés áll, mind szervezeti, mind pedig egyéni szinten.

A Szerencsejáték Zrt. 2020-tól 2021. március 3-ig bezárólag eljárást folytatott a korrupciós kockázatok felmérése és értékelése érdekében. A kockázatelemzésről készült jelentés összegzi az MSZ ISO 37001:2019 szabványban meghatározott követelményektől való eltéréseket a Szerencsejáték antikorrupciós rendszerében, valamint javaslatokat fogalmaz meg, amelyek segítségével orvosolhatók ezen eltérések. A felmérés keretében a nettó kockázat és a célkockázat közötti eltérés alapján határoztuk meg az egyes kockázati területekre vonatkozó kontrollfejlesztési javaslatainkat, illetve két, kockázatosnak minősített területet mélyebb vizsgálatnak vetettünk alá.

A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása elleni fellépés

A Biztonsági Igazgatóság szorosan együttműködik a NAV Pénzmosás és Terrorizmusfinanszírozás Elleni Irodájával, a Jogi és Ellenőrzési Igazgatóság pedig a Szerencsejáték Felügyelettel van folyamatos kapcsolatban.

2020-ban összesen harmincnegyven bejelentést tettünk a NAV felé. Egyetlen bejelentéssel kapcsolatban kaptunk olyan visszajelzést, miszerint azt eredményesen felhasználták, ezt a tájékoztatást pozitív visszacsatolásként értelmeztük.

2.6 Adatvédelem és kiberbiztonság, kibervédelem

2020-AS CÉLKITÜZÉS:

Biztonsági stratégia kidolgozása, egységes jogosultságkezelő és felügyelőrendszer (IAM) megvalósítása, illetve az adatszivárgás (DLP) elleni technológia kiterjesztése további igazgatóságokra.

• Státusz: **Megvalósult.** ✓

• Kapcsolódó 2021-es célkitűzés: *A biztonsági stratégiában megfogalmazott akciótervek megvalósítása.*



Interjú Duba Róbert biztonsági igazgatóval



Melyek a legnagyobb kihívások, veszélyek a Szerencsejáték Zrt. számára a biztonság területén?

Ennek a kérdésnek a megválaszolásához meg kell vizsgálni a biztonság információvédelmi és általános aspektusait. Az információbiztonság területén – tekintettel arra, hogy egyre inkább a digitális világba tereljük játékosainkat – a játékosaink adatainak biztonsága, rendelkezésre állása, sértetlensége a legfontosabb. A népszerű felhőszolgáltatások igénybevétele is komoly kihívás elé állítja a céget. Ehhez kapcsolódóan biztosítani kell játékszereink megfelelő védelmét, sértetlenségét, üzembiztos rendelkezésre állását. Kihívást, veszélyt jelenthetnek a kibertámadások, az adathalászat, az adatlopás, de ehhez évről évre megújuló információbiztonsági képzést biztosítunk munkatársaink számára.

Az általános biztonság területén egyre gyakoribb a frusztrált játékosok kezelése lottózóinkban, akik kiabálnak, nem a házirendet betartva viselkednek. Ez ellen stressztréninget tudunk biztosítani. Összességében azt lehetne mondani, hogy egyre növekszik azon kockázatok száma, amivel foglalkozni kell, de tesszük a dolgunkat, hogy a biztonság nálunk ne a szerencsén múljon.

A Szerencsejáték Zrt. működésének egyik kulcsa a biztonság, ezen belül is az információbiztonság. Mi biztosítja ennek érvényesülését a Társaság működése során? Milyen új megoldások kerültek bevezetésre?

Egyrészt a Társaság biztonsági stratégiája tartalmaz rövid, illetve hosszú távú információbiztonsági célokat, akciókat, másrészt cégünk információbiztonsági-irányítási

rendszerminősítés (IBIR, ISO 27001 és WLA SCS) fenntartásával biztosítja ennek érvényesülését.

Számos külső-belső audit kapcsán fejlesztjük (szerencsejáték-specifikus) folyamatainkat, rendszereinket, melyet évente harmadik fél általi független felülvizsgálati, illetve megújító audit is biztosít, ellenőriz.

Tevékenységeinket folyamatosan vizsgáljuk. Új megoldásainkról információbiztonsági szempontból nem javasolt beszélünk, hiszen azok megmutatnák a fejlesztésre szoruló területeinket, azonban az elmondható, hogy az incidenskezelés területén vezetünk be új megoldásokat.

Az ügyfelek személyes adatainak védelme hogyan biztosított?

A Társaság által folytatott adatkezelési tevékenységek során mindazokat a rendelkezésünkre álló, adatvédelmi jellegű technikai és szervezési intézkedéseket alkalmazzuk, amelyek biztosítják a szerencsejáték szervezéséhez köthető valamennyi személyes adat bizalmosságát, sértetlenségét, és rendelkezésre állását. Elkötelezettek vagyunk továbbá azon előírások, ajánlások és eljárások alkalmazásában, amelyek megalapozzák és tovább erősítik a játékszervezés biztonságát. Mindezeket már a projektjeink előkészítésénél figyelembe vesszük, folyamatainkat, az azokban megjelenő személyes adatokat a mindenkori hatályos magyar jogszabályok, a Társaságunk belső szabályozásaink, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

(NAIH) ajánlásai, állásfoglalásai, döntései alapján és az Európai Unió általános adatvédelmi rendeletének (GDPR), valamint az Európai Adatvédelmi Testület iránymutatásainak megfelelően alakítjuk ki.

Fenntarthatósági szempontból miért fontos az adatvédelem?

Azért, mert a játékosaink bizalma a legfontosabb számunkra.

Tulajdonképpen játékosaink bizalmából élünk, ez a legfontosabb a szerencsejáték iparágban.

Egy esetleges reputációs veszteség nagy mértékben negatívan befolyásolná megítélésünket. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy játékosaink adatai ne kerülhessenek illetéktelen kézbe, ugyanis egy magas kockázattal járó adatvédelmi incidens beláthatatlan következményekkel járhatna játékosaink magánszféráját illetően.

Hol tart jelenleg az információbiztonság szintje a munkatársak általános felkészültségét tekintve?

Idestova 10 éve készítjük fel munkatársainkat különböző vizsgaköteles és szemléletformáló belső képzésekkel, így elmondható, hogy munkatársaink tudatossága nagy mértékben fejlődött ez idő alatt. Ezenkívül számos csatornán felhívjuk figyelmüket a világban előforduló adathalászatra, csalásokra, a megfelelő

jelszó használatára, hogy csak néhány példát említsek. Ezzel párhuzamosan social engineering vizsgálatokat is végzünk, amelyek rámutatnak a fejlesztendő területekre.

A COVID19 okozta általános veszélyérzet változtatott a szakemberek, munkavállalók magatartásán információtudatosság terén? Megrőtt a biztonságtudatosság?

Mivel a koronavírus-járvány következménye az volt, hogy világszerte áttértek a távmunkára, az otthoni hálózatok használata kiszolgáltatottabbá tette a cégeket a kibertámadásokkal szemben. 100 százalékos biztonság nem létezik, azonban ezen időszak alatt is elláttuk munkatársainkat instrukciókkal a megfelelő, biztonságos munkavégzés és magatartás kapcsán. Többek között meghatároztuk mely konferenciaeszközök, applikációk vehetők igénybe, és különböző csatornákon keresztül felhívtuk a figyelmet arra, hogyan figyelhetnek oda tudatosan az információbiztonságra.

Mit tapasztal, hogyan hatott a munkavédelem megítélésére a COVID19 járvány?

Azt gondolom, hogy felértékelődött a munkavállalóink egészségének a védelme. Megtapasztaltuk, mit jelent, ha hirtelen sokan esnek ki a munkavégzésből egészségügyi probléma miatt vagy éppen egészségvédelmi okból.



FELELŐS JÁTÉKSZERVEZÉS

Felelős játékszervezés alatt azokat az irányelveket és elvárásokat értjük, amelyeknek célja, hogy megvédjük játékosainkat a túlzásba vitt szerencsejáték káros hatásaitól. Ez a szemléletmód átszővi vállalati működésünket: megjelenik a Szerencsejáték Zrt. Etikai Kódexében, Reklámetikai Kódexében, továbbá játékosvédelmi intézkedéseként a részvételi szabályzatokban és játéktervekben.

Társaságunk elhivatott, hogy a felelős játékszervezés ne csupán papíron, hanem a gyakorlatban is érvényesüljön. Ennek érdekében rendszeres képzéseket szervezünk munkatársaink számára. Valamennyi kollégánk évente egyszer, az új belépők pedig belépéskor felelős játékszervezési oktatáson vesznek részt, melynek végén elektronikus formában vizsgáznak a megszerzett ismeretekből. A vizsga elvégzése minden munkavállaló számára kötelező. Teljesítését egy naprakész adatbázis alapján követjük nyomon, az elmaradók pedig emlékeztetőt kapnak és a vizsga pótlására kötelezzük őket.

Az oktatási anyag meghatározó részét képezik azon lehetőségek, intézmények, illetve elérhetőségek ismerete, melyeken keresztül a játékosok, vagy családtagjaik játékszervezőkkel kapcsolatosan segítséget kérhetnek.

Tevékenységünk fókuszában a játéktudatosság növelése és a játékfüggőség kialakulásának megelőzése, a kiskorúak és a szerencsejáték szempontjából sérülékenynek minősülő csoportok védelme áll.



Interjú dr. Kiss Eszter jogász, szenior CSR szakértővel



Hogyan válik a játékszervezési gyakorlat fenntarthatóvá? Milyen kihívásokkal kell megküzdeniük, és milyen válaszokat tudnak ezekre a kihívásokra adni?

A nemzetközi trendek, a digitalizáció rohamos terjedése egyértelműen meghatározza a játékszervezés irányait is. A fenntarthatóság meghatározó tényező, amely megjelenik a társadalom, a környezet, a játékosaink és a munkavállalóink iránti felelősségben.

A minőségi, magas szintű játékelmény megteremtése, innovatív játékok bevezetése, a közösségi értékteremtés, az etikus vállalatirányítás és a zöld szemlélet előtérbe helyezése, a biztonságos munkakörnyezet kialakítása pedig mind-mind olyan kihívás, amelyeknek együttesen kell megjelennie egy modern vállalat életében.

