

FELELŐS VÁLLALATI MAGATARTÁS A SZERENCSEJÁTÉK ZRT.-NÉL

Az ENSZ égisze alatt kidolgozott Global Reporting Initiative keretrendszer meghatározza, hogy mely témakör-csoportokban, milyen tartalommal „kell működni” annak a cégnek, amelyik felelős vállalatnak tartja magát. Ez a dokumentum sem tartalmaz azonban a szerencsejáték iparágra kidolgozott speciális kiegészítő indikátorokat, meghatározásokat. A felelős játékszervezés az általános indikátor kategóriákon belül leginkább a termékfelelősség kategóriába sorolható. A European Lotteries (EL) felelős játékszervezési szabványa tíz nagyobb témakörre bontva fogalmazza meg a felelős játékszervezéssel kapcsolatos elvárásokat, de indikátor protokollok még itt sem készültek. A felelős játékszervezés témakörébe egy adatot soroltak, a szerencsejátékokkal kapcsolatos problémák megelőzésére fordított összeget. Ennél viszont jóval többről van szó. A felelős játékszervezés tanúsítási keretrendszerből kikövetkeztethetők, illetve a minősítésen túljutott lottótársaságok által alkalmazott mutatószámok alapján a felelős játékszervezés lehetséges indikátorai jól meghatározhatóak. Jelen dolgozat a problémás játékosokkal kapcsolatos indikátorokat és a Szerencsejáték Zrt. ez irányú tevékenységét mutatja be.

1. BEVEZETÉS

Mivel a vállalatok többsége a bevétele, illetve a profitja növekedésére törekszik, érdekes kérdést vet fel, hogy hogyan lehet mindezt úgy megvalósítani, hogy egy kvázi károsnak minősülő terméknél, mint amilyen a szerencsejáték, ne a fogadói kör, illetve a vevőkör sérelmére történjen az eladás növelése, illetve hogyan tudja a vállalat a felelős játékszervezést megvalósítani alapvető értékesítési céljai mellett.

A szerencsejáték „jól rímel” a szenvedélyekhez, a játékosok számára élményt kínál, pénzügyi megtérülést a szervezőknek, és ugyanakkor állami finanszírozást – a befolyó adóbevétel révén – az állami szektor egésze számára. Ez a rendszer azonban egyre ingatagabb alapokon nyugszik napjainkban, hiszen a pókermánia, vagy az Euromillions hatalmas sikere minden szempontból veszélyes. Az ember bármikor fogadhat egy futballmérkőzésre, akár éjjel, akár nappal, akár a meccs kellős közepén.

Melyek a fő történelmi kihívások ezen az erősen szabályozott szerencsejáték-piacon? Mi a megfelelő mérték a szerencsejátékok terjedésének korlátozásában, milyen kapcsolódása van a pénzmosással és a korrupcióval? Milyen egyéb gondok merülhetnek fel a szerencsejátékokkal kapcsolatban? Milyen tendenciákat tapasztalhatunk a liberalizáció és a nemzetközivé válás szempontjából? Hogyan változnak

az érdekelt felek érdekei és piaci lehetőségei? Még számtalan kérdés vethető fel a szerencsejáték-szervezés problematikáit illetően...

2. A FELELŐS VÁLLALATI MAGATARTÁS MEGHATÁROZÁSA

„A vállalatok társadalmi felelősségvállalása annak a módja, ahogyan az üzleti szféra figyelembe veszi működésének gazdasági, társadalmi, környezeti hatásait, vagyis miként maximalizálja az eredményeket, és miként minimalizálja a negatív következményeket. Egy olyan önkéntes tevékenység, amely túlmutat a szabályozói elvárásokon, teljesítve a vállalat növekedésével szemben támasztott és szélesebb társadalmi elvárásokat.” [International Business Leaders Forum, 2011]

