

На основу члана 43. алинеја 20. Статута Лутрије Републике Српске а.д. Бања Лука, а у складу са Европским стандардима одговорног приређивања игара на срећу (ERGS), Управа Предузећа на 43. сједници одржаној дана 21.02.2023. године, донијела је

СМЈЕРНИЦЕ
ОДГОВОРНОГ ОГЛАШАВАЊА И МАРКЕТИНШКИХ АКТИВНОСТИ
ЛУТРИЈЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

Уводне напомене

Циљ Лутрије РС је развијати игре на срећу високог квалитета, на друштвено одговоран начин их понудити нашим играчима и тако им осигурати могућност задовољења потребе за игром. При том ће развој игара као и њихово оглашавање, дистрибуција и продаја бити извођени тако да се смањи ризик од појаве претјераног играња игара на срећу.

Најважнији дио друштвено одговорног дјеловања Лутрије РС је рад на превенцији, информисању и едукацији који се обавља у склопу провођења, “Европских стандарда одговорног приређивања игара на срећу” (*European Responsible Gaming Standards ERGS -The European Lotteries*).

Играчу треба дати релевантне информације о играма како би му било омогућено доношење промишљених одлука, а са тим и успостављање контроле над властитим понашањем у игри. Лутрија РС ће развити алате и помоћна средства за подстицај на “умјерено”, односно одговорно играње игара на срећу.

Лутрија РС је једна од првих у увођењу одговорног приређивања игара на срећу у Републици Српској и циљ јој је истрајати на том концепту као друштвено одговорној компанији.

Како би остварила тај амбициозан циљ, своју филозофију одговорног приређивања мора уградити и у маркетиншке активности. Изазов који се намеће при оглашавању приређивача игара на срећу је: оглашавати на начин који подстиче умјерено играње и игру као забаву, истовремено не подстичући лов на новачана средства и повећане, односно велике улоге, а на начин који ће друштво оцијенити прихватљивим узевши у обзир посебну природу игара на срећу.

У том контексту потребно је нагласити да се различита размишљања примјењују у различитим ситуацијама. Неке студије указују да је питање има ли ограничење обима оглашавања утицаја у смислу примјетног смањења проблема зависности у друштву када су у питању игре с ниским или средњим/умјереним ризиком. Чак се уочава и разлика у утицају оглашавања путем појединих медија, па се утврђује да ТВ оглашавање има већи утицај од новинских огласа, а тек појава феномена друштвених мрежа итд. Дакле, треба сваки случај разматрати појединачно и доносити избалансиране одлуке водећи рачуна да се, са једне стране, између осталог, избјегну штетне друштвене посљедице и заштите рањиве групе, а са друге стране да се пруже неопходна обавјештења о играма и прикаже их довољно и разумно атрактивним.

Овим маркетиншким смјерницама Лутрија РС жели назначити на који начин ће примјењивати одговорно оглашавање и шта све мора бити узето у обзир приликом оглашавања игара, како би пословала у складу с позитивним прописима, кодексима струке, својом визијом те етичким и моралним начелима.

Сви који су укључени у маркетиншке активности Лутрије РС и утичу на њену комуникацију са свим корисницима имају обавезу пажљиво проучити ове Смјернице и дјеловати у оквирима који су дефинисани њиховим одредбама.

Главна начела одговорног приређивања игара у маркетингу

Сврха: Пословање Лутрије РС је прикупљање средстава за друштвено корисне дјелатности. Саставни дио тога јесте и каналисање играња игара на срећу од нелегалних приређивача према, за играче, сигурном и повјерења вриједном приређивачу. Зато мора осигурати информације о својим играма и промовисати те игре. Узевши у обзир тај задатак отвара се простор за размишљање које информације и поруке, у којој мјери, како обликоване и путем којих медија ће пружати. При процјењивању мора се узети у обзир низ фактора, карактеристике поједине игре, дистрибуциони канал, тржишну ситуацију, алате и одредбе одговорног приређивања, индустријске трендове те остале релевантне околности. С друге стране, оглашавање не смије ићи на штету у смислу повећања појаве зависности од игара на срећу. С циљем да се то осигура Лутрија РС ће подстицати истраживања и прикупљати информације о учешћу зависника међу играчима игара које она нуди те у складу са сазнањима и постигнутим резултатима кориговати своје дјеловање.