A Szerencsejáték Zrt. mint felelős játékszervező 2010-ben lépett arra az útra, amely ezeket az elveket követi. A European Lotteries tagjaként elköteleztük magunkat, hogy a European Responsible Gaming Standardben (Európai Felelősségteljes Szerencsejáték Szabvány) meghatározott előírásoknak megfeleljünk, és alávetjük magunkat a Szabvány követelményeinek való megfelelést ellenőrző független tanúsításnak. 2010 óta minden évben sikeresen megfeleljünk a Szabvány egyre szigorodó előírásainak, legutóbb 2019-ben szereztük meg ismét a nemzetközi minősítésű felelős játékszervezési tanúsítványt.

A felelős játékszervezési gyakorlat hogyan változott 2020-ban, illetve ez mennyiben érintette a játékosokat?

A 2020-as évben mindent felülírt a világjárvány, mely érezte hatását a felelős játékszervezési gyakorlatunkban is. A megváltozott életkörülmények miatt a digitalizáció szerepe még inkább előtérbe került, hiszen az emberek a karantén időszaka alatt otthonukból dolgoztak, okos eszközeiken keresztül intézték napi ügyeiket, vásároltak be vagy éppen otthonukban mentek színházba. A szerencsejátékok esetében is előtérbe helyeztük az otthonról, online módon történő játszási lehetőségeket, ugyanakkor a mi esetünkben a játéklehetőségek kommunikációját egyensúlyba hoztuk azon felelősségteljes üzenetekkel, amelyek a túlzott játék káros következményeire is felhívják a figyelmet.

Az online térben könnyebben elveszíthető az időérzés, illetve a pénz fizikai hiánya a játékos gondolataiban a pénz értékének jelentőségét is csökkentheti, ezért kiemelt figyelmet fordítottunk arra, hogy felhívjuk a figyelmet ezekre a veszélyekre.

A játékosokat segítő ELTE Szerencsejátékos Segélytelefon folyamatos működtetése érdekében Skype vonalat biztosítottunk, mely nem volt helyhez kötve, így a segítséget kérők zökkenőmentesen elérhették a segélyvonalat. A Játék határokkal program keretében működtetett Információs Pontok pedig egyéni online terápiás lehetőséget biztosítottak a problémás szerencsejátékosok, illetve hozzátartozóik számára.

Melyek voltak a főbb felelős játékszervezési szempontok az új játékok bevezetésekor?

2020-ban két új, innovatív termékkel bővült a Szerencsejáték Zrt. játékkínálata: az e-sporttal és e-sorsjeggyel. Az e-sport hasonló játékelemeket tartalmaz, mint a hagyományos sport, ezért bevezetésekor a klasszikus sportfogadásban alkalmazott felelős játékszervezési elveket vettük alapul. Az e-sport bevezetésének marketingkommunikációjában fontos hangsúlyt helyeztünk a 18 év alattiak játéktiltalmára és a sérülékeny csoportok érdekeinek figyelembevételére. A kampány kreatív anyagaiban kerültük a túlzott erőszak, pl. fegyverhasználat megjelenítését, illetve a katonákat imitáló karakterek kevésbé voltak hangsúlyosak annak ellenére, hogy az e-sporthoz mint termékhez ez a képi világ szorosan kapcsolódik. A vizuális megjelenítést és a főbb üzeneteket véleményeztettük az Önszabályozó Reklámtesztülettel, a használt hirdetési csatornákon is maximálisan érvényre juttatva a kiskorúak védelmét.

Az e-sorsjegy a hagyományos kaparós sorsjegyek játékelményét online környezetben megvalósító játék. Mind az e-sorsjegy megvásárlása, mind pedig maga a játék mindössze néhány percen lebonyolítható. Ez egy olyan kockázati tényező, amelyre komoly figyelmet fordítottunk a játék tervezése során, ezért vezettük be például, hogy az e-sorsjegy kizárólag egyesével vásárolható.

Bevezetésük előtt természetesen mindkét játék kockázatait teszteltük a GamGard nemzetközi felelős játékszervezési minősítési rendszerrel, melynek értékelése alapján mindkét játék közepes kockázati besorolású.

Továbbra is tartjuk magunkat ahhoz az elvhez, hogy játékfüggőség szempontjából a legveszélyesebb, azaz magas kockázati besorolású játékot nem vezetünk be.

Játékosvédelmi eszközeink közül melyeket tartja a leghatékonyabbnak?

A Szerencsejáték Zrt. a játékosvédelmi eszközök széles körét nyújtja játékosai számára, amelyek alkalmazásával a játékosok önmagukat figyelmeztethetik, például, ha túl sok időt töltöttek el egy játékkal, adott esetben szünetet tarthatnak, költségi vagy veszteségi limitet állíthatnak be, sőt, akár ki is zárhatják magukat egy időre a játékból. Ezek az önkorlátozó és önkizáró funkciók a játékosok által szabadon választhatóak és saját játékuk, valamint saját igényeik szerint állíthatóak be.

A megfelelő játéktudatossággal rendelkező játékos felelősen képes felmérni, hogy mennyit költhet, illetve mennyi időt fordíthat szerencsejátékra, tisztában van azzal, hogy a játékban a nyereség vagy veszteség kizárólag vagy túlnyomórészt a véletlen műve, és azzal is, hogy a játékban nem létezik biztos szisztéma.

Ezen elv alapján én a leghatékonyabb eszköznek a játékosok edukációját tartom. A felelős játékszervezési üzenetek megjelenítésével és a játékosvédelmi eszközök megismertetésével játékosok a saját játékos szokásaikról felelős döntést hozhatnak, és ily módon a saját játékukat szabályozhatják. Célunk a játékosaink játékos szokásainak

minél szélesebb körű megismerése, hogy a felelős játékszervezési üzeneteinket célzottan, személyre szabott módon tudjuk hozzájuk eljuttatni.

Ön mennyire játszik tudatosan?

Az életem számos területén nagyon tudatos vagyok, tudatosan tervezek és döntök, különösen, ha egy-egy döntésnek pénzügyi vonatkozása is van. Így van ez a szerencsejátékokkal kapcsolatban is, bár bevallom, hogy ritkán játszom. Egy szabályom van, amit évtizedek óta mindig tartok: ha esetleg rám talál a szerencse, és nyerek, bármekkora is legyen a nyereség, mindig felveszem, és nem költöm újabb játékokra.

2020-AS CÉLKITŰZÉS:

Minden számsorsjátékunk ismételt, illetve új online termékeink bevezetése előtti tesztelése a GamGardon⁵

- Státusz: **Megvalósult** ✓
- Kapcsolódó 2021-es célkitűzés: *A bevezetésre kerülő e-sorsjegyek, illetve valamennyi, a földi hálózatban bevezetésre kerülő sorsjegy tesztelése. Új termékként a V-Sport és V-Sport Pro tesztelése (online és offline); Tippmix, TippmixPro, Totó, Góltoló újratesttelése.*

⁵ A GamGardon játékszervezőt kutató, nemzetközileg elismert pszichológusok hozták létre azzal a céllal, hogy egységes szempontrendszer alapján biztonságosabbá tegyék a szerencsejátékokat

3.1 Felelős marketing és értékesítés

A felelős játékszervezés egyik legfontosabb területe, a felelős értékesítés, szigorú jogszabályi kötelezettségeken alapul, melyek közül a legfontosabb előírás a **18 éven aluli személyek szerencsejátékban való részvételének kifejezett tilalma**. A szerencsejáték-szervezőnek ennek értelmében figyelemfelkeltő tájékoztatást kell adnia a 18 éven aluli személyekre vonatkozó játéktiltalomról, és a felelős játékszervezés elvének megfelelően el kell végeznie a 18 éven aluli személyek játéktiltalmának biztosítását szolgáló intézkedéseket.

A jogszabályi kötelezettségeknek megfelelően a Szerencsejáték Zrt.:

- értékesítő hálózatában tilos a 18 éven aluliak kiszolgálása,
- távszerencsejátékai esetén nem lehetséges a 18 évnél fiatalabb személyek regisztrációja,
- 18 éven aluliakat nem szólít meg kereskedelmi célú marketingkommunikációja során.

Amely játékaikhoz segédszervezők tartoznak, azokon a 18-as korhatárt jelző piktogram feltüntetésre kerül.

Értékesítőhelyi fogadás esetén, amennyiben az eladó egyértelműen nem tudja eldönteni, hogy a vásárló elmúlt-e 18 éves, személyi igazolvány ellenőrzésére jogosult. Amennyiben a játékos ennek nem tesz eleget, vagy nem töltötte be 18. életévét, az értékesítést végző személynek meg kell tagadnia:

- a játékos játékban, illetve fogadásban való részvételét;
- a játékos számára sorsjegy és Szerencsekártya értékesítését;
- az átvételi igazolással, sorsjeggyel elért nyereség ellenőrzését;
- a lottózói Játékoskártya regisztrációt, továbbá
- a nyereség kifizetését.

Társaságunk az online felületeken keresztül is törekszik mindent megtenni annak érdekében, hogy az életkorral kapcsolatos korlátozásoknak eleget tegyen. A weboldalon 18-as korhatárt jelző piktogramok és egyéb figyelmeztető feliratok (Maradjon játék! piktogram, vagy #maradjonjáték felirat, maradjonjatek.hu weboldalra terelés) mutatnak rá arra, hogy kizárólag 18 éves kor felett lehet igénybe venni a Társaság szerencsejáték termékeit, továbbá az internetes játék- és fogadási rendszerbe történő regisztrációs folyamat során is ellenőrzésre kerül a játékos életkora.

A regisztráció folyamán további biztosítékot jelent a felhasználók adatainak az igazolványuk feltöltése alapján ellenőrzött bevétele. A távszerencsejátékhoz csak valós irányítószám adható meg, nem létező irányítószám megadása esetén a háttérben futó ellenőrzés jelzést ad, a regisztrációs folyamat nem folytatható. A megadott adatok és okmányok a Belügyminisztérium által üzemeltetett online kaszinó adatbázis (OKA) segítségével kerülnek ellenőrzésre, visszaigazolás hiányában pedig a felhasználók nem fogadhatnak a Tippmixpro.hu oldalon.