A *felelős vállalati magatartás* (corporate social responsibility, CSR) lehetséges meghatározásai, definíciói szinte végtelenek. Ma már könnyebb meghatározni, hogy mi az, ami nem CSR és melyek azok a vállalati tevékenységek, amelyek demonstrálják a CSR magatartást. Meglehetősen visszatetsző, ha a cég szponzori tevékenységét vagy jótékonykodását, illetőleg csapatépítő rendezvényeit felelős vállalati magatartásként mutatja be, reklámozására használja. Ma már egyre inkább hallhatunk azokról a szakmai vitákról, amelyek egyenesen megkérdőjelezzik, hogy reklámozható-e a vállalat CSR-je. Az egyértelmű elzárkózás éppen akkora hiba lenne, mint az álszent marketinges fogás: azok a hosszabb távon jelentkező vállalati előnyök, amelyeket éppen előmozdíthat a stratégiai szinten is tudatos CSR, megfelelő kommunikáció nélkül nem alakulhatnak ki – gondoljunk csak a belső kommunikáció szerepére a lojalitás erősítésében. Viszont, ha semmi másról nincs szó, mint látványos üzleti fogásról, többet árthat magának a cég, hiszen stakeholderei, főként vevői nem fogadják el, ha „nem tekintik őket felnőttnek”.



Forrás: saját szerkesztés

1. ábra: A GRI területei

Az ENSZ égisze alatt kidolgozott *Global Reporting Initiative* (GRI) ajánlás a felelős teljesítményről szóló beszámolók összehasonlíthatóvá és átláthatóvá tételében született. „A fenntarthatósági jelentések alapján a GRI keretrendszer által bizonyítani lehet a szervezet elkötelezettségét a fenntartható fejlődés iránt. Elősegi-

ti a szervezeti teljesítmény időbeli összevetését, és mérni lehet a szervezeti teljesítményt a törvények, normák, szabványok és az önkéntes kezdeményezések tekintetében.” [Benefits of GRI reporting, 2011] Leginkább a nemzetközi ismertségben és a széleskörű alkalmazhatóságban emelhető ki a GRI jelentősége. Az indikátorok adhatnak támpontot ahhoz, hogy milyen területeken lenne érdemes még inkább elmélyedni, intézkedéseket, akciókat megvalósítani, de a mérhetőséget is szolgálja. „...elősegíti a fenntarthatósági jelentések szabványosított megközelítését – előnyös mind a jelentéstételi kötelezettséggel bíró szervezetek, mind a jelentést felhasználók számára is” [Benefits of GRI reporting, 2011].

3. ELŐZETES KUTATÁSOK

2010 elején zárult le az Ipsos Zrt. – a Szerencsejáték Zrt. megrendelése alapján végzett – 10 ezer fős országos reprezentatív kutatása, amely a szerencsejáték-függőség magyarországi helyzetét és az egyes játékok hatását volt hivatott feltárni. *A játékszenvedély és a felelős játékszervezés* című tanulmány szerint a 18 éves és annál idősebb magyar lakosság 1,2 százaléka szerencsejáték-függő, azaz mintegy 100 ezer ember érintett, 3,8 százalék mérsékelt rizikófaktorú, további 5,7 százalék pedig alacsony rizikófaktorú szerencsejátékos.

A felmérésből az is kiderült, hogy a közvélemény a játékszenvedélyt a súlyos szenvedélybetegségek közé sorolja, az alkoholizmushoz és a kábítószer-fogyasztáshoz mérhető addikciónak tartja. A legtöbb válaszadó tisztában volt a játékfüggőség alapvető jellemzőivel és következményeivel. A kutatás megállapította, hogy a problémás szerencsejátékosok a gyors ütemű, az azonnali nyerést lehetővé tevő, valamint a folyton megújuló kihívást jelentő játékokat kedvelik különösen. A pénznyerő automaták, a kaszinók, valamint az online játékok többsége éppen ilyen, így ezek fokozottan veszélyesek a játékosokra nézve. Mindazonáltal, a szerencsejáték-függők kevéssé válogatnak, lényegében minden elérhető játék megfelel a számukra.

