



# Závazky k programu Zodpovědného hraní



My, níže uvedení zástupci společností, jsme podepsali tento dokument s vědomím své společenské odpovědnosti a závazků, které vnímáme jako nezbytný předpoklad našeho dalšího podnikání na českém trhu s hazardními hrami. Jsme si plně vědomi toho, že přestože pro naprostou většinu společností nepředstavuje hraní hazardních her jakýkoliv problém, je tu stále 1 až 3 % obecné populace, u které existují nezanedbatelná rizika vedoucí k možnému rozvoji problémového hráčství. Naším společným cílem je tato rizika identifikovat a trvale přispívat k jejich soustavnému snižování.

Zavazujeme se, nabízet naše hry zodpovědným způsobem. Budeme vyvíjet maximální úsilí k tomu, abychom trvale eliminovali nebezpečí spojená s nadměrným hraním hazardních her. Hlásíme se k podpoře výzkumu, prevence a vzdělání v oblasti zodpovědného hraní. Zavazujeme se vyvinout moderní nástroj, umožňující včasné rozpoznání vzniku rizikového hraní tak, abychom pomohli hráčům, kteří nad svým hraním ztratili kontrolu, tuto kontrolu získat zpět. Přejeme si, aby hraní našich her bylo pro naše zákazníky zábavou a bezpečnou volnočasovou aktivitou. Za tímto účelem přistupujeme k podpisu tohoto dokumentu a bez výhrad se hlásíme ke všem níže uvedeným závazkům.

## HLAVNÍ PARTNEŘI PROJEKTU



V Praze dne 16. 9. 2021

David Vaněk, MBA, generální ředitel

**Chance**

V Praze dne 16. 9. 2021

Ing. Zdeněk Brázdil, MBA, člen představenstva



V Praze dne 16. 9. 2021

Ing. Aleš Veselý, generální ředitel



V Praze dne 16. 9. 2021

Ing. Petr Knybel, generální ředitel a člen představenstva

## NAŠE VIZE

***Naším cílem je vytvořit bezpečné prostředí pro hraní hazardních her a trvale přispívat k osvětě v oblasti zodpovědného přístupu. Tohoto chceme dosáhnout prostřednictvím spolupráce na programu zodpovědného hraní. Současně s tím se budeme aktivně podílet na tvorbě smysluplné regulace celého sektoru.***

## NAŠE KLÍČOVÉ ZÁSADY

<b>Zodpovědná zábava</b>	Jsme přesvědčeni, že sázení a hraní je legitimní zábavou pro osoby starší 18 let. Přičemž při nastavení efektivních pravidel zodpovědného hraní a respektování platné právní úpravy se jedná o zábavu bezpečnou.
<b>Prevence, osvěta a ochrana</b>	Jsme přesvědčeni, že provozovatelé musí v rámci svého podnikání působit tak, aby jejich produkty byly bezpečné a nebyly cíleny na mladistvé a jiné zranitelné skupiny. Provozovatelé budou zároveň šířit osvětu o zodpovědném hraní, dodržovat definovaná etická pravidla, a to i v oblasti reklamy a marketingu na ochranu zranitelných a ohrožených zákazníků, kteří mají přístup k jejich produktům, a to kdekoli.
<b>Spolupráce</b>	Jsme přesvědčeni, že ochrany zákazníků lze nejlépe docílit prostřednictvím koordinovaného a jednotného přístupu celého odvětví. A to za podpory regulátora, s přispěním odborníků a v součinnosti s dalšími subjekty, které se na kultivaci prostředí podílejí.
<b>Efektivní samoregulace</b>	Jsme přesvědčeni, že samoregulace ze strany provozovatelů je efektivní nástroj, který je při vytváření nových standardů bezpečnosti, výrazně účinnější než aplikace celoplošných opatření regulátora.