Норме и ограничења: Лутрија РС ће поштовати Кодекс оглашавања и све позитивне прописе као и етичке смјернице зацртане Европским стандардима одговорног приредивања игара на срећу Европске лутријске организације (The European Lotteries).

Поред раније споменутих ограничења која се уопштено примјењују на приређиваче игара на срећу Лутрија РС је одлучила примјењивати додатна ограничења у промовисању са намјером да оствари свој циљ, бити водећи приређивач у земљи по питању одговорног приређивања игара на срећу.

Друштвена одговорност: Основно етичко начело друштвено одговорног пословања у подручју маркетинга јесте, "принцип информисаног избора" ("the principle of the well-informed choice"). Тај принцип подразумјева да играч има право на тачну, доступну и лако разумљиву информацију тако да може донијети "информисану" одлуку, а то је одлука базирана на правим информацијама о предмету одлучивања, у овом случају о свом начину играња игара на срећу. Важно средство за остварење тог циља је Интернет страница Лутрије РС, односно њен дио намијењен Друштвено одговорном приређивању који садржи свеобухватне, детаљне и важне информације и чињенице које ће олакшати играчима доношење, "информисане" одлуке.

Смјернице

Оглашавање приређивача игара на срећу мора бити легално, поштено и не смије бити пренаметљиво

Објашњење:

Под легалним и поштеним подразумјевамо да ће Лутрија РС дјеловати у складу с позитивним прописима и кодексима који регулишу оглашавање. То укључује кодекс оглашавања, Закон о заштити личних података, Закон о заштити ауторских права и др.

Под ненаметљивим и неагресивним подразумејемо да наше оглашавање не смије никога вршећати или бити доживљено као преувеличавање од стране наших играча.

То знаћи да ће Лутрија РС:

- Поштовати лични интегритет и вољу лица које одбијају директни маркетинг,
- Промотивне поруке електронском или обичном поштом искључиво слати само онима који на то дају сагласност,
- Омогућити свим корисницима услуга одбијање/одјаве промотивне поруке. Такође, корисницима који нису одбили услугу ПП-е, а нису показали никакав одазив на послане поруке у периоду од три мјесеца, број истих ће бити редукован на максимално двије дневно,
- Обуставити слање промотивних порука лицима која су евидентирана као лица с проблемом у односу с играма на срећу,
- У Интернет оглашавању ограничити број искачућих прозора на највише један по web прегледачу и посјети свакој страници или мрежи страница,
- Онемогућити оглашавање игара на срећу заједно или у некој комбинацији с оглашавањем алкохолних пића, дуванских производа и банкарских услуга,
- Онемогућити кредитирање играча или промовисати трећу страну која нуди услуге посуђивања новца
- Онемогућити оглашавање које дискриминише појединца на основу етичке, националне и вјерске припадности, старосне доби и полне оријентације,
- Забранити било какав садржај који потиче на насиље, сексуално искориштавање и незаконито понашање

Оглашавање не смије нарушити играчево повјерење у индустрију игара на срећу или у приређивача и не смије га обмањивати.

Објашњење:

Оглашавање игара на срећу не смије бити обликовано на начин који би наштетио играчевој перцепцији игре као облика забаве или свијесно, намјерно, формулисано тако да покуша заварати играче.

То значи да ће Лутрија РС:

- Настојати бити јасна и пружити играчима прихватљиве, разумљиве и вјеродостојне информације,
- Јасно истакнути знак уколико су неке погодности за играче (акције, активност или догађаји) доступни само на ограниченом мјесту догађања, у ограниченој понуди или под посебним условима.