A felmérés azt mutatta, hogy a szórakozásból játszó játékosok 94 százaléka választja a Szerencsejáték Zrt. játékeit. A szerencsejáték-függők 24 százaléka csak a Társaságnál játszik, 69 százalékuk mindenhol – de elsősorban a versenytársaknál – teszi meg tétjeit, főleg kaszinókban, nyerőautomatáknál.* Az online szerencsejátékot a függők 48 százaléka választja. Megtudható még az is, hogy a nem problémás szerencsejátékosok közül csak 11 százalék játszott kiskorúként, a függők közül viszont 31 százalék [Ipsos, 2010].

Felelős játékszervezési kampányát megelőzően a Szerencsejáték Zrt. kutatást kezdeményezett a fogyasztók körében a Kutatópont Kft. közreműködésével. A kutatás felelős játékszervezéssel kapcsolatos eredményeinek elemzése során a játékosokra vonatkozó legfontosabb alapadat, hogy 95 százalékuk sosem fektetett több pénzt szerencsejátékba, mint amennyit megengedhetett magának. Ezzel összhangban, minden ötödik válaszadó *tapasztalt már saját szűkebb környezetében anyagi problémákat szerencsejáték miatt*. Ezt a problémát leginkább a megyei jogú

* 2012 októberében Magyarországon megszűnt a játékautomaták legális üzemeltetésének lehetősége.

városok lakói érzékelik, akik között a megkérdezettek 30 százaléka tapasztalt ilyet. A megkérdezettek 81 százaléka pedig már találkozott a szerencsejáték rovására írható családi viszályokkal [Kutatópont 2010].

Az emberek 64 százaléka szerint a szerencsejáték nem ártalmatlan szórakozás. A függőség a megkérdezettek 80 százaléka szerint alapvetően jellemző a magyar emberekre. A függőség kialakulásában a megkérdezettek szerint a reklámok is negatív szerepet játszanak (63 százalék), míg azok pozitív, visszatartó erejében már csak minden második ember bízik.

A szerencsejáték-függőség a megkérdezettek döntő többsége szerint betegség (92 százalék).

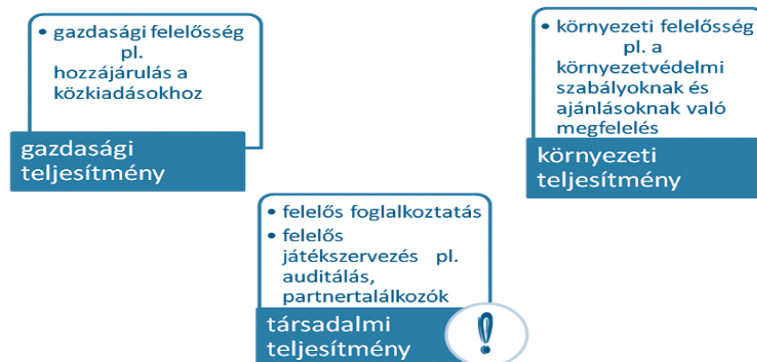
A válaszadók szerint a Szerencsejáték Zrt. azért érezheti saját feladatának a segítségnyújtást, mert törvény írja elő (25 százalék), a cég megítélését javítja (22 százalék) és csökkenti a büntudatot (18 százalék). Úgy vélik, hogy *a Szerencsejáték Zrt.-nek leginkább a felvilágosító kampányokra és öntesztek biztosítására kell hangsúlyt fektetnie* (48 százalék).

A tájékoztató kiadványok a megkérdezettek 67 százaléka szerint fontosak, ám komoly korlátot jelent, hogy az emberek 80 százaléka ezekre még nem figyelt fel.

