

ЗВІТ
щодо реалізації оператором державних лотерей ТОВ «М.С.Л.»
Програми відповідального відношення до лотерейних ігор
за 2019 рік

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).

У цьому звіті терміни вживаються у таких 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.	Заборона участі в державних лотереях (незалежно від їх видів та способу проведення) малолітніх та неповнолітніх осіб (в т.ч. іноземців)	<p>В ході перевірки було встановлено наступне:</p> <p>представниками МСЛ не здійснюється прийняття ставок від малолітніх та неповнолітніх осіб та не передаються цим особам лотерейні білети/квитки чи інші документи, які засвідчують участь у державних лотереях, у тому числі якщо повнолітні особи знаходяться поряд з ними;</p> <ul style="list-style-type: none"> - не допускаються до участі в розігруванні лотерейного білета/квитка чи іншого документа, який засвідчує участь в державній лотереї малолітні та неповнолітні особи; - таким особам не виплачується виграш (приз) державної лотереї, незалежно від розміру такого виграшу (призу); - щоразу представники МСЛ пересвідчуються, що фізична особа, яка має намір взяти участь в лотереї, є повнолітньою, візуально, а у разі виникнення сумнівів - просять пред'явити документ, що посвічує її особу та вік. <p>Ставка в державну лотерею не приймається (лотерейний білет/квиток не продається) представником МСЛ навіть в таких випадках:</p> <ul style="list-style-type: none"> - від малолітньої чи неповнолітньої особи навіть якщо поряд із нею знаходяться її батьки чи інші законні представники, один з батьків, повнолітні родичі чи будь-які інші повнолітні фізичні особи чи особи знайомі з цією малолітньою або неповнолітньою особою; - від малолітньої чи неповнолітньої особи якщо наявна згода на це хоча б одного із батьків чи іншого законного представника, повнолітнього родича або іншої повнолітньої фізичної особи, знайомої з відповідною малолітньою чи неповнолітньою особою, або на прохання цих осіб. - У разі якщо малолітня чи неповнолітня особа стверджує, що такий лотерейний білет/квиток (інший документ, що посвідчує участь в державній лотереї) стане подарунком для повнолітньої фізичної особи чи обов'язково буде переданий такий 	<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 	<i>Вимога Програми дотримується в повній мірі.</i>

		<p>повнолітньому. Попереджувальні заходи:</p> <p>на всіх каналах доступу (точках продажу, веб-сайті МСЛ, мобільному додатку) до лотерейних ігор розміщена інформація щодо допуску до гри лише повнолітніх;</p> <ul style="list-style-type: none"> - щоб зайти на веб-сайт МСЛ, який забезпечує доступ до лотерейних ігор, а також при використанні мобільного додатку гравець повинен підтвердити факт досягнення ним повноліття; - на веб-сайті МСЛ розміщена інформація про рекомендовані фільтри для недопущення доступу малолітніх та неповнолітніх осіб до лотерей. <p>У разі звернення батьків з приводу заходів, які можуть бути застосовані з метою недопущення своїх малолітніх чи неповнолітніх дітей до участі в лотерейних іграх, представники МСЛ надають рекомендації та повідомляють контакти реабілітаційних центрів, які при необхідності, можуть надати кваліфіковану медичну допомогу.</p>		
4.	<p>Заборона допуску до участі в лотереях осіб в стані наркотичного, алкогольного, токсичного сп'яніння або під дією сильнодіючих лікарських засобів</p>	<p>У ході перевірки було встановлено наступне:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не приймаються ставки у фізичних осіб, які знаходяться в стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння в силу якого, на думку представника МСЛ, такі фізичні особи не можуть в повній мірі оцінювати свої дії; - не приймаються ставки у фізичних осіб, які перебувають під дією сильнодіючих лікарських засобів, в силу якого, на думку представника МСЛ, вони не можуть в повній мірі оцінювати свої дії; - не подаються алкогольні напої гравцям під час їх гри в державну лотерею за допомогою лотерейного терміналу самообслуговування (далі - ЛТС), зокрема на безоплатній основі; - представниками МСЛ пропонується гравцю, який втратив контроль за реальністю, призупинити гру; - гравці попереджаються про заборону приносити з собою та розпивати алкогольні напої в точках розповсюдження лотерей, в т.ч. розташування ЛТС. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недопущення до участі в лотереї осіб, які не усвідомлюють власних дій. 2. Вжиття заходів щодо недопущення розпивання алкогольних напоїв в точках розповсюдження лотерей. 3. Створення сприятливих умов для можливості гравцями контролювати реальність. 	<p><i>Вимога Програми дотримується в повній мірі.</i></p>

