

# DOP U DJELATNOSTI KOCKANJA I KLAĐENJA S NAGLASKOM NA ODGOVORNO PRIREĐIVANJE IGARA NA SREĆU U HRVATSKOJ LUTRIJI D.O.O.

---

**Ban, Slađana**

**Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni**

**2019**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **Karlovac  
University of Applied Sciences / Veleučilište u Karlovcu**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:128:119722>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-12-28**



**VELEUČILIŠTE U KARLOVCU**  
Karlovac University of Applied Sciences

*Repository / Repozitorij:*

[Repository of Karlovac University of Applied  
Sciences - Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

**VELEUČILIŠTE U KARLOVCU**  
**POSLOVNI ODJEL**  
**SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ POSLOVNO**  
**URAVLJANJE**

**SLAĐANA BAN**

**DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE U**  
**DJELATNOSTI KOCKANJA I KLAĐENJA S NAGLASKOM**  
**NA ODGOVORNO PRIREĐIVANJE IGARA NA SREĆU U**  
**HRVATSKOJ LUTRIJI D.O.O.**

**ZAVRŠNI RAD**

**Karlovac, prosinac 2019**

**VELEUČILIŠTE U KARLOVCU**  
**POSLOVNI ODJEL**  
**SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ POSLOVNO**  
**URAVLJANJE**

**SLAĐANA BAN**

**DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE U**  
**DJELATNOSTI KOCKANJA I KLAĐENJA S NAGLASKOM**  
**NA ODGOVORNO PRIREĐIVANJE IGARA NA SREĆU U**  
**HRVATSKOJ LUTRIJI D.O.O.**

**ZAVRŠNI RAD**

Kolegij: Poslovna organizacija

Mentor: mr. sc. Ivana Varičak, viši predavač

Matični broj studenta: 0619417021

**Karlovac, prosinac 2019**

## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se profesorici i mentorici, mr.sc. Ivani Varičak prvenstveno na prihvaćanju mentorstva, a zatim na pruženoj pomoći pri izradi završnog rada.

Također, zahvaljujem poslodavcu Hrvatska Lutrija d.o.o. na financijskoj potpori i ukazanom povjerenju.

Od srca veliko hvala mojoj obitelji na podršci i strpljenju tijekom studiranja.

## SAŽETAK

Društveno odgovorno poslovanje postaje sve značajnijim elementom u postizanju konkurentnosti i efikasnog poslovanja suvremenih poduzeća. Ovaj rad bavi se temom društvene odgovornosti na tržištu igara na sreću s naglaskom na djelatnost klađenja i kockanja te problemom pojave negativnih posljedica prekomjernog igranja sa ciljem smanjenja i prevencije istih. Značaj igara za društvo nije prvenstveno posljedica financijske koristi koju društvo ima od te djelatnosti već proizlazi iz činjenice da neodgovarajuće priređivanje igara na sreću uzrokuje ugrožavanje javnog reda i javnog zdravlja. Na primjeru Hrvatske Lutrije d.o.o. prikazan je društveno osjetljiv i odgovoran pristup priređivanju igara u sigurnim i zakonski ispravnim uvjetima, te dodatni doprinos koji Hrvatska Lutrija izdvaja u svrhu prevencije i smanjenja negativnih utjecaja u djelatnosti kockanja i klađenja za društvo u cijelosti. Primjena politike društveno odgovornog priređivanja igara na sreću, poštivanje načela i standarda odgovornog priređivača, provođenje akcijskog plana s ciljem poboljšanja utvrđenih normi i načela te aktivnosti u svrhu prevencije i smanjenja negativnih utjecaja prekomjernog kockanja i klađenja samo su neke od vrijednosti koje Hrvatsku Lutriju izdvaja od konkurencije i čini odgovornim priređivačem igara na sreću.

**Ključne riječi:** društveno odgovorno poslovanje, igre na sreću, klađenje, etika

## ABSTRACT

Corporate social responsibility is becoming an increasingly important element in the competitiveness and efficient operation of modern enterprises. This paper deals with the topic of social responsibility in the games of chance market with an emphasis on the activity of betting and gambling and the problem of the negative consequences of over-gaming in order to reduce and prevent them. The importance of gaming for society is not primarily a consequence of the financial benefit that society derives from that activity, but stems from the fact that improper gambling organizing causes a threat to public order and public health. On the example of the Croatian Lottery d.o.o. a socially sensitive and responsible approach to organizing games in safe and legal manner is presented, as well as the additional contribution that the Croatian Lottery makes to prevent and reduce the negative impacts of gambling and betting on society as a whole. Implementing a socially responsible policy for games of chance, adhering to the principles and standards of a responsible organizer, implementing an action plan to improve established norms and principles and activities to prevent and reduce the negative impacts of excessive gambling and betting are just some of the values that set the Croatian Lottery apart from its competitors and makes a responsible organizer of gambling.