A 18 éven aluliak szerencsejáték-gyakorlatában *a legnagyobb felelősség* a megkérdezettek szerint *a családot terheli* (89 százalék), de kiemelt a játéktermek és kaszinók világának (77 százalék), valamint az internetes szolgáltatóknak a hatása is (67 százalék). Minden második ember szerint *az állam és a Szerencsejáték Zrt. felelős* a gyermek- és fiatalkorúak részvételéért a szerencsejátékban, míg a másodlagos szocializáció legfontosabb közvetítője, az iskola és a lottózó helyek kevésbé tekinthetők hibásnak (41, illetve 40 százalék).

A vállalat társadalmi felelősségvállalásában tehát a legmarkánsabban kell megjelennie a problémás – vagy idővel azzá váló – játékosokkal való törődésnek, azaz a *prevenciónak*, szűrésnek, ez irányú *kutatások finanszírozásának* és *felvilágosításnak*. A külföldi lottótársaságok CSR jelentéseit elemezve megállapítható, hogy a problémás játékosok kezelése a felelős játékszervezés központi eleme. Ennek módozatai igen sokrétűek lehetnek, de nem korlátozódhatnak csupán az adott játékszervező saját termékeire. A játékfüggés kialakulásában a nyerési esély, az elérhetőség és a játék gyorsasága (kimenetel, nyereségek időbeli vonatkozásai) meghatározóak [Schaffer et al. 1999., 2004].

A 2. ábra a felelős játékszervezés tagozódását mutatja be a vállalati felelősségvállaláson belül, amellyel azonban nem feltétlenül kell egyetértünk. A helyi közösségekkel való kapcsolattartás valamennyi felelősen viselkedő cég feladata, függetlenül a játékszervezés kérdéseitől. Konkrét tartalmát tekintve azonban találhatunk olyan gyakorlati példákat, amelyek ezen részterülethez köthetőek, gondoljunk csak a településenként szerveződő, anonim szerencsejátékosokat tömörítő önszolgáltató csoportokra, vagy a szintén regionális, szociális problémák kezelésére létrejövő intézményekre (pl. Szermentes Sziget, drogcentrumok, klinikai szakrészlegek). A játékszervező felelőssége azonban, hogy termékei fejlesztése során, a piacra történő bevezetést megelőzően mérje, hogy várhatóan az új játék jellemzői milyen kockázatot rejtnek a függők és veszélyeztetettek szempontjából. Ennek mérési módszerei közül a GAM-GaRD a legismertebb, de a németek – némileg bonyolultabb, de matematikailag megalapozottabb – szisztémája is említést érdemel [Peren, 2010.].



Forrás: Szerencsejáték Zrt. belső anyaga

2. ábra: Felelős játékszervezés a CSR-ben

4. A FELELŐS JÁTÉKSZERVEZÉS INDIKÁTORAI

Az European Lotteries (EL) felelős játékszervezési szabványa tíz témakörre bontva fogalmazza meg a felelős játékszervezéssel kapcsolatos elvárásokat, amelyeket a következőkben foglalunk össze. A szabvány alkalmazása nem kötelező jellegű, de az európai lottótársaságok nagy többsége csatlakozásával vállalta, hogy teljes mértékben eleget tesznek a szabványban előírt követelményeknek és a következő pontokban foglaltaknak való megfelelés igazolására külső értékelésnek veti alá magát:

1. Kutatás
2. Alkalmazottak képzése
3. Értékesítésiügynök-programok
4. Játéktervezés
5. Távszerencsejáték csatornák
6. Reklám és marketing
7. Gondozás, orientálás
8. Játékosok felkészítése
9. Érintett felek (stakeholder) bevonása
10. Jelentés, értékelés és tanúsítás

A felelős játékszervezés témakörébe több konkrét adat sorolható, például a szerencsejátékokkal kapcsolatos problémák megelőzésére vagy a kapcsolódó kutatásokra fordított összeg. Ennél viszont jóval többről van szó. A függelékben csatolt táblázat részletesen kitér a problémás játékosokkal való törődés indikátoraira, az *1. táblázat* pedig azt mutatja be, hogy milyen adatokkal, mutatókkal konkretizálhatóak ezek a témakörök (Responsible Gaming Standards). A nemzetközi tapasztalatok, vagy az általános GRI indikátorok ismeretében a magyar játékszervezők (állami és magán) generális felelőssége, hogy ezeken a területeken lépéseket tegyenek. Mindez persze egyszerűbb lenne szakmai szövetségük vagy együttműködésük esetén.