A felelős értékesítés ellenőrzése

A felelős értékesítést nemcsak munkatársainktól, hanem külsős értékesítőinktől is elvárjuk, amelyre vonatkozóan számos szabályzatunk, például a Lottózói Ügyrend és az Értékesítési Szabályzat is tartalmaz előírásokat. A felelős értékesítés elvének teljesülését az értékesítési régiók munkatársai és a hálózatellenőrzés rendszeresen, a belső ellenőrzés pedig igény szerint vizsgálja. A hálózatellenőrzés keretében minden értékesítő partnert fél évente legalább egyszer, a terminállal rendelkező helyeket pedig negyedévente legalább egyszer ellenőrizzük. A vizsgálat ellenőrző továbbá a játékosvédelmi tájékoztatás eszközeit is.

52 236

ellenőrzés

**Ellenőrzés
számokban****9,5**

milliárd forint az ellenőrzött kifizetések értéke

**3399**zárolt regisztráció
(ebből 50% duplikált
regisztráció)

Ellenőrzési kategóriák

- Nagyszeremény – Kisnyeremény
- Távszerencsejáték: 50 ezer forint feletti kifizetések
- TippmixPro, Totó, Góltotó: 600 ezer forintot elérő vagy meghaladó kifizetések





Interjú Kompolti Péter kereskedelmi igazgatóval



Mi jelentette a legnagyobb kihívást 2020-ban a kereskedelem területén? Hogyan sikerült megbirkózni a világjárvány okozta kihívásokkal?

2020-ban a legnagyobb kihívást a világjárvány kapcsán előállt új helyzet jelentette. Elsődleges célunk volt, hogy megtartsuk és fejlesszük értékesítő hálózatunkat, az értékesítés fokozott ösztönzésével csökkentsük a pandémia miatt kieső árbevételt és elősegítsük a kapcsolódó munkahelyek megtartását.

Mindezen célok elérésének támogatására Társaságunk kidolgozta a 2020-2021-re vonatkozó Hálózatvédelmi és Fejlesztési Akciótervet, amelyhez partnereink közel 90 százaléka csatlakozott.

Büszkék vagyunk arra, hogy a földi hálózat és az interaktív értékesítési platformok a világjárvány ellenére 2020-ban ismét rekord árbevételt realizáltak.

Hogyan biztosították a lottózók zavartalan működését a járvány alatt?

A korlátozó rendeletekhez folyamatosan alkalmazkodva módosítottuk a saját üzemeltetésű értékesítőhelyeink nyitvatartását. Amennyiben szükséges volt, munkaerő-átcsoportosítással biztosítottuk a legnagyobb forgalmú lottózóink üzemszerű működését. A járványügyi intézkedések természetesen a partneri értékesítőhelyek nyitvatartását is érintették, főleg a vendéglátóipari egységeket, amelyek hosszabb idejű bezárásra kényszerültek. Annak érdekében, hogy partnereink naprakész információkkal rendelkezzenek,

rendszeresen tájékoztattuk őket a működésüket érintő jogszabályváltozásokról. Munkatársaink, értékesítő partnereink, játékosaink egészségének védelme, megóvása érdekében plexi táblákat, szájmaszkokat, gumikesztyűket, padlómatricákat, különféle tájékoztató anyagokat biztosítottunk az értékesítőhelyek részére.

Mit jelent a felelős értékesítés a Szerencsejáték Zrt. számára?

A felelős játékszervezési előírások mellett folyamatosan növekvő árbevételi elvárásokat kell teljesítenünk, játékosainkat azonban nem buzdíthatjuk túlzott költségre vagy mértéktelen játékra. A felelős értékesítést valamennyi értékesítőtől elvárjuk, amit számos szabályzatunk is rögzít úgy a partneri értékesítők, mint saját kollégáink számára. A szabályozáson túl értékesítőink képzésen is részt vesznek, melyet saját munkatársaink vizsgával zárnak.

Az oktatási lehetőségeket nagyobb körben is szeretnénk biztosítani értékesítő partnereink számára. Eppen ezért a helyszíni jelenléti igénylő képzések mellett a járványhelyzethez jobban alkalmazkodó, online térben megtartható képzések további fejlesztését tervezzük.

Milyen intézkedésekkel és eszközökkel segítették az értékesítési hálózatot, az értékesítők és partnerek munkáját a stabil és biztonságos működés fenntartása érdekében?

Elindítottuk a már említett Hálózatvédelmi és Fejlesztési Akciótervet, melynek legfontosabb célja az volt, hogy segítsük partnereinket a munkaerő megtartásában.

A pandémia előtti gazdasági teljesítmény mielőbbi biztosítására törekedtünk, arra, hogy gyorsított ütemű visszaépüléssel az értékesítő hálózat ismét teljes kapacitással működhessen.

A szolgáltatási szint fejlesztésének célja, hogy földi hálózatunk felkészülten és egy magasabb színvonalon folytassa a jövőben az értékesítést. Társaságunk a program keretében több mint 2 milliárd forint bónusz jutalék kifizetését biztosította.

A program mellett partnereinknél bevezettük a kompenzációs jutalékot és a prémium jutalékot, területi képviselőink részére pedig meghirdettük az árbevétel-túlteljesítési ösztönzőt.

Milyen eredményeket értek el a Hálózatvédelmi és Fejlesztési Akciótervnek köszönhetően?

Az akciótervnek köszönhetően a terminállal rendelkező értékesítőhelyeink száma nem csökkent, hanem még nőtt is az előző évhez képest. Elértük, hogy játékosaink a partneri értékesítőhelyeken fizethessenek bankkártyával, okoseszközökkel csatlakozhassanak az internethez, a kirakatokban kihelyezett portálkijelzőkről tájékozódhassanak a várható főnyereményekről. Összességében elmondható, hogy jelentősen javult a szolgáltatás színvonala, növelve ezzel játékosaink ügyfélméltóságát.

3.2 Játékosvédelem és prevenció

2020-AS CÉLKITŰZÉS:

Az ELTE Segélytelefon szolgáltatás ismertségének növelése.

A *maradjonjatek.hu* honlap megújítása és szakértői chat-funkció kialakítása.

A „Játék határokkal” program keretében egyéni tanácsadás bevezetése Budapesten, Debrecenben, Kaposváron, Miskolcon, Sopronban és Szolnokon.

- Státusz: **Részben valósult meg.**
- Kapcsolódó 2021-es célkitűzés: Áthúzódó feladatként a *maradjonjatek.hu* honlap megújítása. A Játék határokkal program online megvalósíthatóságára vonatkozó módszertan kidolgozása.

Szerencsejáték Segélytelefon

Az ELTE PPK Klinikai Pszichológia és Addiktológia Tanszékével és a Pro Psychologia Alapítvánnyal együttműködve hosszú évek óta segélytelefon-szolgáltatást működtetünk. A pandémiás helyzet hatására a korábbi telefonos és e-mail-es elérhetőséget kiegészítettük Skype platformmal, így a szakértők a tanszéken kívül is elérhetővé váltak.

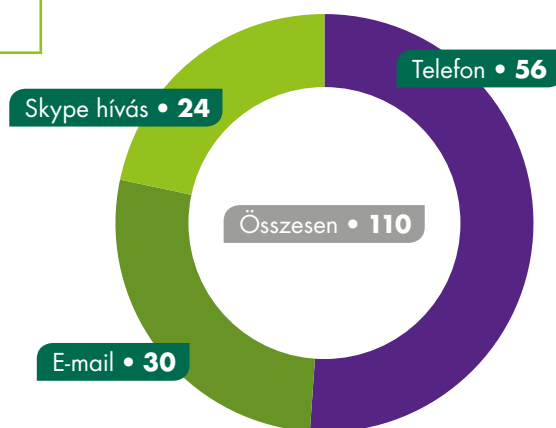
Játék határokkal! program

A Magyar Ökumenikus Segélyszervezettel való kapcsolatunk sok évre nyúlik vissza. A Játék határokkal! prevenció program keretében 2020-ban 24 iskolában és tanodában voltak jelen a Segélyszervezet munkatársai. A pandémiás helyzetben az iskolákról a fókusz az **információs pontok** működtetésére, illetve a játéklüggők és hozzátartozók részére tartott csoportfoglalkozások helyett az **egyéni tanácsadásra** helyeződött.

A pandémiás időszaktól eredő bezártság és bizonytalanság feltehetőleg megnehezítette a függőséggel küzdők állapotát, illetve hamarabb egyértelművé válhatott a probléma a hozzátartozók számára is.

Az információs pontokon ebből kifolyólag a járványhelyzet alatt is folyamatosan biztosítottunk telefonos segítségnyújtást.

A különböző csatornákon történő megkereséseket a 2020-as időszakra nézve az alábbi diagram részletezi:



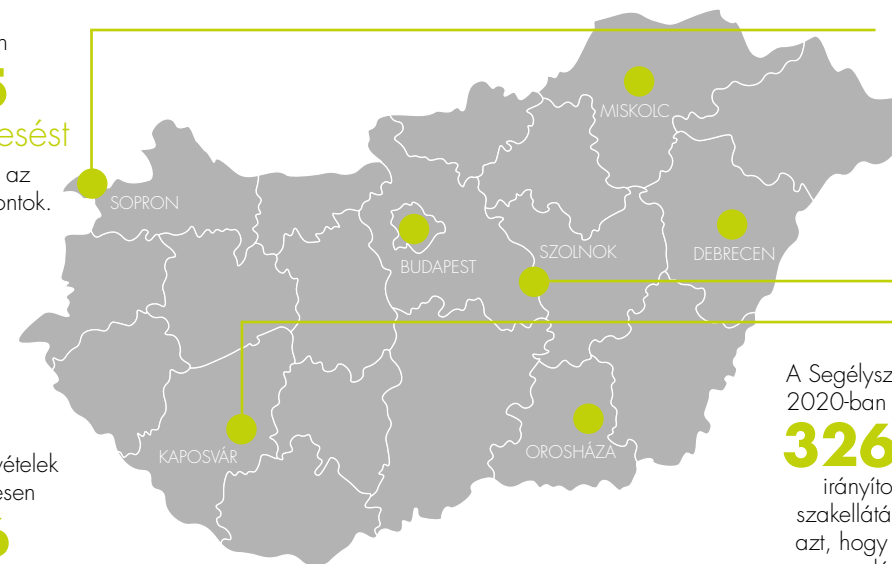
A megkeresések leggyakoribb oka továbbra is a programról és a szerencsejáték-függőségben érintettek számára biztosított lehetőségekről való általános információkérés volt. Előfordult azonban olyan hívás is, amikor a segítségkérő a járvány okozta szorongás feloldásában kért segítséget szakembereinktől.