5.	5.1. Попередження ризиків негативних наслідків при запуску нових лотерейних продуктів	<p>У ході перевірки встановлено наступне:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 до початку розповсюдження нової лотереї представники МСЛ звертаються до незалежної компетентної компанії; - у разі, якщо у результаті оцінки лотереї її віднесено до високо-ризикових, така лотерея випускається на ринок тільки у разі, коли її запровадження дозволить зменшити або більш ефективно регулювати ризики, що вже існують на лотерейному ринку; - проводяться такі незалежні оцінки: <ul style="list-style-type: none"> - первинна (при запуску нового лотерейного продукту); - періодична (не рідше 1 разу в 2 роки з моменту запуску лотереї); - повторна (у випадку початку розповсюдження лотереї через новий канал розповсюдження). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недопущення на ринок високо-ризикових лотерей. 2. Регулярний моніторинг впливу лотерейних продуктів на суспільство. 	<p><i>Вимога Програми дотримується.</i></p>
	5.2. Популяризація лотерей має відбуватися з дотриманням вимог Кодексу реклами та маркетингу	<p>Перевірка дотримання вимог Кодексу реклами та маркетингу (далі - КРМ) здійснювалася щодо наступних напрямків популяризації:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рекламних та маркетингових заходів, які проводяться в приміщенні і на відкритому повітрі; - маркетингу, заснованого на особистих контактах; - зовнішньої реклами; - реклами через будь-які засоби масової інформації (в тому числі нецифрові і цифрові); - спонсорської діяльності; - 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>У 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); 	<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. Дотримання конфіденційності інформації про гравців 	<p><i>Вимога Програми дотримується.</i></p>

		<ul style="list-style-type: none"> - 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"> • МСЛ не виступає спонсором або замовником тих рекламних та маркетингових заходів, більшість очікуваної аудиторії яких можуть становити неповнолітні; • не використовуються реальні або вигадані особи, герої мультфільмів, будь-які символи і зображення тощо, які можуть вплинути на неповнолітніх осіб і як результат спонукати їх до участі у розіграшах державних лотерей МСЛ; • на всій рекламній продукції розміщено зображення, що гравцями державних лотерей ТОВ «М.С.Л.» можуть бути тільки ті фізичні особи, яким виповнилось 18 років і старші; • зовнішня реклама та стаціонарні пункти розповсюдження не розташовуються у безпосередній близькості до шкіл чи інших установ, які в першу чергу орієнтовані на неповнолітніх осіб; • МСЛ не виступає спонсором передач, програм, заходів, товарів, послуг тощо, які спрямовані в першу чергу на неповнолітніх та малолітніх осіб; - рекламна продукція містить: <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 де можна дізнатися про умови та місце проведення державних лотерей ТОВ «М.С.Л.»; • достовірні, точні і актуальні дані; • представниками МСЛ вживаються заходи щодо недопущення поширення інформації про переможців та членів їх сімей, таке поширення, в т.ч. використання її в рекламній 		
--	--	---	--	--

		<p>продукції, можливо лише за наявності згоди переможця, за виключенням випадків встановлених законодавством України;</p> <ul style="list-style-type: none"> • МСЛ не розміщує в стаціонарних пунктах розповсюдження, на сайтах в мережі Інтернет, у мобільному додатку, за допомогою яких здійснюється розповсюдження білетів державних лотерей МСЛ, будь-яких товарних знаків, які належать компаніям - виробникам чи компаніям-виробникам чи компаніям - дистриб'юторам алкогольних напоїв, а також інформацію про такі компанії. 		
6.	Заборона гри в кредит чи розстрочку	<p>У 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; - інформацію про кредитні та інші фінансові організації та установи, в яких можна отримати кредит для участі в державних лотереях, також представниками МСЛ не надається гравцям; - на сайті МСЛ та в пунктах продажу не розміщується на сайтах чи на інших каналах віддаленого доступу будь-яка інформація про кредитні та інші фінансові організації та установи, в яких можна швидко отримати кредит для участі в державних лотерей, а також посилання на Інтернет-сайти таких організацій та установ; - представники МСЛ не пропонують фізичним особам брати кредити чи в будь-який інший спосіб позичати кошти для участі в державних лотереях; - представники МСЛ не позичають власні або залучені (позичені) кошти фізичним особам для придбання останніми лотерейного білета/квитка чи іншого документу, який засвідчує участь в державній лотереї. 	Вжиття заходів для запобігання використанню гравцями кредитних та позичених коштів	<i>Вимога Програми дотримується.</i>
7.	Забезпечення можливостей для гравців самостійно контролювати гру	<p>У 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, який допустимо витратити на гру в державні лотереї протягом відповідного періоду; - окрім того такі рекомендації розміщені на офіційному сайті МСЛ, 	<p>1. Забезпечення гравців достатньою інформацією про негативні наслідки лудоманії та ризики лотерейних ігор.</p> <p>2. Надання</p>	<i>Вимога Програми дотримується.</i>