1.táblázat: A problémás játékosokkal való törődés indikátorai (ajánlás)

Megnevezés	Mérés
A problémás játékosok kutatása	Kutatás finanszírozására kifizetett összegek
Intézményes kapcsolatok	A problémás játékosok kezelésével foglalkozó intézmények közül mennyivel áll kapcsolatban a cég?
Informálás	Fórumok, rendezvények, internetes felületek
Szakértők bevonása	Konzultációk, publikációk száma
Prevenció	Felvilágosító kiadványok, tesztek (azok megjelenési felületei, száma)

Forrás: saját szerkesztés

A GRI keretrendszer nem tartalmaz a szerencsejáték iparágra kidolgozott speciális kiegészítő indikátorokat. A felelős játékszervezés az általános indikátorok kategóriáján belül a termékfelelősség kategóriába tartozik.

A European Lotteries (EL) felelős játékszervezési szabványához indikátor protokollok még nem készültek. Az EL 2006-tól új struktúrában gyűjti a tag lottótársaságok összehasonlító adatait. A jelentésben szereplő tiszta árbevétel, a költségvetési befizetések, a közvetlen támogatással kapcsolatos adatok alapvetően a lottótársaságok társadalmi felelősségének gazdasági oldalát mutatják. A felelős játékszervezés témakörébe egy adat sorolható, a szerencsejátékokkal kapcsolatos problémák megelőzésére fordított összeg.

A tanúsítási keretrendszerből kikövetkeztethető, illetve a minősítésen túljutott lottótársaságok által alkalmazott mutatószámok alapján a felelős játékszervezés lehetséges indikátorai, amelyek közül a *Fenntarthatósági jelentés* készítése során a relevánsakat kell kiemelnünk:

- A szerencsejátékok társadalmi hatásával foglalkozó kutatások támogatására, a szerencsejáték problémák megelőzésére, kezelésére fordított összeg.
- A társadalmi kockázat szempontjából minősített termékek száma, a súlyozott kockázati mutató alakulása.
- A társadalmi kockázat szempontjából minősített fejlesztési programok, projektek száma.
- A lottótársaság termékeinek társadalmi megítélését, elfogadottságát mutató mérőszám alakulása.
- A felelős játékszervezés elveit is tartalmazó képzési programokban résztvevők száma.
- A felelős játékszervezés alkalmazotti körben történő elfogadottságának alakulása.
- A próbavásárlások száma és életkori limit szabályok megsértése miatt szankcionáltak részaránya.
- Felelős játékszervező minősítést elnyert viszonteladók száma.
- A saját termékkel kapcsolatos problémás játékosok száma.
- A felelős játékszervezésről pozitívan gondolkodó alkalmazottak száma.
- Az EL felelős játékszervezési szabvány távszerencsejátékokra vonatkozó kritériumok teljesítésének mértéke.
- A regisztrált játékosok számának alakulása.
- Az önkizárás lehetőségével élő játékosok száma.
- A fel nem vett nyeremények árbevételhez viszonyított aránya.

- A lottótársasággal szemben kezdeményezett felügyeleti eljárások száma.
- A lottótársaság saját reklámetikai szabályainak megsértése miatt érkezett kifogások száma.
- A problémás játékosok gondozásával foglalkozó intézményeknek nyújtott támogatás.
- Az értéktulajdonosokkal (stakeholder) folytatott párbeszéd helye, témája.

A felsorolt indikátorok többsége a hagyományos vállalati információs rendszerekből egyelőre nem nyerhető ki. Az EL felelős játékszervezési szabványának történő megfelelés és ennek auditja azonban kellő kiindulási alapot ad. A jelentést ugyan nem szükséges külső auditorral hitelesíttetni, de a nemzetközi gyakorlatban mégis ez a jellemző.

