LOTERIJA SLOVENIJE

Sreča za vse

KODEKS TRŽNEGA KOMUNICIRANJA LOTERIJE SLOVENIJE

VP-01-02/13

Verzija:	**04**
Velja od:	**23. 08. 2022**
Stopnja zaupnosti:	**Interno**
Objava na intranetu:	**Da**

Kazalo

1. NAMEN KODEKSA IN PODROČJE VELJAVNOSTI 3
2. KODEKS TRŽNEGA KOMUNICIRANJA LOTERIJE SLOVENIJE 4
A. Splošne zaveze 4
B. Spoštovanje integritete posameznika 4
C. Odgovorno predstavljanje iger 4
D. Zaščita mladoletnih oseb 5
E. Skrb za ranljive skupine igralcev 5
F. Pozivanje k odgovornemu igranju 5
G. Verodostojno predstavljanje ponudbe 6
H. Ozaveščanje o namenu loterijskih iger 6
I. Varovanje zasebnosti prejemnikov dobitkov 6
J. Druge komunikacijske dejavnosti 6

PREGLED PREDHODNIH VERZIJ

Verzija	Dokument	Opis spremembe	Avtor	Datum začetka veljavnosti
01	Kodeks tržnega komuniciranja Loterije Slovenije	Prva verzija	Aneta Bec	15. 10. 2015
02	Kodeks tržnega komuniciranja Loterije Slovenije	Spremembe so naslednje: Kodeks vključuje najnovejša priporočila in standarde, ki jih je Združenje evropskih loterij vgradilo v Smernice odgovornega igranja (Responsible Gaming Framework). Vključuje tudi načela Antwerpenske resolucije, h kateri je pristopila tudi Loterija Slovenije.	Aneta Bec Jure Jesih Tina Djinovski	2. 11. 2021
03	Kodeks tržnega komuniciranja Loterije Slovenije	Dopolnitev dela o skladnosti z zakonodajo in Slovenskim oglaševalskim kodeksom.	Aneta Bec Jure Jesih Tina Djinovski	30. 6. 2022
04	Kodeks tržnega komuniciranja Loterije Slovenije	Dopolnitev poglavja D. Zaščita mladoletnih oseb.	Aneta Bec	23. 8. 2022

1. NAMEN KODEKSA IN PODROČJE VELJAVNOSTI

Loterija Slovenije ima pomembno poslanstvo, saj skrbi za varno in družbeno odgovorno prirejanje iger na srečo. V luči tega so pomembna kategorija odgovorne tržne komunikacije.

Tržno komuniciranje obsega plačane oblike neosebnega sporočanja, ki jih posredujemo prek različnih medijev. Tovrstno komuniciranje je prepričljivo in informativno, njegov namen pa je vplivati na nakupovalno vedenje oziroma miselne vzorce občinstva. Kot tržno orodje ga lahko uporabljamo tudi v kombinaciji z drugimi tržnimi orodji, kot so prodajne promocije, osebne prodajne taktike, sponzorstva in donacije, objave ter odnosi z javnostmi.

Kodeks tržnega komuniciranja Loterije Slovenije se osredotoča na komunikacijski element tržnega spleta. Drugih elementov marketinškega spleta (kot so izbira in razvoj produkta, določitev cene ali izbira in oblikovanje distribucijskih kanalov) kodeks ne obravnava.

Bistvo omejitev tržnega komuniciranja na področju loterijskih iger je nesprejemljivost spodbujanja k prekomernemu igranju ter zaščita mladoletnih oseb in drugih ranljivih skupin. V tem duhu je Združenje svetovnih loterij (WLA) leta 2008 objavilo svoj kodeks ravnanja za trženje, Združenje evropskih loterij pa ga je vgradilo v lastne Smernice odgovornega igranja (Responsible Gaming Framework). Tako opredeljene standarde družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo je kot članica Združenja evropskih loterij in podpisnica sprejela tudi Loterija Slovenije.

Osrednja dokumenta Loterije Slovenije na tem področju sta sicer Kodeks družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo in Standardi družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo. Oba dokumenta se med drugim sklicujeta tudi na Kodeks tržnega komuniciranja Loterije Slovenije.

