

ЗАТВЕРДЖЕНО:



Голова Ради з питань відповідального відношення до лотерейних ігор
Є.В. Власенко
«20» січня 2016 року

ЗВІТ щодо реалізації оператором державних лотерей ТОВ «М.С.Л.» Програми відповідального відношення до лотерейних ігор

Відповідно до вимог Стандартів відповідального відношення до лотерейних ігор, розроблених та впроваджених Європейською Асоціацією державних лотерей і ТOTO та Положення про Раду з питань відповідального відношення до лотерейних ігор (далі - Рада) Радою із залученням незалежної компетентної компанії було проведено комплексну перевірку дотримання структурними підрозділами оператора державних лотерей ТОВ «М.С.Л.» вимог Програми відповідального відношення до лотерейних ігор (далі - Програма).

В цьому звіті терміни вживаються в наступних значеннях:

МСЛ – оператор державних лотерей ТОВ «М.С.Л.»;

Представник МСЛ – фізична або юридична особа, яка на підставі укладеного із МСЛ договору про розповсюдження білетів державних лотерей, здійснює продаж лотерейних білетів та/або інших документів, які засвідчують участь в державній лотереї, а також виплачує виграші відповідно до умов проведення відповідної державної лотереї.

Структура перевірки:

Перевірка здійснювалася поетапно, відповідно до кожної вимоги Програми. В ході перевірки підлягали аналізу заходи та дії МСЛ, в тому числі, його представників, які були спрямовані на реалізацію цих вимог Програми.

Предмет перевірки:

Предметом перевірки є визначення рівня забезпечення МСЛ дотримання вимогам Програми. Під час перевірки оцінювались всі сфери діяльності МСЛ, окрім корпоративних питань (питань володіння корпоративних правами), фінансових та господарських питань, питань оподаткування та правильності ведення бухгалтерського і податкового обліку.

Принципи оцінки:

Оцінка діяльності МСЛ на предмет забезпечення дотримання вимог Програми була проведена з дотриманням принципів повноти, всебічності, об'єктивності, незалежності, суворості, критичності та неупередженості.

Методи оцінки:

Перевірка діяльності МСЛ на предмет забезпечення дотримання вимог Програми була проведена шляхом аналізу документів МСЛ, опитування відповідальними особами незалежної компанії працівників МСЛ (включаючи керівний склад), розповсюджувачів (торгових агентів), представників рекламних та маркетингових агентств, з якими співпрацює МСЛ, фахівців реабілітаційних центрів, з якими співпрацює МСЛ з питань відповідального відношення до лотерейних ігор, аналізу проведених опитувань, що були надані МСЛ та стосуються відповідального відношення до лотерейних ігор, безпосередньої неодноразової участі відповідальних осіб незалежної компанії в кожній державній лотереї, що проводиться МСЛ, інші методи.