Az információs pontok folyamatos kapcsolatban vannak a szociális és egészségügyi ellátórendszer tagjaival, partnereivel, továbbá a plakátok, szórólapok elérhetősége és kihelyezése, illetve a továbbírányítás is folyamatos. Nehézséget jelentett ugyanakkor, hogy a koronavírusjárvány során a szociális és egészségügyi intézmények jelentős része csak a krízishelyzetben lévő ügyfeleket fogadta, egyéb esetekben szüneteltek a szolgáltatásai.

A vírushelyzet megerősítette a már korábban is felmerülő igényt az egyéni esetkezelések megszervezésére.

Az Információs pontok továbbra is folyamatosan rendelkezésre álltak az ország 7 pontján.

2020-ban **385** új megkeresést regisztráltak az Információs pontok.



A kapcsolatfelvételek száma összesen **726** volt.

Csoportfoglalkozások továbbra is Szolnokon, Sopronban és Kaposváron működnek a projekt keretében.

A Segélyszervezet munkatársai 2020-ban a megkeresők közül **326 esetet** irányítottak a megfelelő szakellátásba, elősegítve így azt, hogy a gyógyulás útjára léphessenek.

3.3 A szerencsejáték-függőség kutatása

Vállalatunk megrendelésére 2009 óta háromévente készül a szerencsejáték-függőség magyarországi elterjedtségét, továbbá a közvélemény szenvedélybetegséggel és a Szerencsejáték Zrt. szerepével kapcsolatos attitűdjét vizsgáló kutatás, amelyet 2014-ben és 2020-ban kvalitatív kutatásokkal is kiegészítettünk.

A 2020-as vizsgálat célja a korábbi kutatások által feltárt jelenségek alátámasztása, illetve az esetleges változások bemutatása; valamint annak feltérképezése, hogy a lakosság értékítélete alapján meddig terjed vállalatunk felelőssége. A kutatás fókuszában a túlzott mértékű játékszenvedély áll, emellett vizsgálja a lakosság szerencsejátékokhoz való viszonyulását és a Szerencsejáték Zrt. imázsát.

A játékszenvedéllyel kapcsolatos segítségnyújtást illetően a válaszadók jelentős részben az egyén felelősségét tartják hangsúlyosnak, hiszen a teljes minta 41%-a szerint a segítségnyújtást maguknak a játékfüggőségekben érintetteknek kellene finanszírozniuk. A válaszadók többsége a játékszenvedély kialakulásáért is inkább az egyént, azaz magát a szerencsejátékoszt okolja elsősorban.

Fontos visszajelzés számunkra, hogy a szerencsejáték-függőségről való tájékozódásban a Szerencsejáték Zrt. weboldala és kiadványai hasznos forrásként szolgálnak.

Szerencsejáték-függők
aránya:

3,8%⁶

Minden

10.
szerencsejáték-függő
jut el a probléma
felismeréséig

A függők harmada
úgy véli, hogy nincs
olyan szerencsejáték,
amely függőséget
alakíthatna ki bennük.

3.4 Felelős játékszervezés audit

A Szerencsejáték Zrt. évente megújítja a Szerencsejáték Felügyelet által kiadható ún. „ajánlott felelős játékszervezői minősítést”. A nemzetközi iparági tanúsítványok, az EL és a WLA felelős játékszervezési minősítésének felülvizsgálatára pedig háromévente kerül sor.

A legutóbbi auditra 2019-ben került sor, melynek részleteiről előző évi jelentésünkben olvashatnak.



⁶ a PGSI (Problem Gambling Severity Index), az egyének szerencsejáték-függőségét mérő, nemzetközi szinten használt mutató alapján

MUNKATÁRSAINK

4.1 Munkavállalói elkötelezettség

Társaságunk tisztában van azzal, hogy működésének biztos alapját a vállalatnál hosszú ideje állományban levő, **elkötelezett munkavállalók** adják. Megtartásuk érdekében rendszeresen részt veszünk külső munkáltatói felmérésekben, melyek eredményére a Társaság vezetőségének nincs befolyása. **Kincentric Legjobb munkahely felmérésén ismételten első helyezést értünk el** a nagyvállalati kategóriában, azonban az eredmény nemcsak önmagáért fontos vállalatunk számára, a kapcsolódó elemzést az egyes igazgatóságok áttekintik és felhasználják a további fejlődés erősítése érdekében.

2020-ban 1741 munkatársunk közül **475-en éltek a részmunkaidős foglalkoztatás lehetőségével.** A karitatív sorsjegyárusok, és a szülési szabadról visszatérők körében is népszerű a részmunkaidő kérése. A szülési szabadságot követően munkatársaink 85%-a visszatér a vállalathoz, a visszatérőknek pedig 100%-a maradt a Szerencsejáték Zrt. kötelékében 2020 során.

2020-AS CÉLKITÜZÉS:

munkavállalói nagyköveti program bevezetése az informális szakmai információáramlás erősítésére. Létrehozunk a Szerencsejáték Akadémiát, amelynek célja a munkaidőn kívüli, kötetlen tudásfejlesztés és inspiráció. A munkáltatói márkaépítés céljából a munkatársak bevonásával új külső karrieroldalt építünk.

- Státusz: **Részben megvalósult.**
- Kapcsolódó 2021-es célkitűzés: *Vezetői kör további készségfejlesztése.*

	2019		2020	
	férfi	nő	férfi	nő
Szülői szabadságra jogosult alkalmazottak (fő)	3	110	2	123
Szülői szabadságot igénybe vevő alkalmazottak (fő)	3	95	2	98
A munkába visszatérő alkalmazottak száma a szülői szabadságot követően (fő)	1	19	0	17
Alkalmazottak száma, akik a szülői szabadság után nem tértek vissza a vállalathoz (fő)	0	4	0	3
Visszatérők aránya	100%	83%	100%	85%
A munkába visszatérő alkalmazottak száma a szülői szabadságot követően, akik a visszatérés után 12 hónappal még alkalmazásban voltak (fő)	0	15	1	19
Megtartási arány	0%	94%	100%	100%

4.2 Képzések és a munkavállalók megtartására irányuló programok

Társaságunk 2020-ban is kiemelten támogatta a munkatársak, csapatok **képzését, kompetenciáik fejlesztését**, ugyanis hiszünk abban, hogy kizárólag a munkatársak tudásának folyamatos bővülése által válhatunk egyre sikeresebb vállalattá.

2020-ban elkezdtük a **vezetőfejlesztés** megújítását is. Részletes javaslatot terjesztettünk elő, melynek első lépéseként a vezetők részére fizikális coaching lehetőséget biztosítottunk, valamint igazgatóságunként a vezetői csapatoknak együttműködés-fejlesztő tréningeken vehettek részt.

A megfelelő minőségű humán erőforrás megszerzése és megtartása érdekében a 2020-as évben elkezdődött **a Társaság új javadalmazási stratégiájának a kidolgozása**. A stratégia egyik fő feladata, hogy támogassa a Szerencsejáték Zrt. modern, innovatív szemléletű nemzeti vállalattá válását. Ennek részeként 2020-ban pilot jelleggel bevezettük a teljesítményértékelési rendszer keretében a SMART célok alkalmazását, ami a jövőben objektívebb teljesítményértékelést és fókuszált fejlesztést biztosíthat a kollégák számára.

A menedzsment fontosnak tartja, hogy a társaság céljairól és elért eredményeiről a munkavállalók folyamatosan értesüljenek. Ennek egyik eszköze a vállalat intranetes felülete, ahol naprakész társasági hírek, szervezeti információk és valamennyi szabályzat megtalálható.

A 2020-as pandémiára reagálva számos programunkat online valósítottuk meg, ám az olyan nagy volumenű, személyes találkozást igénylő akciókat, mint például a Szerencsejáték Akadémia, későbbre halasztottuk.

4.3 Humán létszámfejlesztés, rugalmas munkaidő

2020-AS CÉLKITŰZÉS:

A Humán Igazgatóság szolgáltatói szemléletének erősítése jelentős létszámfejlesztéssel.

- Státusz: **Részben megvalósult.**
- Kapcsolódó 2021-es célkitűzés: *Pilot jelleggel az otthoni munkavégzés és rugalmas munkaidő szabályainak kidolgozása és bevezetése.*

A Humán Igazgatóság szolgáltatói szemléletének erősítése érdekében 2020-ban szétválasztottuk a stratégiai és az operatív tevékenységet. A modern piaci gyakorlatot alkalmazva létrehoztuk a HR partneri rendszert, amely az egykapus kommunikáció révén hatékonyabb és eredményesebb együttműködést tesz lehetővé a humán terület, valamint a munkatársak és vezetők között. A humán partnereket támogató munkáját segítik új, nagy piaci tapasztalattal rendelkező szervezetfejlesztő kollégáink is.





Interjú Cseh Miklós humán igazgatóval



Milyen változásokat hozott a COVID19 járvány a Társaság HR-folyamataiban?

A járvány erőteljesen átalakította a belső munkafolyamatainkat, az új helyzet hozta kihívásokra igyekeztünk gyorsan reagálni. Márciusban megkezdődött a hosszabb távú intézkedések kidolgozása: a társaságunknál alkalmazott munkaidőkeret munkavállalóink érdekében először 52 hetesre, majd később 104 hetesre emeltük. A karitatív értékesítési hálózatot a megváltozott munkaképességű kollégáink védelme érdekében leállítottuk. A keresetvesztés csökkenése érdekében részükre ún. állásidőt fizettünk, és ugyanezt biztosítottuk azon 60 év feletti munkavállalóink számára, akik tevékenységük jellegénél fogva nem tudták távolról végezni a munkájukat. Az iskolabezárások idején a 12 éven aluli gyermeket nevelő munkavállalóink számára fizetés nélküli szabadság helyett távolmaradásuk idejére az időbérük 50%-át biztosítottuk.