## NAŠE ZÁVAZKY K OCHRANĚ ZÁKAZNÍKŮ

POSÍLENÍ ZODPOVĚDNÉHO HRANÍ
PREVENCE RIZIKOVÉHO CHOVÁNÍ
VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ V OBLASTI ZODPOVĚDNÉHO HRANÍ
ZODPOVĚDNÝ MARKETING A REKLAMA

## POSÍLENÍ ZODPOVĚDNÉHO HRANÍ

*Zavázali jsme se posílit ochranu našich zákazníků prostřednictvím konkrétních nástrojů pro zodpovědné hraní.*

Činnost	Závazek	Popis
<b>Informace o zodpovědném hraní</b>	Budoucím i stávajícím zákazníkům poskytneme snadno přístupné a srozumitelné informace o tom, jak si nad hraním udržet kontrolu, jaké nástroje mají k dispozici a kde případně vyhledat účinnou pomoc, pokud by ji potřebovali.	Zákazníci budou mít jasný přehled, jaká sebeomezující opatření jsou jim k dispozici, kde a jak si je nastavit.
	Tyto informace budou snadno dohledatelné a dobře viditelné na webových stránkách provozovatelů.	Bereme za samozřejmé zveřejňovat informace o zodpovědném přístupu k hraní srozumitelně a dostupně přímo na stránkách produktů.
	Informace o programu zodpovědného hraní sdělíme zákazníkům bezodkladně po provedené registraci, a to i v případě, že se jedná o tzv. dočasné konto.	Informace o programu zodpovědného hraní budou standardní součástí komunikace navazující na registraci nového zákazníka, např. budou součástí uvítacího e-mailu.
	Nad rámec stávajících aktivit, budeme zákazníkům připomínat minimálně jednou ročně informace o programu zodpovědného hraní a vyzývat je k nastavení herních limitů. Budeme nadále hledat nové způsoby podporující aktivní využití nástrojů zodpovědného hraní všemi zákazníky.	Zákazníky budeme prostřednictvím odkazu směřovat na stránky věnované programu zodpovědného hraní, explicitně na část věnovanou uživatelským limitům, případně uskutečníme reklamní kampaň na toto téma. Přičemž toto může být pokryto uceleně prostřednictvím zaštiťující organizace IPRH.

## PREVENCE RIZIKOVÉHO HRANÍ

*Zavázali jsme se zlepšovat metody včasné identifikace rizikového chování a rozvíjet účinné nástroje prevence a pomoci.*

Činnost	Závazek	Popis
<b>Včasná detekce rizikového hraní</b>	Zavedeme systém včasné detekce rizikového hraní, který identifikuje potenciálně nebezpečné chování všech registrovaných zákazníků. V případě identifikace rizikového chování u konkrétního zákazníka pak dojde ke spuštění ochranného mechanismu na úrovni konkrétního provozovatele.	<p>Aplikujeme moderní nástroje sloužící k včasné detekci rizikového chování. Využijeme automatizované analytické systémy, které na základě změny herních návyků umožní včas zachytit a předejít potenciálnímu problémovému hraní. Nástroje sloužící k detekci rizikového chování budou zohledňovat např. následující ukazatele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frekvence hraní</li> <li>• Prodlužování doby hraní</li> <li>• Četnost vkladů</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odmítnuté vklady</li> <li>• Více platebních metod</li> <li>• Zrušené výběry</li> <li>• Pozdní noční hraní</li> </ul>
<b>Včasná intervence</b>	<p>Vypracujeme vnitřní metodiku pro sjednocení způsobu detekce rizikového chování napříč provozovateli hazardních her tak, aby detekce byla v podstatných ohledech obdobná. Součástí metodiky budou rovněž konkrétní pravidla, jak má provozovatel postupovat v případě detekce rizikového chování a dále také jaké ochranné mechanismy by měl provozovatel na ochranu daného zákazníka aktivovat.</p>	<p>Metodika bude vytvořena ve spolupráci s IPRH. Cílem je sjednocení postupů tak, aby detekce byla u provozovatelů podobná a zároveň, aby i ochranné mechanismy byly obdobné a efektivní ve vztahu k detekovanému rizikovému chování.</p>
	<p>Stanovíme pro všechny společné klíčové body pro intervenci k zákazníkovi.</p>	<p>Okamžik, ve kterém dojde ke spuštění ochranných mechanismů by měl být obdobný u všech provozovatelů tak, aby u konkrétního zákazníka nedocházelo k prohlubování případného rizikového chování prostou změnou provozovatele s nižší mírou ochrany.</p>
	<p>Vytvoříme jasnou metodiku s jednotným seznamem indikátorů úspěchu (KPI), aby bylo možné pravidelně hodnotit a auditovat efektivitu programu.</p>	<p>Metodika bude vytvořena ve spolupráci s IPRH.</p>
<b>Zapojení odborné veřejnosti i hráčů v rámci vývoje systému pro detekci rizikového chování</b>	<p>V rámci vývoje nástrojů pro detekci rizikového chování spolupracujeme s odborníky i samotnými zákazníky.</p>	
<b>Důvěrnost informací</b>	<p>Veškeré informace jsou zcela důvěrné a jsou zabezpečeny. Ke konkrétním údajům o herním chování a detekci rizikového chování budou mít přístup pouze zákazníci, a to prostřednictvím přihlášení do uživatelského konta.</p>	