	<p>а також у всіх точках розповсюдження;</p> <ul style="list-style-type: none"> - канали віддаленого доступу до лотерейних ігор МСЛ пропонують встановити гравцям самообмеження на день/тиждень/місяць/квартал/рік: - встановлення максимальної суми коштів, яку гравець має намір витратити 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. <p>У разі оформлення заявки про зміну таких параметрів повідомляється адміністратор сайту. У випадку зменшення встановлених раніше показників така заявка обов'язково задовольняється. Якщо ж гравець має намір збільшити раніше встановлені самообмеження 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; якщо ж активність гравця висока 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>Окрім того, МСЛ забезпечує гравців можливістю на будь-який строк блокувати свої облікові записи. У разі блокування гравцем свого облікового запису розсилання інформаційних матеріалів щодо рекламних та маркетингових заходів, які проводить МСЛ, такому гравцеві не здійснюється протягом всього часу блокування.</p>	<p>можливостей гравцям для встановлення обмежень щодо витрат та часу гри.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Забезпечення нагляду за підвищенням активності гравців. 4. Надання можливості гравцю видалити свій аккаунт. 5. Забезпечення доступу гравця до статистичних даних про свою гру. 	
--	---	---	--

		Гравець має доступ до статистичної інформації щодо своєї гри. Також на сайті МСЛ розміщено 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.		
8.	Доведення до відома гравців інформації щодо відповідальної гри та забезпечення надання інформаційної допомоги	У ході перевірки було встановлено: - в кожному пункті розповсюдження білетів державних лотерей власної та агентської мережі, в тому числі на каналах віддаленого доступу, розміщено письмову інформацію для гравців щодо вірогідності виграшу в кожен державну лотерею, контакти реабілітаційних центрів та гарячої телефонної лінії, за якою можна отримати допомогу з проблем лудоманії; - на всіх каналах віддаленого доступу МСЛ розміщено тести щодо ігрової залежності, а після проходження тесту гравець оцінює потенційні ризики та отримує рекомендації від оператора державних лотерей, зокрема, у разі необхідності, контактні дані реабілітаційних центрів; - представники МСЛ повідомляють 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 витрачена у якості ставок, може бути більшою фактичного виграшу. Вся зазначена інформація є відкритому доступі і може бути використана конфіденційно.	Вжиття максимальних заходів з метою забезпечення гравців достатньою інформацією, що дозволить їм грати відповідально	<i>Вимога Програми дотримується.</i>
9.	Розміщення пунктів розповсюдження в місцях, що сприятимуть дотриманню вимог Програми	У ході перевірки встановлено: - пункти розповсюдження білетів державних лотерей МСЛ не розміщуються на територіях: • 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.	<i>Вимога Програми дотримується.</i>
10.	Організація роботи ЛТС відповідно до вимог Стандартів	У ході перевірки було встановлено що: - МСЛ організовує навчання відповідального відношення до гри розповсюджувачів, які організовують надання послуг через ЛТС.	Використання ЛТС у спосіб, що дозволить	<i>Вимога Програми дотримується</i>

		<ul style="list-style-type: none"> - договори з розповсюджувачами містять положення, що гарантують їх відповідальне ставлення до гри та заборону брати участь у грі; - на ЛТС розміщена наступна інформація: <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 лудоманії. - в точках, де працюють ЛТС, алкогольні (в тому числі слабоалкогольні) напої гравцям не продаються та не подаються. - програмне забезпечення ЛТС включає: <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. - ЛТС розміщені в зоні видимості розповсюджувача, що забезпечує можливість спостерігати за їх використанням гравцями. - 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». 	гравцям грати відповідально	
11.	Забезпечення виконання вимог Стандартів контрагентами, що мають відношення до популяризації та продажу лотерей	<p>У ході перевірки встановлено що:</p> <ul style="list-style-type: none"> - представниками МСЛ здійснюється ознайомлення контрагента з політикою МСЛ у сфері відповідального відношення до лотерейних ігор, а також Кодексом реклами та маркетингу до моменту укладення з ним договору; - договір укладається виключно якщо контрагент надав згоду дотримуватися вимог Програми та Стандартів; 	Не допущення порушення правил відповідального відношення до лотерейних ігор особами, що залучаються МСЛ до	<i>Вимога Програми дотримується.</i>

		<p>- договори з контрагентами містять положення, які гарантують дотримання ними у своїй діяльності вимог Стандартів, Програми та Кодексу, зокрема в частині, що будь-яким чином може стосуватися лотерейних ігор;</p> <p>- на регулярній основі забезпечується проведення періодичних перевірок обізнаності контрагентів у сфері відповідального відношення до лотерейних ігор, в тому числі, вимог Стандартів, Програми та Кодексу.</p>	<p>популяризації та розповсюдження лотерей</p>	
--	--	--	--	--

Відповідальна особа виконавця
за проведення перевірки та підготовку звіту




Ю.О. Крайняк