Azt gondolom, hogy gyorsan, rugalmasan, mind a munkáltató, mind a munkavállaló érdekeit figyelembe véve reagáltunk a rendkívüli helyzetre, így sikerült megvédenünk az összes kollégánk munkahelyét, és nem mindennapi intézkedésekkel a valamilyen okból nehéz helyzetbe került kollégák részére is tudtunk jövedelmet biztosítani.

A fenntarthatóság egyik alappillére a társadalmi fenntarthatóság. Milyen, a munkavállalókat érintő fenntarthatósági programok léteznek a Szerencsejáték Zrt.-nél? Milyeneket terveznek a jövőben indítani?

Társaságunk számára fontos, hogy felelős munkáltatóként részt vegyen a társadalmi problémák megoldásában. 2003 óta tartjuk fenn a megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató karitatív hálózatunkat, amelyben munkavállalóink mintegy 10 százaléka, nagyjából 170 fő sorsjegy-értékesítő kolléga dolgozik. Teljesen biztos vagyok abban, hogy ezzel az aránnyal egyedüliek vagyunk a nagyvállalatok között.

A vírus helyzettel párhuzamosan, a bizonytalan nyitvatartás, illetve az ennek következtében bizonytalanná vált teljesíthető munkaidő miatt új bérezési formát vezetünk be, így az eladó, üzletvezető és karitatív sorsjegyárus munkakörben foglalkoztatott munkatársak esetében 2020. április 1-től a megnövelt munkaidőkerettel együtt az órabéres foglalkoztatásról havidíjas foglalkoztatásra tértünk át.

Az extra munkaügyi és bérszámfejtési igényekhez alkalmazkodva a hazai munkáltatók körében elsők között új cafeteria elemet vezetünk be, a „vásárolt szabadnapot”, valamint lehetővé tettük, hogy munkatársaink a megváltozott körülményeket figyelembe véve módosítsák az év végéig még fennálló cafeteria keretük felosztását.

Miután érzékeljük, hogy több kollégánk is elbizonytalanodott a korábban nem tapasztalt társadalmi körülmények miatt, elindítottuk Munkavállalói Támogató Programunkat, melynek keretében munkatársaink – anonim módon, egy külső szolgáltatóval együttműködésben – jogi, pénzügyi, pszichológiai tanácsadást vehetnek igénybe.

A pandémiás helyzetben is megtartottuk korábbi juttatásainkat, így iskolakezdesi támogatást is nyújtottunk a gyermeket nevelő munkatársaink részére, valamint nyugdíjas programunk keretében évről évre ajándékokkal kedveskedünk a Szerencsejáték Zrt.-ből nyugdíjba ment kollégáinknak.

A következő években terveinkben szerepel egy komplex, a kismamákat támogató programsorozat elindítása, valamint a nyugdíjas programunk keretében személyes találkozók megvalósítása – amennyiben a pandémiás helyzet ezt újra lehetővé teszi.

Kapnak-e külső visszajelzést a Szerencsejáték Zrt. munkáltatói tevékenységéről?

Mindannyiunk számára fontos, hogy munkánkat mérhetővé tegyük és erről rendszeresen visszajelzést is kapjunk. Még jobb érzés, ha a befektetett energiánkat szakmai díjakkal is elismerik. Szerencsére ebben sem volt hiány az elmúlt időszakban.

2020-ban immár harmadik alkalommal nyertük el az év „Legvonzóbb munkaadója” díjat a Randstad Award „Szolgáltatások” szektor kategóriájában.

Szintén 2020-ban, és már szintén harmadik alkalommal érdemeltük ki a Kincentric Legjobb Munkahely díját a nagyvállalati kategóriában. Az elismerés igazi többlet értékét adja számunkra, hogy annak ellenére nyerhettük el saját munkatársaink pozitív értékelése alapján, hogy a felmérést a pandémia második hulláma alatt készítették.

A két díj együttes értékelése azt mutatja számomra, hogy munkánkat a belső munkatársaink, illetve a külsős emberek, azaz a potenciális munkavállalóink is kiválóra értékelik.

Mitől egyedülálló a Level UP! utánpótlás- és gyakornoki program?

2021-ben 30 éves a Szerencsejáték Zrt., és nem kétséges, hogy ezen idő alatt sok tudás és tapasztalat halmozódott fel a cégben, de közben a szerencsejátékpiar is nagy átalakuláson ment keresztül. Ezért kulcsfontosságú, hogy a fiatal, csillogó szemű tehetséges szakemberek legjavát vonzzuk magunkhoz, hogy több generáció együttes erőfeszítéseivel adhassunk megfelelő válaszokat

az előttünk álló kihívásokra. A Társaság hosszú távú eredményessége és sikeressége érdekében 2021-ben Level UP! néven hároméves utánpótlás- és egyéves gyakornoki programot indítunk majd, terveink szerint 20 utánpótlás, illetve 10 gyakornok munkatárssal.

2020-ban alaposan felmértük a már működő, hasonló nagyvállalati programokat. Gykezettünk a legjobb példákat a tervezés során beépíteni, illetve számos újdonsággal kiegészíteni.

A program nem egyszeri, terveink szerint a következő években évről évre további kb. 20 utánpótlás munkatárs, illetve kb. 10 gyakornok vehet részt, így 2023-ig körülbelül 70-80 frissdiplomás és felsőfokú képzésben részt vett kollégával tudunk majd együtt dolgozni. Ez biztosítja számunkra, hogy folyamatosan azonosítsuk azokat a tehetséges fiatalokat, akik a hosszú távú fejlődésünket fogják erősíteni, illetve hozzájárulnak a társaságunk hosszútávú stratégiai terveinek megvalósulásához.

Az utánpótlás programban résztvevők egy 3 éves fejlesztési folyamatban vesznek részt, amely során munkaidejük kb. 80 százalékában a napi munkavégzésbe kapcsolódnak be, 20 százalékban pedig készségfejlesztő tréningeken vesznek részt, elsajátítják az állami vállalati és tulajdonosi működési ismereteket, mentoring támogatást kapnak, továbbá területek közötti projektekbe is bevonódnak. Minden résztvevő intenzív egyéni tanulási, fejlődési tervvel rendelkezik majd, melyek megvalósulásáról visszajelzést is kapnak.

A program eredményes működtetése érdekében felvettük a kapcsolatot a legnépszerűbb hazai felsőoktatási

intézményekkel. Szándékaink szerint az egyetemi oktatásba történő bekapcsolódással tovább tudjuk erősíteni a hosszú távú kapcsolatainkat.

A következő 3-5 évben a visszajelzések és első tapasztalatok mentén fogjuk fejleszteni a programot.

A Szerencsejáték Zrt. nem titkolt célja egy olyan inkubációs program kialakítása és sikeres gondozása, amely képes lehet arra, hogy folyamatosan biztosítsa a legtehetségesebb fiatal munkavállalókat az állami vállalatok számára.

Bízunk abban, hogy rövid időn belül a Level UP!-ot az ország legjobb, legtartalmasabb és leghasznosabb utánpótlás programjai között fogják számon tartani.



2020-AS CÉLKITŰZÉS:

Komplex tehetségmentés program indítása és a vezetőfejlesztés megújítása a korábbi tapasztalatok és szervezetefejlesztési trendek figyelembevételével. Munkatársi elégedettség-mérés.

- Státusz: **Megvalósult.** ✓
- Kapcsolódó 2021-es célkitűzés: *A Level UP! program 2021-es beindítása. A vezetőfejlesztés további lépéseiként célul tűzük ki Vezetői akadémia tréningorozat elindítását és újabb coaching lehetőség biztosítását.*



SOKSZÍNŰSÉG ÉS ESÉLYEGYENLŐSÉG

5.1 Karitatív sorsjegyáros hálózat

A Szerencsejáték Zrt. elkötelezett a munkavállalói és társadalmi esélyegyenlőség mellett. A fogyatékossággal élők társadalmi integrációjának elősegítése érdekében 2003 óta üzemeltetjük a karitatív sorsjegyáros hálózatunkat, amely hallássérült, mozgáskorlátozott, továbbá egészségkárosodott személyek foglalkoztatását teszi lehetővé. A hálózat felépítésének alapjait az ONCE (Spanyol Vakok és Gyengénlátók Szövetsége) több évtizedes gyakorlata és a nemzetközi jó gyakorlat adja.

2020-ban a COVID-19 veszélyhelyzet miatt a karitatív sorsjegyárosok munkáját a Szerencsejáték Zrt. saját hatáskörben felfüggesztette, védve ezzel munkavállalóink egészségét.

A karitatív hálózatról számokban (2020)



Karitatív értékesítőink száma:

166 fő



Részmunkaidő igénybevétele:

100%

2020-AS CÉLKITŰZÉS:

A tabletes munkavégzés pilot jellegű bevezetése az online értékesítésre való felkészülés érdekében. A KONTAKT jelnyelvi tolmácsszolgálat bővítése lottózói hálózatunkban, infokommunikációs akadálymentesítés.

- Státusz: **Részben valósult meg.**
- Kapcsolódó 2021-es célkitűzés: Áthúzódó feladatként a karitatív hálózat teljes körű online átállása. Összesen 60 lottózóban elérhetővé tenni a siket és nagyothalló embereket segítő KONTAKT Tolmácsszolgálatot.

Fejlesztések

2020-ban jelentős technológiai- és folyamatszervezési változást készítettünk elő az online rendszerre való áttérés érdekében. A projekt fő célja, hogy a karitatív sorsjegyárosok digitális eszközök segítségével, online módon kezeljék a készleteiket és értékesítsék sorsjegyeiket, ezáltal biztonságosabbá váljon a nyeremények beváltása, valamint a készletezésre is naprakész megoldást kapjanak.