Оглашавањем се не смије наводити на помисао да је исход игара на срећу условљен било чиме осим случајем и срећом у игри

Објашњење:

Лица које имају проблем с претјераним играњем игара на срећу понекад имају погрешне претпоставке о томе каква је вјероватност оставрења добитака. Често вјерују и да постоји могућност утицаја на исход игара на срећу, односно да могу неком својом активношћу повећати вјероватност добитка.

У свом оглашавању Лутрија РС неће подржавати такве погрешне митове.

То значи да се неће стварати утисак да играч може, користећи статистику, знање или специјалне срећне бројеве, утицати на исход игре на срећу.

Оглашавање не смије садржавати нетачне информације о вјероватности и износу добитка

Објашњење:

Оглашавање Лутрије РС не смије поручивати да су добици већи него што стварно јесу и не смије увеличавати вјероватност добитка.

То значи да ће:

- Обавјештавати о релевантним чињеницама као што су изводи из правила, вјероватност добитка и висина, односно износ фонда добитка,
- Наводећи укупан фонд добитка за једно коло или серију, јасно нагласити колико је појединачни добитак у том колу или серији и/или
- Осигурати да се при оглашавању очекиваних добитка дају колико год је могуће реалније процјене.

Оглашавање не смије бити усмјерено према рањивим и посебно осјетљивим групама друштва

Објашњење:

Под рањивим и посебно осјетљивим групама друштва подразумијевамо лица која, из различитих разлога, имају потешкоће код доношења промишљене одлуке о висини улога у игру или вјероватности добитка.

То значи да маркетиншке поруке Лутрије РС не смију:

- Тврдити да играње игара на срећу може бити замјена за рад или учење или да је играње игара на срећу начин осигуравања средстава за живот,
- Тврдити да је играње игара на срећу један од начина рјешавања радних или школских проблема или проблема усамљености, односно депресије,
- Тврдити да играње игара на срећу може унаприједити личност, повећањем самопоуздања или резултат признањем или дивљењем околине,
- Повезивати играње игара на срећу са заводљивошћу, тј. повећањем привлачности,
- Представљати играње игара на срећу у контексту који сугерише грубост или га повезује са примјеном силе и избјегавањем одговорности,
- Представљати играње игара на срећу као знак мужевности или женствености,
- Употребљавати културну традицију или празновјерје које се односи на играње игара на срећу или на срећу уопштено и/или
- Охрабривати игру преко граница појединчевих могућности.

Тема о игри на срећу и младима обрађена је одвојено.

Оглашавати се не смије у садржајима који су првенствено намијењени малољетнима лицима нити се поруке смију дизајнирати на начин да посебно утиче на ту групу.

Објашњење:

Лутрија РС ће дјеловати тако да своје оглашавање не усмјерава на, или посебно њиме привлачи, лица млађа од 18 година. Ово се примјењује на оглашавање у смислу стила, рјечника, фонта и/или избора медија исто као и на све друго што одражава или је повезано с културом младих.

Уз то Лутрија РС, без обзира да ли је или није прописано, неће:

-Дозволити да њене промотивне поруке или њен логотип буду на мајицама јуниорских клубова, униформама или комерцијалним производима који су намијењени употреби од стране малољетних лица.

Млађи од осамнаест година не смију имати главне улоге у огласима приређивача, осим у контексту у којем се представљају друштвено корисне дјелатности којима је приређивач допринио, односно доприноси и кад се не оглашава директно игра на срећу

Објашњење:

С обзиром да се велики дио средстава прикупљених приређивањем игара на срећу усмјерава за подршку активности младих, млади се могу појављивати у промотивним порукама Лутрије РС у сврху појашњења начина кориштења и намјене средстава. Остало оглашавање, које нема за циљ указивање на употребу прикупљених средстава неће:

-Приказивати младе до 18 година како играју или их ангажовати у истакнутим улогама везаним за подстицање на куповину игара на срећу, или
-Представљати лица у огласним порукама на дјетињаст или младалачки начин.

Оглашавање не смије подстицати играче на претјеривање у игри

Објашњење:

Уколико особа изгуби контролу над играњем, играње постаје проблем.