№ розділу ПВВ	Зміст вимоги Програми	Заходи по реалізації	Цілі та зобов'язання МСЛ	Висновки щодо дотримання/ недотримання Програми
3.	<p>Заборона на участь в державних лотереях (незалежно від їх видів та способу проведення) малолітніх та неповнолітніх осіб (в т.ч. іноземців)</p>	<p>В ході перевірки було встановлено наступне:</p> <ul style="list-style-type: none"> - представники МСЛ не приймають ставки від малолітніх та неповнолітніх осіб та не передають цим особам лотерейний білет чи інший документ, який засвідчує участь в державній лотереї; - ці особи не допускаються до участі в розігруванні лотерейного білета чи іншого документа, який засвідчує участь в державній лотереї; - даним особам не виплачується виграш (приз) державної лотереї, незалежно від розміру такого виграшу (призу); - представники пересвідчуються, що фізична особа, яка має намір взяти участь в лотереї, є повнолітньою, візуально, а при виникненні сумнівів – просять пред'явити документ, що посвідчує її особу та вік; <p>Ставка в державну лотерею не приймається (лотерейний квиток не продається) представником МСЛ навіть в наступних випадках:</p> <ul style="list-style-type: none"> - від малолітньої чи неповнолітньої особи при присутності поряд із такою особою її батьків (інших законних представників), одного з батьків (іншого законного представника), повнолітніх родичів чи будь-яких інших повнолітніх фізичних осіб, знайомих з відповідною малолітньою чи неповнолітньою особою; - від малолітньої чи неповнолітньої особи за наявності згоди на це хоча б одного із батьків (іншого законного представника), повнолітнього родича чи іншої повнолітньої фізичної особи, знайомої з відповідною малолітньою чи неповнолітньою особою, або на прохання цих осіб. - малолітній чи неповнолітній особі, коли такий лотерейний білет (інший документ, що посвідчує участь в державній лотереї), зі слів останньої, повинен стати подарунком для повнолітньої фізичної особи чи обов'язково переданий такий повнолітній фізичній особі. <p>Попереджувальні заходи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на всіх каналах доступу (точках продажу, Інтернет-сайтах) до лотерейних ігор розміщується інформація про те, що до гри допускаються лише повнолітні; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Зменшення вірогідності доступу малолітніх та неповнолітніх осіб до участі в лотерейних іграх. 2. Максимальне забезпечення точок продажу та каналів віддаленого доступу інформаційними матеріалами щодо обмеження вікової категорії гравців. 3. Підтримка співпраці з реабілітаційними центрами. 4. Періодичне проведення досліджень суспільного відношення до лотерейних ігор 	<p>Вимога Програми дотримується в повній мірі.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - при вході на Інтернет-сайти, які забезпечуються доступ до лотерейних ігор, вимагається підтвердження гравцем факту досягнення ним повноліття. <p>У випадках звернення батьків щодо заходів, до яких вони можуть вдаватися з метою недопущення своїх неповнолітніх дітей до участі в лотерейних іграх, представники МСЛ даю рекомендації та повідомляють контакти реабілітаційних центрів, які при необхідності, можуть надати кваліфіковану медичну допомогу.</p>		
4.	Заборона допуску до участі в лотереях осіб в стані наркотичного, алкогольного, токсичного сп'яніння або під дією сильнодіючих лікарських засобів	<p>В ході перевірки було встановлено наступне:</p> <ul style="list-style-type: none"> - представники МСЛ не приймають ставки в повнолітніх фізичних осіб, які знаходяться в стані наркотичного, алкогольного або токсичного сп'яніння в силу якого, з точки зору представника МСЛ, вони не можуть в повній мірі оцінювати свої дії; - представники МСЛ не приймають ставки в повнолітніх фізичних осіб, які перебувають під дією сильнодіючих лікарських засобів, в силу якого, з точки зору представника МСЛ, вони не можуть в повній мірі оцінювати свої дії; - представники МСЛ не подають алкогольні напої гравцям під час їх гри в державну лотерею за допомогою лотерейного терміналу самообслуговування (далі - ЛТС), в т.ч. на безоплатній основі; - представники МСЛ пропонують гравцю, який втратив контроль за реальністю призупинити гру; - представники МСЛ попереджають гравців про заборону приносити з собою та розпивати алкогольні напої в точках розповсюдження лотерей, в т.ч. розташування ЛТС. 	<p>1. Недопущення до участі в лотереї осіб, які не усвідомлюють власних дій.</p> <p>2. Вжиття заходів щодо недопущення розпивання алкогольних напоїв в точках розповсюдження лотерей.</p> <p>3. Створення сприятливих умов для можливості гравцями контролювати реальність.</p>	Вимога Програми дотримується в повній мірі.
5.	5.1. Попередження ризиків негативних наслідків при запуску нових лотерейних продуктів	<p>В ході перевірки встановлено наступне:</p> <ul style="list-style-type: none"> - до початку розповсюдження нової лотереї представники МСЛ звертаються до незалежної компетентної компанії з метою проведення їх оцінки на предмет їх відповідності Стандартам відповідального відношення до лотерейних ігор, розроблених Європейською Асоціацією державних лотерей і ТОТО, та можливого їх негативного впливу на населення; - у випадку, якщо за результатами оцінки лотереї її віднесено до високо-ризикових, вони випускаються на ринок тільки у разі, коли їх запровадження дозволить зменшити або більш ефективно регулювати ризики, що вже існують на лотерейному ринку; <p>- проводяться такі незалежні оцінки:</p>	<p>1. Недопущення на ринок високо-ризикових лотерей.</p> <p>2. Регулярний моніторинг впливу лотерейних продуктів на суспільство.</p>	Вимога Програми дотримується.