A tabletes értékesítés az állítható betűméret-állításai lehetőségeknek köszönhetően segíti rövidlátó kollégáinkat és vásárlónkat, a későbbiekben pedig felolvasó szoftver segítségével megteremti a vak és gyengénlátó személyek foglalkoztatásának lehetőségét.



Értékesítőhelyek száma:

123 db



Interjú Rosner Imre karitatív osztályvezetővel



Milyen tervekkel indult a 2020-as év?

A karitatív hálózatban dolgozó közel 170 munkatársunk számára a 2020-as év legfontosabb feladata a tableten történő sorsjegyértékesítésre történő sikeres átállás volt. A jól előkészített technológiai fejlesztéssel a sorsjegy-értékesítő kollégáink az offline értékesítést váltották fel digitális értékesítésre. A projektben Társaságunk legtöbb szervezeti egysége részt vett, mivel egy teljesen új értékesítési módot alakítottunk ki. Az online értékesítésre való felkészülés érdekében első lépésben 2020-ban pilot jelleggel húsz kollégánk tabletet használt volna a napi munkavégzéshez, azonban a pandémia közbeszólt, így a program 2021-re tolódot.

Melyek voltak a legnagyobb problémák/ kihívások, amelyeket a pandémia okozott a karitatív hálózatban?

A nemzeti lottótársaság a megváltozott munkaképességű munkavállalóink egészségének védelme érdekében a pandémia miatt 2020 tavaszán 13 hétre felfüggesztette a hálózat működését. Ezalatt az időszak alatt telefonon szoros és rendszeres kapcsolatot tartottunk az árusokkal, akik közül sokan mi jelentettük az egyetlen személyes társaságot ebben a rendkívül nehéz időszakban. Kialakítottuk a megfelelő védőeszközök (maszk, kesztyű, fertőtlenítő folyadék, plexi védőfal) folyamatos biztosításának rendszerét és a hálózaton belül ösztönöztük a leghatékonyabb védekezési módot, az oltakozást. A vállalat belső kommunikációjában minden dolgozónk folyamatosan pontos képet kapott a teljes hálózaton belüli fertőzésszámról, és a vállalati intézkedésekről. Mindez megfelelő biztonságérzetet adott ahhoz, hogy munkatársaink a megfelelő időben visszatérjenek munkájukhoz és eredményes üzleti évet zárhassunk 2020-ban.

A karitatív hálózat majdnem két évtizedes múlttal rendelkezik. Miben látja leginkább a társadalmi szemléletformálás terén betöltött szerepét?

Társaságunk, mint megváltozott munkaképességű személyeket foglalkoztató, és mint eredményes szemléletformáló fogyatékossgügyi programokat felépítő és támogató szervezet kiemelkedő jelentőségűnek tartja, hogy jó gyakorlatait rendszeresen megossza más vállalatokkal és a civil szféra szereplőivel is. Ennek legfőbb célja a fogyatékossgal élő személyek helyes, előítéletektől mentes megítélését segítő pozitív attitűdváltás támogatása.

A szemléletformáló szerepünk sikerét mutatja, hogy 2018-ban ötödször is elnyertük az egyik legnagyobb hazai szakmai elismerést a Fogyatékossg-barát munkahely címet, ami 2019-ben a Champion díjjal egészült ki 10 éves munkánk elismeréseképpen a területen.

E díj odaítélésében az EMMI is részt vesz, mint a program egyik gazdája.

Vannak-e kialakuló trendek a megváltozott munka- képességű munkavállalók nyiltpiaci foglalkoztatásában?

Magyarországon a 2000-es évek elején főleg a multinacionális vállalatok jártak élen a megváltozott munkaképességű személyek nyiltpiaci foglalkoztatásában. Ők gyakran az anyavállalat CSR politikáját átveve valósították meg a külföldön már bevált programjaikat. A hazai vállalatokra hosszú ideje jellemző volt, hogy csupán a negatív ösztönzők (például a rehabilitációs hozzájárulás

fizetési kötelezettsége) elkerülése motiválta a szervezeteket a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatására. Az utóbbi évtizedben azonban a vállalati társadalmi felelősségvállalás elterjedésének köszönhetően már egyre több hazai, nyiltpiaci feltételek között dolgozó vállalat és szervezet vált proaktívá. Ezek a vállalatok a megfelelő munkakörök kialakításával, és az akadálymentes, befogadó munkahelyi feltételek megteremtésével nyitottak a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatására.

Ma már a megváltozott munkaképességű személyek nyiltpiaci foglalkoztatási szintje meghaladja a 40 százalékos szintet, ami háromszorosa a 15 évvel ezelőtti aránynak.

Mára valódi elismerés, ha egy vállalat, vagy szervezet rendelkezik a Fogyatékossg-barát Munkahely címmel. Mindezek jól mutatják, hogy a megváltozott munkaképességű személyek nyiltpiaci foglalkoztatása sikeres program lesz a jövőben a munkaadók és a munkavállalók számára is.

Melyek a legjelentősebb fejlesztések/ jövőbeli tervek a karitatív sorsjegyértékesítésben?

A siketek és nagyothallók alkalmazásának sikeréből kiindulva középtávon tervezzük, hogy a vakok és gyengénlátók csoportja felé is nyitunk, a spanyol iparági partnerünk, az ONCE jó gyakorlatát követve. Ezt támogatja, hogy a tableten történő értékesítési gyakorlatunk a jövőben (felolvasó szoftverrel) infokommunikációs akadálymentesítési lehetőséget, és így munkahelyet teremthet vak és gyengénlátó személyek számára is.

Társaságunk az akadálymentesítésen túl erőfeszítéseket tesz a társadalmi és munkavállalói befogadás érdekében, melyet az előző évek gyakorlatát folytatva, szemléletformáló programok lebonyolításával valósít meg.

5.2 Adj Egy Ötöst! program

Az előző évekhez hasonlóan 2020-ban is megrendezésre került az Adj Egy Ötöst! iskolai szemléletformáló program, melynek során a pályázó diákok közös programokat terveztek fogyatékossgal élő gyermekekkel és felnőttekkel. A 2019/2020-as pályázati ciklusban kimagaslóan sok iskola - összesen 115 oktatási intézmény - kívánt csatlakozni kezdeményezésünkhöz, és küldött meg részünkre programtervet. A koronavírus okozta veszélyhelyzet azonban jelentősen felülírta terveinket, megnehezítve a személyes kontaktusra és közösen megélt programokra épülő pályaművek megvalósítását.

A pandémiás helyzet alakulása miatt, a pályázók és a felkészítő mentorok egészsége érdekében idő előtt le kellett zárunk a pályázati programot. A nehézségek, és a rendelkezésre álló rövidített határidő ellenére 36 iskola elkészítette projektjét.

5.3 A játék összeköt! program

2020-AS CÉLKITŰZÉS:

A játék összeköt! program keretében öt játszótér építése.

- Státusz: **Megvalósult.** ✓
- Kapcsolódó 2021-es célkitűzés: *További 5 új befogadó játszótér kivitelezése és átadása.*

A Szerencsejáték Zrt. a közép-kelet-európai régióban az első között állt egy, az Európai Lottótársaságok Szövetsége által indított kezdeményezés élére.

„A játék összeköt!” program lényege, hogy az évente megjelenő, limitált kiadású Nagykarácsony sorsjegyünk bevételének egy részét országsszerte **befogadó játszótérek építésére** fordítjuk.

2020-ban újabb öt, inkluzív játszótér építésére került sor Társaságunk támogatásával Debrecenben, Kaposváron, Homokon, továbbá Budapest XXI. és a XVI. kerületben.

A kezdeményezés jelentős fejlesztésének eredményeként bővült és komplettebbé vált a játszótérek tartalma, valamint minden helyszín külön tematikát kapott testreszabott játékokkal: így a Csepel-sziget élővilága, a Lúdas Matyi és a Süsü, a sárkány mesék elemei, vagy éppen a Kastélykert jellegzetességei adnak keretet a fogyatékos és ép gyermekek közös játékának.

Mindezek mellett az esztétikusabb megjelenés érdekében vállalatunk kiemelt figyelmet fordított a környezetformálásra, a kiegészítő és díszelemekre, valamint az egységesen megtervezett szülői tájékoztató táblák elhelyezésére is.



ADOMÁNYOZÁS ÉS SZPONZORÁCIÓ

Társaságunk szponzori megállapodások és adományok formájában támogat közösségi célú sport, kulturális, oktatási, egészségügyi és egyéb programokat a Szerencsejáték Service Nonprofit Kft.-n keresztül, amely 2015 óta üzemel ebből a célból a Szerencsejáték Zrt. 100%-os tulajdonában.

A Szerencsejáték Service Nonprofit Kft. a 2020-as üzleti évben összesen 3,1 milliárd forintot fordított támogatásra és működési költségeire.

Az adományozás során a legfőbb szempont a társadalmi értékteremtés, illetve a valóban rászoruló rétegek támogatása.

Az egészségügyi támogatások közül 2020-ban kiemelkedik a **koronavírus elleni védekezésre** biztosított, összesen 150 millió Ft, melyet három budapesti kórház a járványügyi védekezést hatékonyan segítő egyedi eszközök és berendezések vásárlására fordíthatott. A támogatott kórházak:

- Dél-pesti Centrumkórház Országos Hematológiai és Infektológiai Intézet
- Szent Imre Egyetemi Oktatókórház és az Észak-Középbudai Centrum
- Új Szent János Kórház és Szakrendelő alapítványai.

A járvány miatt **nehéz helyzetbe került családok és gyermekek helyzetén könnyítő rendkívüli támogatást** ajánlottunk fel a Magyar Ökumenikus Segélyszervezetnek 50 millió forint értékben, mellyel hosszú évek óta partneri kapcsolatot ápolunk. Szeptemberben csatlakoztunk a Segélyszervezet „Iskolakezdés együtt!” segélyakciójához: kollegáinknak köszönhetően többszáz ezer forint értékű tanszer adományt juttatunk el a MÖS-nek.