Kodeks tržnega komuniciranja v praksi uporabljamo v kombinaciji z vsemi orodji in ukrepi. Vse tržno komunikacijske aktivnosti Loterije Slovenije se izvajajo skladno z zakonodajo in dobro prakso ter spoštujejo načela Slovenskega oglaševalskega kodeksa. Tako zagotavljamo najboljši možen pristop in ščitimo interese igralcev, neigralcev ter širše javnosti.

Kodeks tržnega komuniciranja izhaja iz načel Antwerpenske resolucije, ki jo je sprejelo Združenje evropskih loterij. Resolucija navaja:

- da je poslanstvo članic združenja usmerjanje igranja v regulirano in odgovorno ponudbo;
- da loterijske igre sodijo med igre z nižjimi tveganji in da je promoviranje takšnih iger pomembno tudi z vidika varstva potrošnikov;
- da usmerjanje igranja v regulirano in odgovorno ponudbo zahteva drugačno, strožjo obravnavo iger z visokim tveganjem, tudi na ravni zakonodaje;
- da bi morala pravila oglaševanja iger na srečo upoštevati razlike v stopnji tveganosti med različnimi vrstami iger - za igre z višjimi stopnjami tveganja morajo veljati sorazmerno strožja pravila kot za ponudbo z nižjimi tveganji;
- da je usmerjanje igranja v regulirano in odgovorno ponudbo v skladu z načeli odgovornega prirejanja iger na srečo;
- da so prireditelji loterijskih iger zavezani k podpori neodvisnih raziskav, ki bodo pomagale razumeti različne oblike igranja na srečo.

2. KODEKS TRŽNEGA KOMUNICIRANJA LOTERIJE SLOVENIJE

A. Splošne zaveze

Pri načrtovanju, razvoju in izvedbi tržnih komunikacij izhajamo iz ključnih vrednot družbe Loterija Slovenije (proaktivnost, skrbnost in transparentnost) ter načel odgovornega prirejanja loterijskih iger:

- Naša sporočila so vedno verodostojna, nezavajajoča in nikoli ne obljubljajo preveč.
- Naše tržne komunikacije so vedno zlahka določljive in prepoznavne.
- Igralci zlahka prepoznajo naročnika našega sporočila – vedno vključimo ime ali blagovno znamko Loterije Slovenije.
- Ne prikazujemo in ne nakazujemo nespodobnega načina izražanja, podob ali dejanj.
- Ne nakazujemo, se nanj ne sklicujemo in ne prikazujemo katerega koli nezakonitega dejanja.
- Neposredno ali posredno ne spodbujamo k fizičnemu ali psihološkemu nasilju ali antisocialnemu vedenju.
- Ne objavljamo na spletnih straneh z nelegalno vsebino, nikoli ne kršimo predpisov o intelektualni lastnini.
- Spoštujemo pripadnike manjšin, verskih skupnosti in ranljive skupine ter ne razlikujemo na podlagi spola, spolne usmerjenosti, politične preference, invalidnosti ali katerih koli drugih osebnih okoliščin.
- Prepoznavamo, upoštevamo in spoštujemo raznolikost igralcev v skladu z njihovim kulturnim kontekstom.
- Ne nagovarjamo ranljivih skupin, kar zadeva starost, družbeni status ali igralne navade.
- Svoja sporočila transparentno prilagajamo profilu tveganosti igre, ki jo komuniciramo.
- Svoje komunikacije pred objavo interno potrdimo kot ustrezne z vidika družbene odgovornosti.