**Key words:** corporate social responsibility, gambling, betting, ethics

# SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
1.1. Predmet i cilj rada.....	1
1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja .....	1
1.3. Struktura rada .....	2
2. KONCEPT DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA.....	3
2.1. Definicija i značaj društveno odgovornog poslovanja .....	3
2.2 Vrste društvene odgovornosti poduzeća i njihove razine .....	7
2.3. Dimenzije društvene odgovornosti .....	9
2.4. Društveno odgovorno poslovanje u Republici Hrvatskoj.....	12
3. PRIREĐIVANJE IGARA NA SREĆU NA DRUŠTVENO ODGOVORAN NAČIN.....	14
3.1. Tržište igara na sreću .....	14
3.2. Pojam i značaj društveno odgovornog priređivanja igara na sreću u Hrvatskoj Lutriji d.o.o. ....	18
3.3. Načela i standardi odgovornog priređivanja igara na sreću.....	21
4. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE U PRAKSI HRVATSKE LUTRIJE d.o.o. .....	29
4.1. Politika društveno odgovornog priređivanja igara na sreću .....	29
4.2. Akcijski plan društveno odgovornog priređivanja igara na sreću .....	31
4.3. Aktivnosti Hrvatske Lutrije za prevenciju i smanjenje štete u djelatnosti kockanja i klađenja.....	35
5. ISTRAŽIVANJE O DRUŠTVENO ODGOVORNOM PRIVREĐIVANJU IGARA NA SREĆU .....	42
5.1. Cilj i metoda istraživanja .....	42
5.2 Rezultati istraživanja .....	43
6. ZAKLJUČAK .....	46
LITERATURA.....	49
POPIS SLIKA .....	51
POPIS TABLICA.....	52

# 1. UVOD

Primjena društveno odgovornog poslovanja danas je sve popularnija u suvremenim poduzećima koji ga nerijetko ističu kao dio poslovne strategije i brige za zajednicu. Postala je ustaljenom praksom u razvijenom svijetu obzirom da se pokazalo kako od ovakve prakse imaju koristi svi uključeni dionici, a ujedno predstavlja i značajan element u postizanju konkurentnosti i efikasnosti poslovanja. Društveno odgovorno poslovanje predstavlja koncept poslovanja u kojem poduzeća dobrovoljno i bez ikakve zakonske prisile nastoje uskladiti svoje poslovanje s potrebama društva u cijelosti.

## 1.1. Predmet i cilj rada

Ovaj završni rad bavi se temom društvene odgovornosti na tržištu igara na sreću s naglaskom na djelatnost kockanja i klađenja te problem pojave negativnih posljedica prekomjernog igranja za društvo u cjelini sa ciljem smanjenja i prevencije istih. Odgovornost za preventivne akcije leži u institucijama društva, zakonskim i drugim pravnim aktima kojima su regulirane igre na sreću, ali i važnosti primjene načela i standarda društveno odgovornog poslovanja.

Cilj rada je prikazati društveno osjetljiv i odgovoran pristup priređivanja igara na sreću u sigurnim, zakonski ispravnim i tehnološki suvremenim uvjetima na primjeru Hrvatske Lutrije d.o.o. koja po uzoru na dobru praksu srodnih i uspješnih poduzeća u Europi i svijetu, redovito i uspješno sudjeluje u akcijama opće dobrobiti i financijski podupire vrijedne projekte u različitim područjima djelatnosti.

## 1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja

Rad se temelji na prikupljanju i analizi sekundarnih izvora podataka koji su dostupni u stručnoj i znanstvenoj literaturi, znanstvenim radovima i priručnicima na temu društveno odgovornog poslovanja, igrama na sreću, klađenja i etike. Kod izrade rada u teorijskom dijelu korištena je metoda za stolom, deduktivna metoda, metode analize i sinteze, te metoda deskripcije i komparacije.



U okviru istraživanja u praktičnom dijelu rada koristiti će se metoda anketiranja za prikupljanje primarnih informacija i podataka o predmetu istraživanja. Anketiranje će se provesti na uplatnim mjestima Hrvatske Lutrije na području Novog Zagreba kroz anketni upitnik s unaprijed definiranim pitanjima i ponuđenim odgovorima kako bi utvrdili informiranost igrača o društveno odgovornom priređivanju igara na sreću u provedbi Hrvatske Lutrije. Rezultati ankete biti će analizirani statističkim metodama uz korištenje grafikona i pita.

### 1.3. Struktura rada

Završni rad podijeljen je u osam međusobno povezanih poglavlja. U prvom poglavlju rada, Uvodu, razlaže se točke rada čija je tematika društveno odgovorno poslovanje na primjeru igara na sreću s naglaskom na djelatnost kockanja i klađenja. U drugom poglavlju, Koncept društveno odgovornog poslovanja definira se značaj i vrste društvene odgovornosti poduzeća te njihove razine, dimenzije društvene odgovornosti te društveno odgovorno poslovanje u Republici Hrvatskoj. U trećem poglavlju govori se o priređivanju igara na sreću na društveno odgovoran način, kroz tržište igara na sreću te pojam i značaj istog u Hrvatskoj Lutriji, opisuju se načela i standardi za odgovorno priređivanje igara na sreću. Četvrto poglavlje, Društveno odgovorno poslovanje u praksi Hrvatske Lutrije d.o.o. detaljno opisuje primjenu društveno odgovornog poslovanja u praksi Hrvatske Lutrije kroz provođenje Politike društvene odgovornosti i akcijskog plana za poboljšanje usklađenosti sa Standardima te aktivnosti koje Hrvatska Lutrija provodi za prevenciju i smanjenje štete u djelatnosti kockanja i klađenja. U petom je poglavlju provedeno istraživanje o informiranosti igrača o društveno odgovornom priređivanju igara na sreću u provedbi Hrvatske Lutrije i analizirani se rezultati anketiranja. Zadnja tri poglavlja sadrže sažetak i prijevod sažetka te, kao logična poveznica prethodnih poglavlja, Zaključak ovog rada.