2020 őszén a Szerencsejáték Zrt. együttműködési megállapodást kötött a Magyar Olimpiai Bizottsággal, így **a Magyar Olimpiai Csapat hivatalos stratégiai partnerévé vált.** Az együttműködés célja a nemzeti sport és az olimpikon sportolók támogatása és népszerűsítése. A partnerség társadalmi célja, hogy az egészséges életmódot és a sport szeretetét – amelyek támogatása és hirdetése mellett a Szerencsejáték Zrt. is elkötelezett – még közelebb hozzuk az emberekhez és támogattuk a magyar csapat felkészülését a nehéz járványügyi helyzetben. A 2020 év végén a **Magyar Paralimpiai Bizottságot** is támogattuk a parasportolók mobilizációját segítő eszközvásárlási program megvalósításában.

7



KÖRNYEZETVÉDELEM

A GHG Protocol háromszintű rendszert határoz meg, ami úgynevezett tartományokra (angolul: scope) osztja az üvegházhatású gázok kibocsátását. A Szerencsejárték Zrt. idén először tesz jelentést az első két szint kibocsátási adatairól azzal a szándékkal, hogy az elkövetkező évek jelentéseiben is szerepeltetni fogja ezen adatokat és további mutatókat fog bevezetni a környezet terhelésének minél jobb értékelhetősége érdekében. A termékekhez és szolgáltatásokhoz kapcsolódó közvetett (Scope 3) kibocsátásról is közlünk nem teljes körű adatokat.

Társaságunk közvetlen és közvetett környezeti hatása egyaránt viszonylag kismértékű, és elsősorban épületeink (valamint az értékesítő partnerek ingatlanjainak) működtetéséből (energiafelhasználás és kommunális hulladék generálás), illetve a szerencsejártékokkal összefüggő jelentős papírfelhasználásból fakad. Ettől függetlenül a relatíve alacsony környezeti lábnyomunk csökkentését prioritásként kezeljük, amit

- az energiahatékonyság és a megújuló energiaforrások hasznosításának növelésével, valamint
- az újrahasznosítható anyagok és eszközök folyamatosan növekvő arányával kívánunk elérni.

Az energiafelhasználás és a károsanyag-kibocsátás csökkentése érdekében saját tulajdonú irodaházunkban

és lottózóinkban törekszünk a korszerű fűtési- és hűtési rendszerek használatára, fokozatosan lecserélve a kevésbé hatékony berendezéseket. Lottózóink nyílászáróinak cseréje folyamatosan zajlik. Az üvegházhatású gázzal üzemeltetett, on-off rendszerű klímákat korszerű, inverteres berendezésekre, a fűtőkészülékeket pedig kondenzációs kazánokra vagy hőszivattyús hűtő-fűtő berendezésekre cseréljük. Az épületüzemeltetéshez kapcsolódó energiafelhasználás egyedül a távfűtés esetén csökkent 2020-ban a 2019-es évhez képest.

2020-AS CÉLKITŰZÉS:

Az energiahatékonyság javítását célzó intézkedéseink folytatása. Környezetvédelmi programunk, illetve annak részeként a környezetvédelmi kommunikációs terv rögzítése társaságunk üzleti stratégiájában.

- Státusz: **Megvalósult.** ✓
- **Kapcsolódó 2021-es célkitűzés:** Közép- és hosszú távú számszerűsített üvegházhatású gázkibocsátási célok meghatározása (Scope 1⁷ és Scope 2⁸ kibocsátásokra vonatkozóan), ami biztosítja a további környezetvédelmi intézkedések megvalósítását.

Éves felhasznált mennyiség	2019	2020	Változás %-os mértéke	tCO ₂ e (2019)	tCO ₂ e (2020)	Változás %-os mértéke
Földgáz felhasználás (MWh) (Scope-1)	3333,89	3393,90	1,80%	673,45	685,57	1,80%
Elektromos energiafelhasználás, elektromos energia (MWh) (Scope-2)	4134,58	4174,24	0,96%	1008,84	1018,51	0,96%
Távfűtés (MWh) (Scope-2)	1136,94	916,79	-19,36%	245,58	198,03	-19,36%

⁷ A Scope 1-be tartoznak azok a közvetlen kibocsátások, melyek forrása a vállalat tulajdonában lévő vagy irányított telephelyekhez, üzemekhez, irodaházakhoz, gépjárműflottához köthetnek.
⁸ A Scope 2 fedi le az energiahordozók (olaj, szén, gáz) közvetett használatából (pl. villamos-energia, távhő) eredő üvegház hatású gázok kibocsátását.

Az üvegházhatású gázkibocsátás csökkentése érdekében négy lottózó rendelkezik napelemes rendszerrel, amelyek esetében célunk, hogy ezen lottózók teljes elektromos energiaszükségletét megújuló energiaforrásból tudjuk fedezni. Továbbá egyes létesítményeinken napkollektoros használati melegvízellátó rendszert is üzemeltetünk.

A közvetlen kibocsátások körébe tartozik a vállalati gépjárművek kibocsátása is. Részből a járványhelyzetből adódó korlátozások miatt csökkent a gépjármű flotta kihasználtsága. A budapesti kézbesítési és beszerzési feladatok elvégzéséhez elektromos meghajtású gépjárművet veszünk igénybe.

	Bérelt lízing gépkocsik		Változás %-os mértéke	tCO ₂ e (2019)	tCO ₂ e (2020)	Változás %-os mértéke
	2019	2020				
Diesel üzemű gépjárművek száma (db)	18	18	0,00%			
Diesel üzemű gépjárművek futásteljesítménye (Km)	533723	395209	-25,95%	65,27	48,33	-25,95%
Benzin üzemű gépjárművek száma (db)	58	58	0,00%			
Benzin üzemű gépjárművek futásteljesítménye (Km)	1210822	1018731	-15,86%	148,08	124,59	-15,86%
Elektromos üzemű gépjárművek száma (db)	1	1	0,00%			
Elektromos üzemű gépjárművek futásteljesítménye (Km)	5512	5370	-2,58%	0,67	0,66	-2,58%

A Szerencsejárték Zrt.-nek célja a termékekhez és szolgáltatásokhoz kapcsolódó CO₂ kibocsátásának nyomon követése is. Jelenleg a GHG Protocol által definiált 15 kategóriából a „6. Üzleti utazások” témakörhöz kapcsolódó emissziót számítjuk ki és közöljük. Ez elsősorban a repülővel megtett üzleti utak kibocsátását jelenti. 2020-ban ebből származóan 1,62 tonna CO₂ kibocsátás származott a légitársaságok adatai alapján.

Az üzleti utazások mellett később a partneri hálózat energiafogyasztásából, a kézbesítési feladatokhoz, illetve a beszerzett papírhoz kapcsolódó kibocsátások számítását is tervezzük.

A papírfelhasználás folyamatos visszaszorítása révén a papír hulladék, valamint a kommunális hulladék mennyisége is hozzávetőleg 20 százalékkal csökkent. Az egyéb hulladék mennyisége szintén jelentősen, több mint 40 százalékkal esett vissza, mely annak tudható be, hogy az ingatlanokon végzett felújítási, karbantartási tevékenység során keletkező hulladékkal nem közvetlenül társaságunknak, hanem a tevékenységet végző partnernek keletkezik kötelezettsége, ők szerepeltetik hulladékjelentésükben.

A szelektív hulladék gyűjtése az irodaházakban folyamatos, azonban az értéktelési pontokon mind az üzleteket, mind a társasházakat, üzlet- és bevásárlóközpontokat érintő helyhiány és a begyűjtés hiánya miatt nem valósítható meg.

	Éves mennyiség (t)	2019	2020	Változás %-os mértéke
Veszélyes hulladék		12,978	23,819	+83,53%
Papír hulladék		83,625	67,09	-19,77%
Kommunális hulladék		4471,08	3584,16	-19,84%
Egyéb hulladék		37,49	20,47	-45,40%

Minden sorsjegyünk alapanyaga újrahasznosítható papírból készül. Kiadványaink, sorsjegyeink olyan ellenőrzött forrásból származó alapanyagból készülnek, amelyek megfelelnek a környezettudatos és társadalmilag felelős termelés és gyártás feltételeinek.

A csökkenő energiafelhasználás és hulladék mennyiség mellett a vízfelhasználás is csökkent az előző évhez képest. Társaságunk telephelyein kizárólag vezetékes vizet használ.

	Éves felhasznált mennyiség (m ³)	2019	2020	Változás %-os mértéke
Vízfelhasználás		11639	11356	-2,43%

MELLÉKLETEK

Lényeges fenntarthatósági témák, területek

A Szerencsejáték Zrt. lényeges fenntarthatósági témáit meghatározó elemzés eredménye a jelentés „Lényegesség” fejezetében található. Az egyes témák magyarázatát, határait és a GRI témakörökhöz való kapcsolódását (a GRI 103-1 indikátorral összhangban) az alábbiakban ismertetjük.

Emberi jogok, esélyegyenlőség

- GRI témakör: Diszkriminációmentesség (406)
- A fogyatékossgal élők társadalmi integrációjának elősegítése érdekében 2003 óta üzemeltetjük karitatív sorsjegyárus hálózatunkat.

Jogsabályi megfelelés

- GRI témakör: Korrupció kiküszöbölése (205), Versenyellenes magatartás megakadályozása (206), Társadalmi-gazdasági compliance (419), Csalás/visszaélés megelőzése
- A szerencsejáték szervezői tevékenység törvényi keretei, illetve a Szerencsejáték Felügyelet által lefolytatott céllenőrzések szigorúan szabályozzák a tevékenységet. A társaság 2020-ban rögzítette az SZMSZ-ben a belső ellenőrzés keretei közt működő Compliance funkciót.

Gazdasági teljesítmény

- GRI témakör: A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték (201)
- A magyarországi közkiadásokhoz való közvetett hozzájárulás: 118,3 milliárd Ft volt 2020-ban, ami új rekord a Szerencsejáték Zrt. történetében.

Közösségi támogatások

- Szponzori megállapodás és adomány formájában támogatunk közösségi célú sport, kulturális, oktatási, egészségügyi és egyéb programokat a Szerencsejáték Service Nonprofit Kft.-n keresztül.

Foglalkoztatás

- GRI témakör: Foglalkoztatás (401), Piaci jelenlét (202), Munkahelyi egészség és biztonság (403)
- Közvetve és közvetlenül a Társaság több mint 13 ezer hazai munkahely fenntartásához járul hozzá.