B. Spoštovanje integritete posameznika

Naše tržne komunikacije ne spodbujajo k prekomernemu igranju oziroma igranju prek zmožnosti posameznika:

- Nikoli ne vzbujamo upanja, da bodo vsi udeleženci tudi dobitniki visokih dobitkov.
- Ne zavajamo o možnosti ali verjetnosti dobitka, niti ne nakazujemo, da bo ponavljajoče se igranje povečalo verjetnost dobitka.
- Ne nakazujemo, da je uspeh v igri odvisen od izkušenj, znanja, vztrajnosti, instinkta ali čustev igralca.
- Ne prikazujemo primerov zlorab naših iger, ponavljajočih se ali nenadzorovanih nakupov, pretiranega igranja ali obsedenosti z igranjem, prav tako ne spodbujamo k tovrstnim dejanjem.
- Naše tržne komunikacije niso nikoli umeščene v kontekst, ki dramatizira ali poveličuje neustrezno uporabo naših iger.
- Nikoli ne prikazujemo iger kot načina za izpolnjevanje družinskih obveznosti, doseganja finančnih ali družbenih uspehov, reševanja osebnih težav, povečanja osebne privlačnosti ali sposobnosti.
- Nikoli ne spodbujamo igranja kot načina reševanja finančnih izgub.
- Naše tržne komunikacije in akcije nikoli ne namigujejo, niti se ne pojavljajo v povezavi s posojili.

C. Odgovorno predstavljanje iger

V tržnih komunikacijah naše igre predstavljamo kot zabavo in ne kot način pridobivanja sredstev za preživljanje oziroma dohodka:

- V ospredje postavljamo vidik razvedrila in zabave, ne pa igranja za dobitek.
- Igranja ne predstavljamo kot alternative za zaposlitev, kot finančne naložbe ali načina pridobivanja finančne varnosti.

- Ne vzbujamo občutkov nujnosti, ne dajemo lažnih obljub in dobitka ne predstavljamo kot verjeten rezultat.
- Ne ponižujemo oseb, ki se ne udeležujejo iger, niti ne poveličujemo tistih, ki v njih sodelujejo.
- Neposredno ali posredno ne izražamo verjetnosti, da bo neka oseba zadela dobitek.

D. Zaščita mladoletnih oseb

Mladoletne osebe so še posebej izpostavljene tveganju prekomernega igranja, zato jih tudi obravnavamo kot posebej ranljivo skupino:

- Mladoletnih oseb nikoli ne pozivamo k igranju.
- Igranja naših iger ne prikazujemo kot znaka zrelosti ali prehoda v odraslost.
- Vedno in povsod, kjer je to mogoče, uveljavljamo starostne omejitve za igranje naših iger.
- Naše tržne komunikacije po vsebini ali obliki ne privlačijo pozornosti ali zanimanja mladoletnih oseb in tudi ne vsebujejo simbolov ter vizualnih, zvočnih, verbalnih ali pisnih elementov, ki jih nagovarjajo.
- Ne uporabljamo oseb ali likov, resničnih ali fiktivnih, ki so na kakršen koli način relevantni ali privlačni za mladoletne osebe.
- V naših sporočilih osebe mlajše od 20 let nastopajo le v primeru, ko bi sporočilo brez njihove prisotnosti delovalo nenaravno oziroma je njihova vključitev bistvena za razumevanje vsebine sporočila.
- Nobene naše igre ne predstavljamo kot darilo, ki ga otrok lahko dá ali prejme.
- Tretjih oseb ali odnosa zaupanja, ki ga mladoletniki gojijo do svojih staršev, učiteljev ali drugih oseb, ne izkoriščamo za pozivanje mladoletnih oseb k igranju.
- Naše tržne komunikacije se ne pojavljajo v medijskem prostoru, ki je namenjen mladoletnikom ali zanj velja, da ga spremljajo predvsem mladoletniki.
- Sporočil ne umeščamo v oglasne bloke neposredno pred ali po programu, ki je namenjen mladoletnim osebam.
- Sporočil ne umeščamo na prizorišča, kjer občinstvo sestavljajo mladoletne osebe.
- Sporočil ne umeščamo na spletne strani, bloge, kanale in ne uporabljamo vplivnežev, ki jim sledijo mladoletniki.
- Sporočil prek družbenih omrežij ne razpošiljamo profilom mladoletnih oseb.
- Pri izvajanju aktivnosti na družbenih omrežjih izkoriščamo vse sistemske mehanizme, ki preprečujejo nagovarjanje mladoletnikov.