## 2. KONCEPT DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA

U današnje vrijeme društvena odgovornost je obveza svih koji posluju. Cilj društveno odgovornog poslovanja je porast profita, ali na način da taj porast u stopu prati i porast pozitivnog utjecaja poslovne organizacije na samo društvo, naravno uz minimiziranje negativnih utjecaja. Organizacije koje se obvežu na društveno odgovorno poslovanje žele uspjeti, ali ne pod svaku cijenu. One nastoje postići ravnotežu između ekonomskog interesa (profita) i organizacijske odgovornosti prema društvu u cijelosti.

### 2.1. Definicija i značaj društveno odgovornog poslovanja

Društveno odgovorno poslovanje je ono koje tumači postojanje poslovnih organizacija najdubljim održivim izvorom ljudske dobrobiti uz dodatno stvaranje materijalnog bogatstva i zadovoljavanja potrebe potrošača. Ovo dublje značenje odgovornosti ne smije biti ograničeno na poslovne organizacije; briga za javno dobro, uključujući i globalnu perspektivu predstavlja takvu poveznicu. Stoga je obveza svih dionika poslovne zajednice da ulažu u oblike društvenog i ljudskog kapitala koji će potaknuti društvenu suradnju na obostranu korist. Oni koji kreiraju, posjeduju ili koriste bogatstvo, moraju shvatiti da pravo na vlasništvo nosi i odgovornost. Brojni suradnici doprinose kapitalnoj vrijednosti poduzeća i, stoga, oni koji ga posjeduju njime upravljaju moraju u obzir uzeti interese tih dionika u procesu donošenja odluka.<sup>1</sup>

Društvena odgovornost, relativno novi pojam u poslovanju u velikoj mjeri oblikovan 1960-ih godina, podrazumijeva obvezu menadžmenta da izabere i poduzima akcije koje će pridonijeti dobrobiti i interesima društva i poduzeća. Drugim riječima, društvena odgovornost znači razlikovanje pravog od krivog i činjenje pravog.<sup>2</sup>

Definicija društveno odgovornog poslovanja ima nebrojeno, a sve promiču koncept poslovanja u kojem poslovni subjekt na dobrovoljnoj bazi doprinosi boljem društvu i čistijem okolišu, kroz interakciju s ostalim dionicima. O uspješnom provođenju DOP-a govorimo kada poduzeće ujednačeno vodi računa o svom ekonomskom, društvenom i okolišnom utjecaju, a DOP predstavlja poslovni model i način upravljanja u kojem se profit ostvaruje na društveno odgovoran način.

---

<sup>1</sup> Joung, S.B.: „Moralni kapitalizam II načela društveno odgovornog poslovanja za 21. stoljeće, Zagreb, svibanj 2014.; str. 18.

<sup>2</sup> Buble, M.: „Osnove menadžmenta“, Sinergija – nakladništvo d.o.o., Zagreb, 2006., str.73.

Prema P. Druckeru „nijedna institucija ne postoji sama za sebe i nije sama sebi cilj. Sve su organ društva i postoje radi društva. Poslovanje nije iznimka. Bilo kakva slobodna inicijativa se ne može opravdati argumentom da je dobra za poslovanje. Može se opravdati da je dobra za društvo.“<sup>3</sup> Da bi poduzeće obavljalo svoj posao, stvaralo ekonomska dobra i usluge mora utjecati na ljude, zajednicu i društvo, mora dati svoj osnovni doprinos kvantiteti života – ekonomskim dobrima i uslugama, i kvaliteti života – fizičkom, ljudskom i društvenom okruženju suvremenog čovjeka i zajednice.<sup>4</sup>

Prije nekoliko godina menadžeri i ekonomisti društvenu dimenziju smatrali su nevažnom za postizanje ciljeva. No, danas smo svjesni da svako poduzeće treba dobro razmisliti o svom utjecaju i odgovornosti te svakako definirati ciljeve vezane za društvenu odgovornost jer svako poduzeće postoji i u društvu, i u gospodarstvu te daje svoj doprinos zajednici. A menadžeri su ti koji svoje poduzeće promatraju izvana, kroz prilike i prijetnje, obzirom da se može dogoditi da poduzeće nestane preko noći. Poduzeće postoji sve dok društvo i gospodarstvo vjeruju da je isto nužno, korisno i produktivno, a sve to ogleda se kroz strategije poduzeća kojima se jasno definiraju ciljevi, misija i vizija poduzeća koje kompanije promoviraju kao odgovor na različite ekonomske i društvene pritiske.

Izražavajući društvenu odgovornost i dobrovoljnost kroz opredijeljenost koja prelazi propisane zakonske zahtjeve (koje ionako moraju poštivati), kompanije nastoje povećati standarde društvenog razvoja, zaštite okoliša te poštivanja ljudskih prava. Također na taj način teže dobrom i transparentnom upravljanju, promovirajući interese različitih dionika na putu prema postizanju kvalitete i održivosti. Na taj način se ostvaruju nova partnerstva i proširuje postojeća suradnja unutar kompanija u pogledu socijalnog dijaloga, stjecanja vještina, jednakih mogućnosti, predviđanja i upravljanja promjenama. Tako jača ekonomska i društvena kohezija na lokalnoj ili nacionalnoj razini. Na globalnoj razini, na taj se način doprinosi zaštiti okoliša i poštivanju osnovnih ljudskih prava.<sup>5</sup>

P. Kotler i N. Lee, proučavajući web stranice 500 tvrtki s popisa časopisa Fortune, kažu da se „činjenje dobra“ pojavljuje pod raznim imenima kao što su „korporativna društvena odgovornost“, „korporativno građanstvo“, noviji naziv za onu organizaciju koja se odgovorno ponaša prema društvu, na način kako se odgovorno ponaša i svaki njen pojedinac – građanin.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Drucker, P.: „Najvažnije o menadžmentu“, M.E.P. Consult, Zagreb, 2005., str. 25.