	<p>первинна (при запуску нового лотерейного продукту);</p> <p>періодична (не рідше 1 разу в 2 роки з моменту запуску лотереї);</p> <p>повторна (у випадку початку розповсюдження лотереї через новий канал розповсюдження).</p>		
<p>5.2. Популяризація лотерей має відбуватися з дотриманням вимог Кодексу реклами та маркетингу</p>	<p>Перевірка дотримання вимог Кодексу реклами та маркетингу (далі - КРМ) здійснювалася щодо наступних напрямків популяризації:</p> <ul style="list-style-type: none"> - реклами через будь-які засоби масової інформації (в тому числі нецифрові і цифрові); - зовнішньої реклами; - спонсорської діяльності; - рекламних та маркетингових заходів, які проводяться в приміщенні і на відкритому повітрі; - маркетингу, заснованого на особистих контактах; - рекламної продукції для роботи із гравцями в регіональних представництвах ТОВ «М.С.Л.» або стаціонарних пунктах розповсюдження білетів державних лотерей ТОВ «М.С.Л.»; - телевізійних розіграшів лотерей. <p>В ході перевірки було встановлено наступне:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Кодекс реклами та маркетингу у повній мірі відповідає вимогам Стандартів відповідального відношення до лотерейних ігор, розроблених Європейською Асоціацією державних лотерей і ТОТО (далі - Стандарти); - до проведення рекламних та маркетингових заходів щодо популяризації державних лотерей, які проводяться МСЛ, залучаються виключно повнолітні фізичні особи; - зміст, форма та спосіб розповсюдження рекламних матеріалів відповідає вимогам законодавства України у сфері реклами та захисту конкуренції; - зміст рекламних матеріалів не орієнтований на неповнолітніх осіб: <ul style="list-style-type: none"> • не використовуються реальні або вигадані особи, герої мультфільмів, будь-які символи і зображення тощо, які можуть впливати на неповнолітніх осіб і як наслідок заохочувати їх до участі у розіграшах державних лотерей МСЛ; • МСЛ не виступає спонсором або замовником тих рекламних та маркетингових заходів, більшість очікуваної аудиторії яких можуть становити неповнолітні; • зовнішня реклама та стаціонарні пункти розповсюдження не розташовуються у безпосередній близькості до шкіл чи інших установ, які в першу чергу орієнтовані на неповнолітніх осіб; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недопущення порушення вимог законодавства України та КРМ при рекламуванні лотерейних продуктів. 2. Недопущення орієнтування рекламних та маркетингових заходів на неповнолітніх осіб. 3. Дотримання конфіденційності інформації про гравців 	<p>Вимога Програми дотримується.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • на будь-якій рекламній продукції розміщено зображення, що гравцями державних лотерей ТОВ «М.С.Л.» можуть бути тільки ті фізичні особи, яким виповнилось 18 років і старші; • МСЛ не виступає спонсором передач, програм, заходів, товарів, послуг тощо, які спрямовані в першу чергу на неповнолітніх та малолітніх осіб <p>- рекламна продукція містить:</p> <ul style="list-style-type: none"> • логотип оператора державних лотерей ТОВ «М.С.Л.» та назву державної лотереї ТОВ «М.С.Л.»; • надається державною мовою; • інформацію про строки та місце проведення державних лотерей ТОВ «М.С.Л.» та вказує на інформаційне джерело, з якого можна дізнатися про умови та місце проведення державних лотерей ТОВ «М.С.Л.»; • достовірні, точні і актуальні дані; <p>- представники МСЛ вживають заходів щодо недопущення поширення інформації про переможців та членів їх сімей, таке поширення, в т.ч. використання її в рекламній продукції, можливо лише за наявності згоди переможця, за виключенням випадків встановлених законодавством України;</p> <p>- МСЛ не розміщує в стаціонарних пунктах розповсюдження, на Інтернет-сайтах, на яких здійснюється розповсюдження білетів державних лотерей МСЛ, будь-яких товарних знаків, які належать компаніям – виробникам чи компаніям – дистриб'юторам алкогольних напоїв, а також інформацію про такі компанії.</p>		
6.	Заборона гри в кредит чи розстрочку	<p>В ході перевірки встановлено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - представники МСЛ не приймають ставки від фізичних осіб у кредит (із розстроченням платежу) або з наступною оплатою; - оплата лотерейного білету приймається представником МСЛ в повному обсязі до моменту передачі фізичній особі лотерейного білету; - представники МСЛ не пропонують фізичним особам брати кредити чи в будь-який інший спосіб позичати кошти для участі в державних лотереях; - представники МСЛ не надають гравцям будь-яку інформацію про кредитні та інші фінансові організації та установи, в яких можна отримати кредит для участі в державних лотереях; - представники МСЛ не позичають власні або залучені (позичені) кошти фізичним особам для придбання останніми лотерейного білета чи іншого документу, який засвідчує участь в державній лотереї; - на сайті МСЛ та в пунктах продажу не розміщується на сайтах чи на інших каналах віддаленого доступу будь-яка інформація про кредитні та інші 	1. Вжиття заходів для запобігання використанню гравцями кредитних та позичених коштів	Вимога Програми дотримується.