5. ÖSSZEGZÉS ÉS KÖVETKEZTETÉSEK

Eszmefuttatásunk konklúziója tehát, hogy a felelős játékszervezés némileg más, mint önmagában a felelős vállalati magatartás.

Az Unió tagjaként megkerülhetetlen, hogy a nemzetközi sztenderdeket figyelembe vegyük, és azokhoz alkalmazkodva – azokat alapul véve – alakítsuk ki a magyar piaci sajátosságoknak megfelelő játékszervezői tevékenységet. A felelős vállalati magatartással kapcsolatosan általánosan felmerülő kérdés, hogy az üzleti haszon és megtérülés hogyan viszonyul az ilyen típusú befektetésekhez, illetve esetleges önkorlátozásokhoz. Ez az általános kérdés egészül ki a szerencsejáték szervezői folyamatokban azzal a felvetéssel, hogy maga a termék káros mivolta vagy esetleges káros következményei hogyan hangolhatóak össze a felelős vállalati magatartással. Ha mindez még nem lenne kellőképpen összetett kutatási kérdés, akkor ehhez hozzávehetjük a politikai viszonyulást az állami játékszervező esetén, illetve az állami tulajdonlásból adódó specialitásokat és további anomáliákat. Utóbbi kérdések megvitatása azonban egy másik dolgozat keretei közé tartozik.

A felelős játékszervezés egyik lényeges vetülete az idődimenzió, amely egyrészt a folyamatosság, a folyamatos menedzselés kérdésében merül fel, másrészt pedig az összemérhetőséget illetően. Nem pusztán a nemzetközi játékszervezőkkel lehet egzakt mutatószámok mentén összehasonlítani a magyar játékszervező felelősségét, hanem önmagához képest is, hogyha sztenderdizált, és állandó mutatószámok mentén foglalkozunk ezekkel a minősítésekkel, akkor időben is mérhetők a felelős játékszervezés különböző elemeinek tendenciái.

Fontos megállapítása dolgozatunknak, hogy a felelős játékszervezés és a felelős vállalati magatartás nem reklám, nem lehet reklám témája vagy eszköze, ugyanakkor a CSR fontos eleme a kommunikáció. Lényeges követelmény, hogy stratégiai szinten kell kezelni a felelős játékszervezést, mint minden mást is a CSR témán belül, nem pusztán egy cselekvési programként, bár mindenképp az is szükségeltetik hozzá.

A játékszervezői felelősség legalább háromirányú. Egyrészt a társadalom, illetve a stakeholderek irányában, az előbb már vázolt vonatkozásai kapcsán, másrészt „befele” a szervezet munkavállalóival szemben, és harmadrészt – ez talán a legfontosabb irány – a vevőkkel, illetve a játékosokkal szembeni felelősség miatt.

IRODALOM

- Benefits of GRI reporting* (2011): <http://www.globalreporting.org/>, lekérdezve: 2011. október 30.
- European Responsible Gaming Standards*,
https://www.european-lotteries.org/data/info_1137/Gaming_Standards_A.pdf,
lekérdezve: 2011. október 30.
- International Business Leaders Forum (2011): www.iblf.org, lekérdezve: 2011. október 30.
- IPSOS (2010): *Játékszenvedély és felelős játékszervezés, 2010. január*. Kutatási jelentés a Szerencsejáték Zrt. részére.
- Kutatópont (2011): *Szerencsejáték - személyes megkérdezésen alapuló tracking kutatás*. Budapest; belső használatú anyag
- Kutatópont (2012): *Felelős játékszervezés*. Budapest, 2012/4. számú *kutatási jelentés*
- Peren, Franz W. (2010): „Assessment Tool to Measure and Evaluate the Risk Potential of Gambling Products AsTERiG” *Research Institute for Gambling and Gaming*, 13.
- Shaffer, H. J., Hall, M. N., & Vander Bilt, J. (1999). Estimating the prevalence of disordered gambling behavior in the United States and Canada: A research synthesis. *American Journal of Public Health*, 89, 1369-1376.
- Shaffer, H. J., LaBrie, R., & LaPlante, D. (2004). Laying the foundation for quantifying regional exposure to social phenomena: Considering the case of legalized gambling as a public health toxin. *Psychology of Addictive Behaviors*, 18(1), 40-48.