<sup>4</sup> Ibidem

<sup>5</sup> Pavić-Rogošić, L., Društveno odgovorno poslovanje (DOP), ODRAZ, raspoloživo na: <http://www.odraz.hr/media/21845/dop.pdf>, (02.11.2019.)

<sup>6</sup> Kotler, P.; Lee, N.: DOP društveno odgovorno poslovanje – suvremena teorija i najbolja praksa, M.E.P. d.o.o, Zagreb, 2009.; str. 14.

Prema njima, definicija korporativne društvene odgovornosti ili društvene odgovornosti poslovanja predstavlja opredjeljenje tvrtke za unapređenje dobrobiti zajednice kroz diskrecijsku – dragovoljnu – poslovnu praksu i doprinosu na račun vlastitih resursa. U ovoj definiciji najvažniji element je izraz „dragovoljno“ – tu nisu uključene zakonske i etičke obveze, nego dragovoljne aktivnosti tvrtke da više nego se očekuje u primjeni poslovne prakse ili različitih priloga (novčanih), bespovratne pomoći, tehnička pomoć, plaćeno oglašavanje, društveno koristan rad zaposlenika i sl.<sup>7</sup>

Postavlja se najopćenitije pitanje na temu DOP-a, a tiče se djelovanja svih dionika, pojedinaca i skupina vezanih uz poslovanje da bi ono bilo društveno odgovorno, a ne društveno neodgovorno. Nije dovoljno samo navoditi etička načela, a potom ih primjenjivati na poslovne situacije, niti obrnuto, proučavati konkretne poslovne situacije, a potom primjenjivati konkretne moralne vrijednosti. U poslovanju su potrebna i pravila (teorija) i situacije (praksa) koja se međusobno isprepliću i tako čine društveno odgovorno poslovanje.

Naime, društvena odgovornost je odgovornost kompanije prema cijelom društvu i cijelom društvu prema kompanijama, te bi tako DOP bio samo dio društvene odgovornosti (DO) u koju uz DOP spadaju i odgovornost demokratskih političkih institucija, vlasti (zakonodavne, izvršne, sudbene i medijske), lokalnih zajednica, strukovnih udruga, državnih agencija, pojedinaca, ali i međunarodnih i svjetskih organizacija.<sup>8</sup>

No, prije nego se kompanija uključi u šire društvene aktivnosti, potrebno je razmotriti razloge za i protiv. U današnje vrijeme svakako se očekuje veća društvena odgovornost uzimajući u obzir misiju same organizacije. Od velike je društvene važnosti ispunjavanje misije i način na koji to kompanije čine – predvode ih menadžeri koji nastoje osigurati opstanak kompanija na tržištu, uzimaju obzir elemente iz svog okruženja koji su važni za njihov, odnosno za uspjeh same kompanije, a sve u svrhu unapređenja kvalitete života zajednice i njih kao aktivnih sudionika. S obzirom na to da različiti ljudi različito tumače akcije koje pridonose društvenoj dobiti, učinjen je pokušaj da se definiraju neka pravila koja bi pomogla u jednakom vrednovanju tih aktivnosti. Takvu ulogu ima i deset zapovijedi društvene odgovornosti poduzeća navedenih u tablici:

---

<sup>7</sup> Ibidem

<sup>8</sup> Jalšenjak, B.; Krkač, K.: Poslovna etika, korporacijska društvena odgovornost i održivost, Mate d.o.o., Zagreb 2016, str. 173.

Tablica 1.: Deset zapovjedi društvene odgovornosti poduzeća

1.	Poduzmi korektivne akcije prije nego što se to izričito zahtijeva.
2.	Radi s građanima i društvenim grupama na rješavanju zajedničkih problema.
3.	Radi na uspostavljanju industrijskih standarda i propisa.
4.	Javno priznaj svoje greške.
5.	Uključi se u prikladne socijalne programe.
6.	Pomozi u rješavanju problema okoline.
7.	Prati promjene u društvenoj okolini.
8.	Uspostavi i poštu korporacijska pravila ponašanja.
9.	Prihvati javne standarde o socijalnim pitanjima.
10.	Nastoj ostvariti profit na stalnoj osnovi.

Izvor: Buble, M.: Osnove menadžmenta, Sinergija nakladništvo d.o.o., Zagreb, 2006., str. 73.

Različita stajališta o društvenoj odgovornosti rezultirala su i argumentima za i protiv društvene odgovornosti, i to po četiri argumenta za i četiri argumenta protiv društvene odgovornosti.<sup>9</sup>

Argumenti za su:

- poduzeće je neizbježno uključeno u društvena pitanja;
- poduzeće raspolaže resursima kojima se može uhvatiti u koštac sa složenim društvenim pitanjima;
- bolje društvo znači i bolju okolinu za poduzeće;
- društveno odgovorna akcija poduzeća spriječiti će vladinu intervenciju.