		<p>фінансові організації та установи, в яких можна швидко отримати кредит для участі в державних лотереях, а також посилання на Інтернет-сайти таких організацій та установ.</p>		
7.	Забезпечення можливостей для гравців самостійно контролювати гру	<p>В ході перевірки було встановлено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - представники МСЛ у спілкуванні з гравцями рекомендують їм встановлювати для себе щомісячний/квартальний бюджет, допустимо потратити на гру в державній лотереї протягом відповідного періоду; - аналогічні рекомендації розміщуються також на офіційному сайті МСЛ, а також у всіх точках розповсюдження; - канали віддаленого доступу до лотерейних ігор МСЛ забезпечують можливість встановлення гравцями (за їх бажанням) самообмежень на день/тиждень/місяць/квартал/рік: <ul style="list-style-type: none"> - встановлення максимальної суми коштів, яку гравець має намір потратити на гру в державній лотереї протягом відповідного періоду часу; - встановлення максимальної суми коштів, яку гравець може програти протягом відповідного періоду часу; - встановлення максимальної тривалості ігрової сесії та пауз між ними. <p>Заявка про зміну зазначених параметрів відбувається з повідомленням адміністратора сайту. Зменшення встановлених раніше показників обов'язково задовольняється. Збільшення встановлених раніше самообмежень на 25% або більше, уповноважений представник МСЛ пропонує гравцеві тиждень для додаткових роздумів щодо такої зміни самообмежень та, з перебігом цього строку, підтвердити свої наміри.</p> <p>У випадку підтвердження гравцем наміру збільшити раніше встановлені ним самообмеження проводиться аналіз активності цього гравця в грі: при низькій та середній активності гравця за шкалою оцінювання, визначеною МСЛ, заявка гравця щодо збільшення відповідного раніше встановленого ним самообмеження задовольняється; при високій активності гравця за шкалою оцінювання, визначеною МСЛ, заявка гравця щодо збільшення відповідного раніше встановленого ним самообмеження задовольняється, а на його електронну пошту спрямовується лист із основними правилами відповідального відношення до лотерейних ігор, а також з інформацією щодо негативних наслідків ігрової залежності.</p> <p>МСЛ забезпечує гравців можливістю блокувати свої облікові записи на будь-який строк. У разі блокування гравцем свого облікового запису розсилання інформаційних матеріалів щодо рекламних та маркетингових заходів, які</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Забезпечення гравців достатньою інформацією про негативні наслідки лудоманії та ризики лотерейних ігор. 2. Надання можливостей гравцям для встановлення обмежень щодо витрат та часу гри. 3. Забезпечення нагляду за підвищенням активності гравців. 4. Надання можливості гравцю видалити свій аккаунт. 5. Забезпечення доступу гравця до статистичних даних про свою гру. 	Вимога Програми дотримується.