## VZDĚLÁVÁNÍ V OBLASTI ZODPOVĚDNÉHO HRANÍ

*Zavázali jsme se podporovat vzdělávání v oblasti zodpovědného hraní.*

Činnost	Závazek	Popis
<b>Vzdělávání zaměstnanců provozovatelů</b>	<p>Každý provozovatel zajistí proškolení všech svých zaměstnanců, jejichž práce se týká oblasti zodpovědného hraní či jsou v interakci se zákazníky. Školící materiály a způsob školení budou napříč provozovateli konzistentní,</p>	<p>Cílem je vytvořit jednotné školící materiály tak, aby všichni zainteresovaní zaměstnanci měli dostatečné informace a dovednosti.</p>

	aby byl ve vztahu k zákazníkům zajištěn jednotný přístup. Pro zaměstnance na vybraných pozicích (např. RG specialisté, marketing) bude vyvinut speciální školicí modul.	
<b>Vzdělávání veřejnosti</b>	V rámci projektu zodpovědného hraní budeme vytvářet na více platformách vzdělávací obsah pro širokou i odbornou veřejnost.	

## ZODPOVĚDNÝ MARKETING A REKLAMA

**Zavázali jsme se chránit děti, mladistvé a rizikové skupiny prostřednictvím společensky odpovědného přístupu k marketingu a reklamě.**

<b>Zodpovědný marketing a reklama</b>	Zodpovědný marketing a reklama umožňují provozovatelům nabízet jejich produkty a služby, a zároveň přidávají takové prvky a omezení, která přispívají k ochraně dětí, mladistvých a rizikových skupin. Navíc zodpovědný marketing a reklama směřují spotřebitele k regulovaným službám hazardních her a odvádějí je od neregulovaného (nelegálního) prostředí, jež by je naopak vystavovalo rizikovému hraní.
---------------------------------------	---

<b>Činnost</b>	<b>Závazek</b>	<b>Popis</b>
	Prohlašujeme, že veškerá naše reklama bude splňovat následující závazky.	
<b>Výskyt zodpovědné reklamy</b>	Zajistíme, aby se zodpovědná reklama týkala veškerých našich reklamních aktivit v oblasti hazardních her, a to na všech našich platformách.	Všemi platformami je myšleno jak televizní a rozhlasové vysílání, tak sociální sítě typu Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, ale samozřejmě i jiné on-line platformy.
<b>Obsah zodpovědné reklamy</b>	Zajistíme, aby všechna reklama na hazardní hry obsahovala informaci o věkovém omezení nebo logo 18+ a zřetelné varování: „Ministerstvo financí varuje: Účastí na hazardní hře může vzniknout závislost!“ Každá reklama bude také obsahovat logo <i>Zodpovědného hraní (dále jen RG logo)</i> , jako pečeť dokazující respektování všech závazků tohoto programu.	
	Zajistíme, aby zodpovědná reklama nepodporovala návykové hraní a neobsahovala klamavé informace o provozovateli nebo jeho produktech či službách.	Sociálně odpovědnou je taková reklama, která nebude naznačovat, že hraní je důležitější než rodina, přátelé, pracovní povinnosti nebo povinnosti v oblasti vzdělávání nebo důležitou součástí života jednotlivce. Sociálně odpovědná reklama nebude naznačovat, že hraní hazardních her může být řešením jeho osobních, pracovních problémů nebo problémů v rámci vzdělávání. Dále tato reklama nebude obsahovat prohlášení, že hraní