Argumenti protiv su:

- maksimizacija profita osigurava efikasnu uporabu društvenih resursa;
- kao ekonomska institucija poduzeće nema sposobnost ostvarivati društvene ciljeve;
- poduzeće već ima previše moći;
- budući da menadžeri nisu izabrani, nisu direktno ni odgovorni narodu.<sup>10</sup>

Danas društveno odgovorno poslovanje u svojoj praksi primjenjuju sve one organizacije kojima je povjerenje jedan od ključnih faktora poslovanja i stvaranja pozitivnog imidža. Svako poslovanje, malog ili velikog poduzeća nije odvojeno od društva u kojem posluje – većina partnera bira poslovati sa tvrtkama koje primjenjuju koncept društveno odgovornog poslovanja,

<sup>9</sup> Buble, M.: op. cit, str.75.

<sup>10</sup> Ibidem

odnose se odgovorno prema okruženju u kojem posluju, ali i svojim resursima bez kojih ne bi postojali. Ljudima je važno kako se poduzeća odnose prema njima, ali i prema društvenoj zajednici općenito. Stoga se pojam i praksa društvene odgovornosti poduzeća odnose na cjelokupni raspon njegova djelovanja. Što poduzeće proizvodi, na koji način proizvodi, koje resurse upotrebljava, kako kupuje, kako prodaje, kako utječe na okoliš, kako zapošljava, kako se odnosi prema zaposlenicima, na koji ih način osposobljava za rad, kakvi su radni uvjeti, kako ulaže u društvenu zajednicu te poštuje li ljudska i radna prava samo su neka od pitanja koja određuju ukupni utjecaj tog poduzeća na društvo.<sup>11</sup>

Sve do 90-ih bilo je važno činiti nešto dobro da bi se ostavio dobar dojam, uz što manje utrošenog truda i vremena pri čemu su donatori bili zadovoljni. Rukovoditelji su nerijetko prema vlastitim željama i sklonostima donosili odluke što podržati i koje organizacije sponzorirati. Danas je situacija znatno drugačija, danas je važno dati sve od sebe kako bi se učinilo više, a ne tek nešto – u provođenju strategije društveno odgovornog poslovanja tvrtke su fokusirane na manji broj strateških područja preuzimajući odgovornost za rješavanje pitanja koja su važna za zajednicu, korisnike i zaposlenike.

Društveno odgovorno poslovanje je proces u kome organizacije usklađuju svoje odnose sa različitim interesnim stranama, koje direktno ili indirektno mogu imati utjecaj na njihovo poslovanje. Može se promatrati i odrediti i kao poslovni interes: organizacija na taj način jača svoj ugled, stječe veće povjerenje investitora, smanjuje poslovne razlike kroz jačanje veza sa lokalnom zajednicom, osigurava lojalnost i veću motiviranost zaposlenih. Zato se društveno odgovorno poslovanje mora shvaćati kao investicija, a nikako kao trošak.<sup>12</sup>

## 2.2 Vrste društvene odgovornosti poduzeća i njihove razine

Društvena odgovornost poduzeća ima svoju hijerarhiju u kojoj se na najnižoj razini nalazi odgovornost za ostvarenje profita, zatim slijedi poštivanje zakona nakon toga etičnost u poslovanju i konačno doprinos poduzeća društvu. Te su odgovornosti poredane odozdo prema gore u ovisnosti o njihovoj veličini i frekvenciji kojom im menadžer pristupa.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Vrdoljak Raguž, I.: Društveno odgovorno poslovanje i hrvatska gospodarska praksa; preuzeto hrcak.srce.hr/130001; (02.11.2019.)

<sup>12</sup> Zbornik radova, 13. međunarodni simpozij o kvaliteti, Kvaliteta i društvena odgovornost, Hrvatsko društvo menadžera kvalitete, Solin, 15.-16. ožujak, 2012.; str.17.

<sup>13</sup> Buble, M: op. cit. str. 76

Slika 1. Hijerarhija društvene odgovornosti poduzeća



Izvor: Buble, M: Osnove menadžmenta, Sinergija d.o.o., 2006., str.76. (prema Draft, L. R.)

Prema M. Buble, na slici 1. može se vidjeti da je ekonomska odgovornost prva razina društvene odgovornosti poduzeća obzirom da je ujedno i temeljna jedinica društva. Usmjeren je na proizvodnju dobara i usluga prema zahtjevima društva, samim time želi i maksimizirati profit poštujući pri tome zakon i moralna načela poslovanja. Zakonsku odgovornost kao slijedeću razinu društvene odgovornosti poduzeća definiralo je društvo prema onome što društvo smatra važno s obzirom na primjereno ponašanje poduzeća. Obzirom da sva moderna društva počivaju na zakonima, pravilima i propisima koja svako poslovanje mora slijediti i poštivati, isto se očekuje i od poduzeća ispunjavajući svoje ciljeve u zadanim rokovima. Sljedeća razina odnosi se na etičku odgovornost poduzeća u smislu donošenja pravičnih, poštenih i etičkih odluka u skladu s etičkim načelima, respektirajući sva prava zaposlenika te sprečavanje mogućeg neetičnog ponašanja pojedinca ili poduzeća da napravi štetu društvu. Drugim riječima, može se reći da su to aktivnosti i praksa koje se očekuje ili su zabranjene u društvu, iako nisu uređene zakonom. Diskrecijska odgovornost poduzeća vodi se željama poduzeća da daje dobrovoljan doprinos društvu ne očekujući povrat, pa obzirom da prelazi socijalna očekivanja za doprinosom blagodatni zajednice smatra se najvišim kriterijem društvene odgovornosti. Naziva se još i filantropska razina. Pojam filantropija (grč. Philanthropia=ljubav prema ljudima) u etici označuje dobrohotno ponašanje prema drugim ljudima, osobito prema siromašnima i slabima. Ukoliko bi se dobročinstvo pomaklo od djelovanja pojedinca koji na neki način pomažu drugima na razinu kompanije ili korporacije koje pomažu dajući dio svojih