FÜGGELÉK

Követelmény	Kulcskérdések	Pontozás (az akkreditáció feltétele minimum 75% elérése)
<p>1. A tagoknak aktívan együtt kell működniük a szerencsejáték-problémákkal foglalkozó szervezetekkel, kezelési központokkal és/vagy egészségügyi szakemberekkel, annak jobb megértése érdekében, hogyan befolyásolja a problémás szerencsejátékos hozzáállása a lottótársaságok termékeinek társadalmi hatásait, illetve e játékosok helyzetét a termékekkel összefüggő reklámozás.</p> <p>2. Ahol az adott jogrenden belül léteznek gondozó szolgálatok, a tagoknak (amennyiben a jogrend erre a célra nem jelöl ki más szervezetet) el kell látniuk a játékosokat és az értékesítési ügynököket a megfelelő információkkal és együtt kell működniük a szolgálatokkal a problémás szerencsejátékosok számára biztosított lehetőségek kapcsán. A szóban forgó információkat (részletek a kapcsolatfelvétel módjáról, segélyvonal-számok) nyomtatott formában rendelkezésre kell bocsátani és jól láthatóan ki kell helyezni a szerencsejáték-fogadóirodáknak, valamint közzé kell tenni a tagok internetes oldalain is.</p>	<p>a) Milyen gondozó centrumokat és problémás szerencsejátékos szervezeteket érint a jogszabály?</p> <p>b) A lottótársaság ezek közül melyikkel kapcsolatban érintett, hogyan foglalkozik ezekkel és milyenek az eredmények?</p> <p>c) Vannak-e olyanok, amelyekkel a lottótársaság egyáltalán nem foglalkozik, s ha vannak, miért nem foglalkozik ezekkel?</p> <p>d) A lottótársaság vagy más szervezet milyen információkkal látja el a játékosokat és az értékesítési ügynököket a gondozó szolgálatok vonatkozásában?</p> <p>e) Hogyan érhetők el a gondozó szolgáltatásokra vonatkozó információk?</p> <p>f) Teljesíti-e a lottótársaság kötelezettségeit, akár az említett információk biztosításával, akár olyan szervezettel való együttműködéssel, amelyek ilyen információkat szolgáltat?</p> <p>g) Az ellátótól függetlenül jól látható-e a játékelületeken az gondozó szolgáltatások elérhetősége?</p> <p>h) Milyen gyakorisággal és mennyire szigorúan értékeli a lottótársaság a kezelési szolgáltatások megfelelőségét és keresi-e a fejlesztés módját?</p>	<p>Bizonyított a szerencsejáték problémákkal foglalkozó szervezetekkel, gondozási központokkal és/vagy egészségügyi szakemberekkel való aktív és elkötelezett együttműködés, amelynek célja a problémás szerencsejáték perspektívák megismerése, a játékok, valamint a kapcsolódó reklámtevékenység hatásának figyelembevételével (30 pont)</p> <p>Sor került olyan kezelési szolgálat kiválasztására, amely távsegélyt nyújt a játékosoknak (30 pont).</p> <p>A kiválasztott kezelési szolgáltatás kommunikációja megtörtént és elérhető:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ a játékosok számára (20 pont), ■ az értékesítési ügynökök számára (5 pont). <p>A gondozási szolgáltatások és kommunikációjuk évente felülvizsgálatra kerül (15 pont)</p> <p>ÖSSZESEN= 100 pont KÜSZÖB= 75 pont</p>