		<p>může vést k sociálnímu vzestupu nebo zvýšení prestiže, stejně tak, že vede k sexuálním úspěchům nebo zvýšení atraktivity. Nebude zneužívat kulturní tradice ohledně role hraní hazardních her nebo štěstí ve společnosti. A v žádném případě nebude znázorňovat, tolerovat nebo podněcovat trestnou nebo asociální činnost.</p> <p>Ekonomicky odpovědnou je taková reklama, která nebude tvrdit, že hraní hazardních her je alternativou k jiné výdělečné činnosti nebo že hráč nenese riziko možné ztráty. Dále, že nebude podporovat chování, které objektivně vede k finanční újmě, nebo poskytovat falešné či nerealistické informace o pravděpodobnosti výhry nebo návratnosti hry.</p> <p>Klamavými informacemi je myšleno například naznačování, že je možné hrát anonymně, aniž by si hráč musel u provozovatele zřídit účet, (pokud je povinnost zřízení účtu stanovena zákonem). Nebo např. nátlaková či naléhavá sdělení jako „nemáte co ztratit“, „další výhra je za rohem“ či nejasné informace mj. o podmínkách získání bonusu. Je-li to technologicky možné, měla by reklama na bonusy obsahovat jasné sdělení, že nový zákazník se musí nejprve registrovat, (pokud je povinnost zřízení účtu stanovena zákonem).</p>
<p><b>Ochrana dětí a mladistvých</b></p>	<p>Zajistíme, aby zodpovědná reklama neobsahovala symboly typické pro hry určené dětem a/nebo fiktivní postavy, které se běžně vyskytují v kreslených příbězích určených dětem, např. pohádkové postavy, hvězdy z dětských filmů, pořadů nebo akcí nebo dospělé osoby, které svým chováním napodobují nezletilé.</p>	
	<p>Zajistíme, že se reklama na hazardní hry nebude vyskytovat bezprostředně před, v průběhu ani bezprostředně po vysílání audiovizuálních pořadů v televizi, rádiu nebo na jiných digitálních platformách, v tištěných médiích (komiksech, dětských časopisech) a obchodních materiálech (oblečení a jiné merchandise výrobky), které by mohly být primárně určeny dětem.</p>	



<b>Informace o zodpovědném hraní</b>	Zavazujeme se s našimi zákazníky transparentně sdílet informace o zásadách a výhodách vyplývajících ze zodpovědného přístupu.	Propagace programu zodpovědného hraní bude zajištěna prostřednictvím systematického uvádění odkazu, případně tam, kde to je možné i prokliku ze stránek provozovatele, propagačními materiály a týdne zodpovědného hraní.
<b>Týden zodpovědného hraní v marketingu a reklamě</b>	Zavazujeme se v průběhu týdne zodpovědného hraní podporovat tento projekt vlastními komunikačními kanály a věnovat část svého mediálního prostoru na aktivní podporu projektu.	
<b>Reklamní partneři</b>	Vyvineme maximální úsilí, aby stejně jako provozovatelé her dodržovali všechna pravidla pro zodpovědnou reklamu i všichni naši reklamní partneři.	Provozovatelé by měli vyvinout maximální úsilí, aby zajistili, že při spolupráci s affiliate, influencers, ambasadory značek, streamery, podcastery budou dodržovány zásady zodpovědné reklamy.
<b>Odpovědné cílení</b>	Přímá marketingová sdělení budeme nabízet pouze zákazníkům, kteří se neodhlásili z odběru marketingových zpráv.	Provozovatelé nebudou nabízet marketingová sdělení těm, kteří se odhlásili od komunikace (opt out).
	Osobám v rejstříku vyloučených osob provozovatel pozastaví zasílání sdělení z marketingových kampaní a bonusů. U ostatních hráčů, kteří budou identifikováni nástrojem pro včasnou detekci rizikového hraní jako hráči ve vysokém riziku, provozovatel zastaví zasílání veškerých sdělení z marketingových kampaní a bonusů po předem stanovenou dobu.	
<b>Sponzoring</b>	Vyvarujeme se sponzorování sportovních týmů, u kterých většina členů týmu je mladší 18 let.	
<b>Obrana demokratických hodnot</b>	Zavazujeme se neinzertovat na dezinformačních serverech.	K jejich identifikaci se provozovatelé, affiliate a další subjekty budou orientovat dle seznamů MV, NFNŽ, manipulatori.cz, Nelež, Iniciativa Sníh a dalších relevantních zdrojů.