E. Skrb za ranljive skupine igralcev

Pri načrtovanju, razvoju in izvedbi tržnih komunikacij se aktivno izogibamo vzbujanju zanimanja ranljivih skupin:

- Ne nagovarjamo posameznikov, ki so se odločili za samoprepoved ali samoizključitev, so bili prepoznani kot ranljiva skupina oziroma kot igralci, ki imajo težave z igrami na srečo.
- Igralcem, ki jih prepoznavamo kot ranljive, aktivno in transparentno omogočamo enostaven dostop do podpore za odgovorno igranje iger na srečo.

F. Pozivanje k odgovornemu igranju

Igralce redno ozaveščamo o odgovornem igranju in s tem povezanimi tveganji:

- Igralce pozivamo k odgovornemu igranju naših iger, kadar koli je to mogoče.
- Povsod, kjer omogočamo nakup naših iger, so na voljo tudi informacije oziroma navodila o odgovornem igranju, tveganju prekomernega igranja in podpornih storitvah za igralce s tovrstnimi težavami.
- Javnost aktivno ozaveščamo o odgovornem igranju.

G. Verodostojno predstavljanje ponudbe

Svoje igre, aktivnosti in promocije predstavljamo transparentno ter verodostojno:

- Akcije, namenjene pospeševanju prodaje, pripravljamo v skladu s tem Kodeksom in načeli družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo – z njimi na varen način ohranjamo pozornost igralcev ter jih preusmerjamo od nelegalnih prirediteljev.
- Ne izvajamo takšnih programov zvestobe, ki več igranja povezujejo z večjo možnostjo dobitka.
- Pogoje za sodelovanje v prodajnih akcijah transparentno predstavljamo in jih ne spreminjamo po začetku sprejemanja vplačil v igro.
- Vse informacije o igri (vključno s pravili, pogoji in verjetnostjo dobitka) so igralcu kadar koli enostavno dostopne.

H. Ozaveščanje o namenu loterijskih iger

Loterija Slovenije večinski delež prihodkov od prirejanja loterijskih iger vrne družbi – v obliki dobitkov, koncesijskih dajatev ter davkov v državni proračun in proračune lokalnih skupnosti. V tem smislu tudi aktivno prevzema skrb za ozaveščanje javnosti o teh vsebinah:

- Informacije o razdelitvi sredstev, pridobljenih s prirejanjem loterijske dejavnosti, vedno predstavljamo na pregleden in javnosti razumljiv način.
- Informacije o uporabi sredstev, pridobljenih s prirejanjem loterijske dejavnosti, so enostavno dostopne vsakemu igralcu.

I. Varovanje zasebnosti prejemnikov dobitkov

Posebno skrb posvečamo zasebnosti dobitnikov in zaščiti informacij o njih:

- Upoštevamo splošne smernice in predpise o zaščiti osebnih podatkov, predvsem pa ne zbiramo, vodimo ali uporabljamo podrobnejših podatkov o igralcih na način, ki bi kršil njihove pravice.
- Naročnikom obvestil zagotavljamo možnost enostavne in brezplačne odjave.

J. Druge komunikacijske dejavnosti

- V duhu teh smernic izvajamo tudi vse druge promocijske dejavnosti zunaj ožjega razumevanja tržnih komunikacij (neposredno trženje, sponzorstva in donacije ter stiki z javnostjo).
- Brez pisnega soglasja igralca ali kakšne druge obveze, določene z ustreznim zakonom, tretji osebi ne razkrivamo podrobnejših informacij o igralcu.
- Skrbimo za to, da so zunanji partnerji družbe Loterija Slovenije, ki sodelujejo pri razvoju ali izvedbi tržnih komunikacij (na primer oglaševalske agencije, oblikovalski studii, mediji ali medijski načrtovalci), seznanjeni z vsebino tega Kodeksa in ga upoštevajo kot obvezno navodilo ter pri pripravi rešitev spoštujejo njegove usmeritve.

Odobrila	**Delovno mesto**	**Podpis**
Romana Dernovšek	Predsednica uprave	
Sodelujoči pri pripravi	**Delovno mesto**	**Podpis**
Aneta Bec	Direktorica razvoja	