		<p>проводить МСЛ, такому гравцеві не здійснюється протягом всього часу блокування.</p> <p>Гравець має доступ до статистичної інформації щодо своєї гри.</p> <p>Сайт МСЛ містить посилання на документ про політику конфіденційності компанії, в тому числі щодо захисту персональних даних гравців. Гравці мають можливість пройти тестування на відповідальне відношення до гри.</p>		
8.	Доведення до відома гравців інформації щодо відповідальної гри та забезпечення надання інформаційної допомоги	<p>В ході перевірки було встановлено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в кожному пункті розповсюдження білетів державних лотерей власної та агентської мережі, в тому числі на каналах віддаленого доступу, розміщено письмову інформацію для гравців щодо шансів виграти в кожен державну лотерею, реабілітаційних центрів та гарячої телефонної лінії, в яких (за якою) можна отримати допомогу з проблем ігрової залежності; - на всіх каналах віддаленого доступу МСЛ розміщено тести щодо ігрової залежності. - представники МСЛ інформують фізичних осіб, які мають намір взяти участь в державній лотереї, особливо представників незахищених верств населення, про те, що граючи в державну лотерею можна програти, і сума коштів, загалом потрачена на участь в лотереях, може бути більшою фактичного виграшу. <p>Вся зазначена інформація є відкритому доступі і може бути використана конфіденційно.</p>	Вжиття максимальних заходів з метою забезпечення гравців достатньою інформацією, що дозволить їм грати відповідально	Вимога Програми дотримується.
9.	Розміщення пунктів розповсюдження в місцях, що сприятимуть дотримання вимог Програми	<p>В ході перевірки встановлено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пункти розповсюдження білетів державних лотерей МСЛ не розміщуються на територіях: <ul style="list-style-type: none"> • дошкільних, шкільних та позашкільних дитячих закладів, в навчальних закладів; • приміщень медичних та реабілітаційних закладів; • ломбардних установ, кредитних спілок і т.д. 	Недопущення ситуації, що сприятиме залученню до гри, неповнолітніх осіб, хворих, нарко- та алко залежних, а також гри в кредит.	Вимога Програми дотримується.
10.	Організація роботи ЛТС відповідно до вимог Стандартів	<p>В ході перевірки було встановлено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - МСЛ організовує навчання відповідального відношення до гри розповсюджувачів, які організують надання послуг через ЛТС. - договори з розповсюджувачами містять положення, що гарантують їх відповідальне ставлення до гри та заборону брати участь у грі; 	Використання ЛТС у спосіб, що дозволить гравцям грати відповідально	Вимога Програми дотримується.

		<p>- на ЛТС розміщена наступна інформація:</p> <ul style="list-style-type: none"> • про вікові обмеження гравців; • про шанси на виграш; • попередження про те, що виграш є випадковістю; • телефон гарячої лінії, за якою гравці можуть отримати допомогу та консультації; • телефони реабілітаційних центрів, що займаються проблемами ігроманії. <p>- в точках, де працюють ЛТС, алкогольні напої гравцям не подаються.</p> <p>- програмне забезпечення ЛТС включає:</p> <ul style="list-style-type: none"> • можливість системи контролювати швидкість гри; • можливість встановлення обмежень часу гри або суми коштів, що може бути використана у грі; • встановлення перерв у грі з метою охолодження гравців; • засоби контролю за реальністю (годинник, лічильник витраченої у ході гри суми коштів, активне повідомлення про відповідальне відношення до гри); • систему підтвердження віку гравця. <p>- ЛТС розміщені в зоні видимості розповсюджувача, що забезпечує можливість спостерігати за їх використанням гравцями.</p> <p>- перевірки щодо дотримання вимог Програми в частині роботи ЛТС та надання за їх допомогою послуг здійснюються з залученням незалежної компетентної компанії, а також «таємними покупцями».</p>		
11.	Забезпечення виконання вимог Стандартів контрагентами, що мають відношення до популяризації та продажу лотерей	<p>В ході перевірки встановлено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - представники МСЛ ознайомлюють контрагента з політикою МСЛ у сфері відповідального відношення до лотерейних ігор, а також Кодексом реклами та маркетингу до укладення з ним договору; - договір укладається виключно за умови отримання згоди від контрагента щодо дотримання вимог Програми та Стандартів; - положення договорів з контрагентами містять положення, які гарантують дотримання ними у своїй діяльності, в частині, що будь-яким чином може стосуватися лотерейних ігор, вимог Стандартів, Програми та Кодексу. - на регулярній основі забезпечується проведення періодичних перевірок обізнаності контрагентів у сфері відповідального відношення до лотерейних ігор, в тому числі, вимог Стандартів, Програми та Кодексу. 	Не допущення порушення правил відповідального відношення до лотерейних ігор особами, що залучаються МСЛ до популяризації та розповсюдження лотерей	Вимога Програми дотримується.