Felelős játékszervezés

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

Adatvédelem, biztonság, kibervédelem

- GRI témakör: Vevők személyes adatainak védelme (418),
- Az online piaci részesedés növekedéséből adódóan az adatvédelem prioritása is növekszik.

Pénzmosás megelőzése

- Témakör: Pénzmosás megelőzése
- Reputációs szempontból a pénzmosás elleni küzdelem kiemelten kezelendő. Prioritás a pénzmosás elleni törvény új előírásainak való megfelelés.

Beszállítói lánc

- Témakör: Felelősségteljes értékesítés
- A felelős beszállítói követelmények bővítése javasolt (pl. az energiefelhasználásra és üvegházhatású gáz kibocsátásra vonatkozó szempontokkal).

Környezetvédelem (klímaváltozás)

- GRI témakörök: Víz (303), Kibocsátások (305), Szennyvíz és hulladék (306)
- A hulladékmenedzsment komplexebb megközelítése mellett (pl. e-hulladékok kezelése) a klímaváltozásra gyakorolt (saját és beszállítói) hatás mérséklését is prioritásként kell kezelni, összhangban az EU Fit for 55 és a Nemzeti Energia- és Klímaterv céljaival.

Érintettjeink

Társaságunk működéséből adódó lényeges fenntarthatósági témák meghatározása során azonosítottuk az érintettek körét a vállalatra gyakorolt befolyásuk, valamint az érintett csoport vállalatunktól való függőségének intenzitása alapján. Az érintettekkel való kapcsolatainkban – az engedély nélküli szerencsejáték-szervezők kivételével – az elköteleződés és a kapcsolati tőke maximalizálására, a konfliktusok minimalizálására és a sérülékeny csoportok érdekeinek védelmére törekszünk.

Társaságunkra jelentős befolyással bíró érintettek:

- **Tulajdonosi jogok gyakorlója**
- **Játékosok**
- **Munkavállalók**
- Beszállítók
- Értékesítő partnerek
- Hatóságok, jogalkotók
- Iparági szervezetek (European Lotteries, World Lotteries Association⁹, valamint további 15 szervezet)
- Média
- Engedély nélkül működő szerencsejáték-szervezők

Szereplők, melyekre Társaságunk működése jelentős hatással bír:

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

⁹ Stratégiai fontosságúnak tartjuk nemzetközi iparági szakmai szervezeti tagságainkat, (European Lotteries és a World Lotteries Association), mert ezek biztosítják a leghatékonyabb tudástranszferet.

Audit jelentés

Deloitte.

Deloitte Könyvvizsgáló
és Tanácsadó Kft.
1068 Budapest,
Dózsa György út 84/C
Levél cím: 1438 Budapest, Pf. 471

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

Bejegyzve
Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Cg.: 01-09-071057

BIZONYSSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGETLEN JELENTÉS

A Szerencsejáték Zrt. vezetőségének

Ez a jelentés a 2021. december 16-án kelt szerződésünkben foglalt feltételeknek megfelelően készült azzal a céllal, hogy jelentést tegyünk a Szerencsejáték Zrt. nem pénzügyi teljesítményének, fenntartható működésének bemutatására szolgáló Fenntarthatósági jelentés 2020. című dokumentum (a továbbiakban: „Jelentés”) független külső fél általi vizsgálatáról.

A Szerencsejáték Zrt. vezetőségének felelőssége

A Szerencsejáték Zrt. vezetősége felelős a Jelentéséhez készült útmutatóban leírt, a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) Standards (a továbbiakban: „GRI Standard”) „Core” alkalmazási szint kritériumoknak megfelelő Jelentés elkészítéséért.

Ebbe a felelősségi körbe tartozik a Jelentés elkészítéséhez szükséges megfelelő módszerek kiválasztása és alkalmazása, valamint az adott körülményeknek megfelelő feltételezések és becslések használata. A Társaság vezetősége felelős továbbá az olyan belső ellenőrzési rendszer fenntartásáért, amelyet a vezetőség szükségesnek tart ahhoz, hogy lehetővé váljon az akár csalásból, akár hibából eredő lényeges hibás állástól mentes Jelentés elkészítése.

A vizsgálat tárgya, annak kritériumai és korlátai

A korlátozott bizonyosságot nyújtó megbízás célja annak megállapítása, hogy a Szerencsejáték Zrt. vezetősége a 2020. december 31-ével végződő évre vonatkozó Jelentésből vizsgálatra kiválasztott fenntarthatósági teljesítménymutatókat a GRI kritériumoknak megfelelően készítette-e el, továbbá hogy a Jelentés összességében megfelel-e a GRI Standards „Core” alkalmazási szint kritériumainak.

Vizsgálatunk korlátai

Vizsgálatunk során nem vizsgáltuk teljeskörűen a Jelentésben szerepeltetett összes fenntarthatósági adatot illetve szöveges információt. Vizsgálatunk hatókörébe kizárólag a Jelentésben megjelenő, vizsgálatra kiválasztott fenntarthatósági teljesítménymutatók tartoztak.

Vizsgálatunk a kiválasztott teljesítménymutatók tekintetében kizárólag az adatjelentési folyamat GRI elveinek való megfeleléségre, illetve az adatforrások mintavételes alapú ellenőrzésére terjedt ki.

A Jelentésben számadattal bemutatott fenntarthatósági teljesítménymutatók közül a

- 102-41: Kollektív szerződések
- 305-2: Egyéb közvetett ÜHG kibocsátások (üzleti utak)
- 401-3: Szülői szabadság

teljesítménymutatók Szerencsejáték Zrt -re vonatkozó számadatának ellenőrzését végeztük el az adatforrások ellenőrzésével együtt. A Jelentésben szerepeltetett többi számadat ellenőrzése nem történt meg.

A Jelentésünk kizárólag a Szerencsejáték Zrt. vezetősége részére készült a jelentés első szakaszában ismertetett célra, és azt nem szabad más célra felhasználni vagy más dokumentumban közzétenni.

A mi felelősségünk

A mi felelősségünk az elvégzett munkánk alapján jelentést tenni a 2020. évi Jelentésből vizsgálatra kiválasztott adatokról és információkról.

Megbízatásunkat a 3000. témaszámú, „Múltbeli időszakra vonatkozó pénzügyi információk könyvvizsgálatán vagy átvilágításán kívüli, bizonyosságot nyújtó szolgáltatások” című magyar Nemzeti Bizonyosságot Nyújtó Szolgáltatásokra Vonatkozó (“ISAE3000”) standardban meghatározottak alapján hajtottuk végre.

Ez a standard megköveteli, hogy megfeleljünk az etikai követelményeknek, valamint hogy a munkánkat úgy tervezzük meg és hajtsuk végre, hogy korlátozott bizonyosságot szerezzünk arról, hogy a 2020. évi Jelentésből kiválasztott információk és adatok minden lényeges szempontból megfelelnek a GRI követelményeknek.

Alkalmazzuk a nemzetközi minőségellenőrzési standard (ISQC 1) – „Minőség-ellenőrzés a pénzügyi kimutatások könyvvizsgálatával és átvilágításával”, valamint az egyéb bizonyosságot nyújtó és kapcsolódó szolgáltatási megbízások végrehajtásával foglalkozó társaságok esetében”- előírásait és ennek megfelelően átfogó minőségellenőrzési rendszert tartunk fenn, beleértve az etikai követelményeknek, szakmai standardoknak és a vonatkozó jogi és szabályozási előírásoknak megfelelő, dokumentált politikákat és eljárásokat.

Megfelelünk a tisztesség, objektivitás, szakmai hozzáértés és megfelelő gondosság, titoktartás és hivatáshoz méltó magatartás alapelvein nyugvó, a Könyvvizsgálók Nemzetközi Etikai Standardok Testülete által kiadott Könyvvizsgálók Etikai Kódexében foglalt függetlenségi és egyéb etikai követelményeknek.

Az elvégzett munka összefoglalása

A minősítési folyamat, a Jelentés vizsgálata az ISAE3000 standard betartásával a GRI Standards útmutatója és annak pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó ágazati kiegészítésében szereplő kritériumok alapján történt.

Az alábbi eljárásokat végeztük el:

1. A GRI Standardban bemutatott core alkalmazási szint vizsgálata
 - a Jelentésben alkalmazott mérőszámok teljeskörűségének és megfelelő alkalmazásának vizsgálata;
 - a Jelentésben található GRI mutatók definíció szintű alkalmazásának vizsgálata;
 - a Jelentés értékelése a GRI alapelveinek való megfelelésre vonatkozóan.
2. Három fenntarthatósági teljesítménymutató hitelességének korlátozott bizonyosságot nyújtó adatszintű vizsgálata
 - az alapadatok megfelelő gyűjtésének vizsgálata, az alapadatok helyszíni aggregálásának, konverziójának vizsgálata, az adatszolgáltatás megfelelésének vizsgálata.
 - annak vizsgálata, hogy az adat előállítása az adott indikátor definíciójának megfelelően történt-e
3. A fentiek alátámasztására és kiegészítésére lefolytatott interjúk a kiválasztott szervezeti egységknél a 2020-as Jelentés hitelesítés kapcsán: Humán Igazgatóság, Marketing és Kommunikációs Igazgatóság és Központi Üzemeltetési Osztály.

Korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra vonatkozó megbízás esetén a bizonyíték-gyűjtő eljárások korlátozottabbak, mint egy kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásról szóló megbízás esetén, ebből kifolyólag kevesebb bizonyosság származik belőle, mint a kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra vonatkozó megbízásoknál.

Meggyőződésünk, hogy a megszerzett bizonyíték elegendő és megfelelő állapot nyújt a következtetéseink megadásához.

Következtetés

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

Budapest, 2022. január 14.



Pádár Péter

Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.
1068 Budapest Dózsa György út 84/C.
Nyilvántartási szám: 000083



Kiadja a Szerencsejáték Zrt. Marketing és Kommunikációs Igazgatósága

csr@szerencsejatek.hu

2021



SZERENCSEJÁTÉK ZRT.

2020