profita raznim neprofitabilnim udrugama (od sportskih događaja, umjetnosti, obrazovanja ili nečeg trećeg), to se naziva korporativna filantropija.<sup>14</sup>

### 2.3. Dimenzije društvene odgovornosti

Da bi kompanija bila društveno odgovorna nije dovoljno samo uredno izvršavati svoje zakonske obveze prema dobavljačima, kupcima, zaposlenicima i lokalnoj zajednici općenito. To se u uređenom društvu podrazumijeva kao sastavni dio uobičajenog poslovanja. Sve ono što kompanija daje više, na dobrovoljnoj bazi kako bi pokazala da pridonosi boljitku radnika, njihovih obitelji, lokalnoj zajednici i društvu u cjelini je društveno odgovorno poslovanje. Područje dobrotvornog djelovanja je široko, od financiranja potreba mladih i sporta, kulture i umjetnosti do obrazovanja i znanosti te humanitarnog djelovanja i zaštite zdravlja. Time se u konačnici povećava ne samo ugled tvrtke, već obogaćuje i unapređuje cijelo društvo i kvaliteta društva. Primjenjujući koncept društveno odgovornog poslovanja možemo govoriti o dvije dimenzije, interna ili unutarnja dimenzija i eksterna ili vanjska dimenzija o čemu će se više govoriti u nastavku rada.<sup>15</sup>

Interna dimenzija DOP-a obuhvaća aktivnosti unutar organizacije: upravljanje ljudskim resursima, zdravlje i sigurnost na radnom mjestu, prilagođavanje promjenama unutar organizacije te utjecaj na okoliš i prirodne resurse. Ljudski resursi najveća su vrijednost organizacije. Cilj svake organizacije je rasti na tržištu i ostvarivati poslovne rezultate i posljednjih godina sve više raste svijest da je važno imati motivirane zaposlenika kako bi se to i ostvarilo. Svaka organizacija želi privući, ali i zadržati najpredanije, najtalentiranije i najспособnije radnike. Naime, oni više od pola dana provode na poslu, radna okolina uvelike utječe na zdravlje radnika, njihovu kvalitetu života, ali i njihovih obitelji. Ulažući u ljudske resurse kroz edukacije zaposlenika, stručno usavršavanje, kvalitetu radne sredine, balans između rada i privatnog života poduzeća povećavaju fleksibilnost i sposobnost svojih zaposlenika i doprinose njihovom osobnom razvoju i zadovoljstvu, ali i svojoj poslovnoj uspješnosti. Odgovornost prema zaposlenicima ključ je uspjeha svakog poduzeća (organizacije) i upravo su ljudski resursi ti koji određuju profitabilnost, produktivnost i konkurentsku prednost poduzeća. Odgovorno ponašanje prema zaposlenicima podrazumijeva pružiti jednaku priliku mlađim i starijim radnicima, ženama, pripadnicima manjina te ljudima s posebnim potrebama

---

<sup>14</sup> Jalšenjak, B.; Krkač, K.: Poslovna etika, korporacijska društvena odgovornost i održivost, Mate d.o.o., Zagreb, 2006.; str.325.

<sup>15</sup> Pavić-Rogošić, L., Društveno odgovorno poslovanje (DOP), ODRAZ, raspoloživo na: <http://www.odraz.hr/media/21845/dop.pdf> (02.11.2019.)



ili invaliditetom. Zadovoljan zaposlenik koji posjeduje znanja i vještine izvor je vrijednosti uspješnog poduzeća jer upravo dobar glas o poduzeću kreće od zaposlenika. Zadovoljan zaposlenik stvara poželjnog poslodavca.

Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu moraju biti osigurani za sve zaposlenike u svakom aspektu povezanom s radom. Poduzeća uz tradicionalne propise i obvezne mjere nastoje pronaći dodatne načine kako bi promovirali kulturu prevencije zdravlja i sigurnosti na radnom mjestu. Osim ulaganja u dodatne načine promocije zdravlja, poslodavci ulažu znatna sredstva u edukacije zaštite na radu, zdrave radne okoline te potiču zaposlenike na bavljenje sportom i sličnim slobodnim aktivnostima koji će doprinijeti boljem zdravstvenom stanju, ali i općenitom zadovoljstvu zaposlenika. Mnogi poslodavci osiguravaju sistematske preglede za svoje zaposlenike, cijepljenje protiv gripe, mjerenja propisane osvjetljenosti na radnom mjestu uslijed rada na računalu i mnoge druge mjere u svrhu zdravog i zadovoljnog zaposlenika koji će zasigurno manje izostajati sa posla. Isto tako, takve mjere doprinijeti će smanjenju problema starijih zaposlenika koji se mogu javiti u slučaju zanemarivanja njihovog zdravstvenog stanja te obzirom na tendenciju povećanja radnog vijeka zaposlenika.