То значи да маркетиншке активности Лутрије РС не смију:

-Тврдити да играчи добијају више, кад више играју,
-Приказивати игру на начин који подстиче на лагање о игри или посуђивање новца за играње, односно на инвестирање више времена и новца у игре на срећу него што појединац уопште планира,
-Тврдити да играње игара на срећу може понудити рјешење за финансијске бригае, бити замјена за рад или начин прибављања финансијске сигурности,
-Представљати игру на срећу као неопходност или приоритет који је важнији од породице, пријатеља, професионалних обавеза,
-Омаловажавати суздржавање,
-Исказивати да је игра на срећу пожељнија од друштвених игара,
-Подстицати или представљати играње на срећу на радном мјесту,
-Промовисати или охрабривати криминално и асоцијално понашање.

Оглашавањем се не смије изјављивати да је појачано играње неких игара на срећу безопасно

Објашњење:

Огласни материјал Лутрије РС не смије садржавати поруку да је једна игра на срећу мање ризичнија од друге у смислу развијања зависничког понашања играча. Ова одредба неће се у цијелости примјењивати једино кад то захтијева обавеза каналисања играча према сигурном, одговорном приређивачу – Лутрији РС, односно допустиће се поређење наших игара са сличним играма других приређивача.

Обавјештења о зависности о играма на срећу, доступној помоћи за зависнике и њихове породице биће лако доступне свима

Објашњење:

Обавјештења ће бити доступна у свим окружењима у којима се могу одиграти игре Лутрије РС (продајна мјеста, интернет страница и друштвене мреже).

То значи да ће Лутрија РС :

- Осигурати обавјештења о помоћи на телефонској линији за подршку играчима, на срећкама, потврдама, помоћним листићима и осталом промотивном материјалу,
- Укључити знак одговорног приређивања у свој промотивни материјал тамо гдје је то могуће. Ставити web адресу странице/подстранице о одговорном приређивању на којој ће се налазити информативни материјал који омогућава играчима доношење свјесних одлука кроз тестове самопроцјене, алате за процјену понашања играча те обавјештење о доступној стручној помоћи.

Процјена ризичности игара и појединих дистрибуционих канала

Поједине игре садрже комбинацију карактеристика која их, обзиром на могућност развоја зависничког понашања, чине ризичнијим од других игара. Иста игра, такође, може имати различите утицаје зависно од мјеста, времена и начина на који је дистрибуисана.

Лутрија РС врши процјену ризичности игре с обзиром на слиједеће факторе: брзину одигравања, доживљај играња, постотак исплате, перцепцију играча о утицају вјештине или познавања материје на исход игре, доступност и стварни/процијењени од стране стручњака постотак зависника међу играчима те игре у Републици Српској.

Ограничења активности оглашавања за поједине игре

Са циљем одговорног приредивања игара на срећу, Лутрија РС је одлучила да неће оглашавати све игре подједнаким интензитетом. Сматрамо да требамо бити јако рестриктивни у оглашавању игара за које знамо да су повезани с већим ризиком за развијање зависничког понашања.

Како се примјењују Смјернице

У намјери да се осигура примјена и провођење одредби и упутстава из Смјерница и како би се избјегле дилеме и погрешне интерпретације истих примјењује се слиједеће:

- Сваки појединац који је на било који начин укључен у неки облик маркетиншке активности одговоран је осигурати примјену Смјерница,
- Смјернице ће бити презентоване маркетиншким агенцијама и медијским кућама с којима сарађује Лутрија РС. Свака од њих дужна је да потврди упознавање радника укључених у маркетинг кампање Лутрије РС са одредбама Смјерница,
- Сва лица укључена у маркетиншке активности, радници Лутрије РС или спољни сарадници/комисионари дужни су се придржавати ових Смјерница, а надзор над спровођењем врши ће лица задужена за примјену стандарда одговорног приређивања,
- У случају немогућности усаглашавања друштвено одговорног приређивања и маркетиншких стручњака, о дилеми ће се обавијестити Управа и затражити консултације са стручним лицима.

Број: 952-УП/23

Бања Лука, 21.02.2023.

Предсједник
Управе Предузећа
Горан Шаула