Prilagođavanje promjenama unutar organizacije treba planirati i njima sustavno upravljati. U većini se prilagođavanje promjenama odnosi na restrukturiranje poduzeća u cilju smanjenja troškova, povećanja produktivnosti, kvalitete te usluge za potrošače. Restrukturiranje znači zatvaranje poduzeća i/ili otpuštanje zaposlenika što predstavlja potencijalni problem za cijelu lokalnu zajednicu. Upravo kroz uplatu plaća i doprinosa zaposlenicima poduzeće pridonosi gospodarskoj i društvenoj zajednici, stoga je restrukturiranje potrebno provesti na socijalno odgovoran način, uzeti u obzir sve potencijalne rizike, troškove i alternativne mjere koje mogu umanjiti negativan utjecaj na lokalnu zajednicu.

Odgovornim i učinkovitim odnosom prema okolišu i racionalnim korištenjem prirodnih resursa osiguravamo budućim naraštajima nasljeđe koje im pripada. Poduzeće može smanjiti negativan utjecaj poslovanja na okoliš nastojeći reducirati ispuštanje štetnih tvari u okoliš, smanjiti količinu proizvedenog otpada i racionalnije rabiti neobnovljive resurse. U svrhu smanjenja štetnog utjecaja na okoliš vrlo je važno provoditi preventivne akcije, kontinuiranja mjerenja te vršiti istraživanja, analize i provoditi nadzor ključnih parametara upravljanja zaštitom okoliša. Edukacije i informiranje zaposlenika, ali i svih dionika (kupaca, dobavljača, poslovnih partnera) važno je kontinuirano provoditi sa ciljem osvještavanja o potrebi zaštite i očuvanja okoliša.

Eksterna dimenzija društveno odgovornog poslovanja pridonosi lokalnoj zajednici i brojnim partnerima – lokalnoj zajednici kroz poslovanje poduzeća koje utječe na njegovu

uspješnost, dobavljačima, potrošačima, poslovnim partnerima, dioničarima, uz poštivanje ljudskih prava i globalne brige za okoliš.

Ugled poduzeća kao proizvođača, ali i poželjnog poslodavca od velikog je značaja za društvo i cijelu lokalnu zajednicu. Sve više javnost zanima koji utjecaj poduzeće ima na zajednicu, odnosno kako daju svoj doprinos zajednici kroz osiguranje radnih mjesta ili plaćanje poreza, kroz zapošljavanje osoba s posebnim potrebama ili invaliditetom, donacijama u humanitarne svrhe, sponzoriranje sportskih i kulturnih manifestacija. Poduzeće koje redovito i uspješno sudjeluje u akcijama opće dobrobiti i financijski podupire vrijedne projekte u različitim područjima djelatnosti na taj način ne povećava samo ugled poduzeća i/ili organizacije, već obogaćuje cijelo društvo i unapređuje kvaliteta društva.

Odnose s partnerima, dobavljačima i potrošačima treba njegovati, ulagati puno truda, oslušivati njihove želje i potrebe kako bi se na obostrano zadovoljstvo stvorio kvalitetan odnos pun povjerenja u svrhu transparentnog poslovanja i dobre kvalitete proizvoda. Vrlo je važno na tržištu imati saveznike čija suradnja u konačnici može rezultirati povoljnijim cijenama, poštivanjem rokova izrade i dobave te kvalitete proizvoda i usluga. Eksterna dimenzija najviše je vidljiva u smanjenju troškova primjerice u narudžbi robe ili usluge – npr. isporuka naručene robe na vrijeme smanjuje troškove poslovanja jer za svako avansno plaćanje ili plaćanje u zadanom roku dobavljači daju niže cijene ili rabat. Tako se kroz dobru poslovnu suradnju s partnerom garantira i kvaliteta proizvoda te na taj način produbljuje povjerenje kupca.

Ljudska prava se odnose na pravnu, političku ali i filozofsku ideju prema kojoj svako ljudsko biće samim činom rođenja, bez obzira na svoj spol, podrijetlo ili državljanstvo stiče određena neotuđiva ljudska prava. Opća deklaracija UN koju su 1948. godine sastavili predstavnici najrazličitijih vjera i kultura, predstavlja najšire prihvaćeni međunarodni okvir za promicanje i zaštitu ljudskih prava. Poštivanje ljudskih prava u okviru društvene odgovornosti odnosi se na poštivanje radnog prava i radnih standarda, borbe protiv korupcije uz potrebno transparentno poslovanje.

Danas sve više poduzeća djeluje na međunarodnom i globalnom planu te tako utječu na globalni okoliš. Svako poduzeće kroz svoje poslovanje može smanjiti negativan utjecaj na okoliš tako da smanji ispuštanje štetnih tvari, smanji količine proizvedenog otpada i racionalnije koristiti skupe i neobnovljive resurse. Na taj način poduzeće iskazuje društvenu odgovornost i etičnost, a istovremeno može ostvariti značajne financijske uštede proizašle iz ekonomičnijeg poslovanja i povećati svoju konkurentnost. Sve je više riječi o ulozi poslovnog sektora u postizanju održivog razvoja koji definiramo kao razvoj koji zadovoljava potrebe sadašnjice, ali bez ugrožavanja mogućnost budućih generacija za zadovoljenje njihovih potreba.

## 2.4. Društveno odgovorno poslovanje u Republici Hrvatskoj

Društveno odgovorno poslovanje u svijetu počinje se implementirati u drugoj polovici 20. stoljeća, dok se u Hrvatskoj može smatrati tek novijom praksom. Naime, rat krajem 20. stoljeća, ekonomska kriza 2008. godine, sporiji ekonomski razvoj radi neučinkovitog funkcioniranja sustava i prelijevanja sredstava u druge države bivše Jugoslavije, pretvorba i privatizacija samo su neki od razloga zbog čega se DOP kasnije pojavljuje i primjenjuje na hrvatskom području.

Ozbiljnije se o DOP-u počinje govoriti od 08.12.2005. godine kada je pod pokroviteljstvom Ministarstva europskih integracija Republike Hrvatske održana prva konferencija o društveno odgovornom poslovanju na kojoj je usvojena Agenda 2005, u kojoj su definirana osnovna područja djelovanja i moguća poboljšanja u društveno odgovornim praksama hrvatskih poduzeća; istaknut prijedlog osnivanja Zajednice za društveno odgovorno poslovanje u okviru HGK, te prijedlog izrade metodologije za procjenu i vrednovanje društveno odgovornih i održivih praksi poduzeća.<sup>16</sup> Na konferenciji je sudjelovalo preko 150 predstavnika tvrtki, poslovnih udruženja, Vlade, stručnih organizacija i akademske zajednice te sindikata i nevladinih organizacija, a osnovna svrha bila je stvoriti temelje za Hrvatsku kampanju za promociju društveno odgovornog poslovanja prema postavljenim ciljevima:<sup>17</sup>

- osvijestiti važnost društveno odgovornog poslovanja u kontekstu uključivanja Hrvatske u Europsku uniju i podizanja konkurentnosti hrvatskog gospodarstva,
- stvoriti poticajno okruženje za društveno odgovorno poslovanje s obzirom na djelatnosti poslovnih udruga, stručnih organizacija i države,
- proširiti opseg društveno odgovornog poslovanja u sljedećim područjima: radna okolina, dobavljački lanac i zaštita potrošača; gospodarstvo za okoliš i održivost, odnosi sa zajednicom i korporativno upravljanje,
- povećati opseg znanja o društveno odgovornom poslovanju koje odgovara na potrebe te proizlazi iz situacije u Hrvatskoj.

Kako bi se povećalo razumijevanje o društveno odgovornom poslovanju, u kontekstu pridruživanja Hrvatske u Europsku uniju i stvaranja konkurentnog i na znanju utemeljenog društva, 15. studenog 2006. godine potpisan je Sporazum o suradnji između Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj (HR PSOR) i Hrvatske gospodarske komore. Svrha

---

<sup>16</sup> Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj, [www.hrpsor.hr/povijesni-razvoj-projekta-indeks-dop-a-2-536.html](http://www.hrpsor.hr/povijesni-razvoj-projekta-indeks-dop-a-2-536.html); (08.11.2019.)

<sup>17</sup> Odras, [www.odraz.hr/hr/nase-teme/skupovi/promicanje-drustveno-odgovornog-poslovanja-u-hrvatskoj](http://www.odraz.hr/hr/nase-teme/skupovi/promicanje-drustveno-odgovornog-poslovanja-u-hrvatskoj); (08.11.2019.)

Sporazuma prvenstveno je bila razvoj metodologije vrednovanja (benchmarkinga) društveno odgovornih praksi članova HR PSOR-a i HGK-a te osmišljavanje nagrade kojom bi se vrednovala odgovorne poslovne prakse poduzeća. Od iznimne važnosti bilo je popularizirati društveno odgovorno poslovanje u Hrvatskoj, kroz jačanje tržišne pozicije poduzeća i izgradnje dobre reputacije, kroz strategiju poslovanja. Nagrada Indeks DOP-a nastala je po uzoru na druge slične metodologije kao što su Dow Jones Sustainability IndDOPex i Business in the Community CR Index.<sup>18</sup> Dodjeljuje se jednom godišnje u kategoriji velikih, malih, srednjih i javnih poduzeća te predstavlja metodologiju kojim se definira niz kriterija za ocjenjivanje dobrovoljnih praksi hrvatskih poduzeća u šest područja: ekonomska održivost, uključenost društveno odgovornog poslovanja u poslovnu strategiju, radna okolina, zaštita okoliša, tržišni odnosi i odnosi sa zajednicom. Svrha Indeks DOP-a je okupiti ključne sudionike u dosadašnjem razvoju društveno odgovornog poslovanja, potaknuti i inspirirati sve dionike u svrhu zauzimanja bolje tržišnog položaja, prikazati stvarnu sliku stanja, te posebno istaknuti najbolje i predložiti daljnje aktivnosti. Iako se nagrada Indeks DOP-a kontinuirano dodjeljuje od 2008. godine svakako bi trebala imati veći odjek u javnosti kroz povećanu medijsku pažnju kako bi se što više poduzeća uključilo u utrku za nagradu, ali i upoznalo javnost o provođenju društveno odgovornog poslovanja u hrvatskoj praksi. Nerijetko se pod pojmom društveno odgovornog poslovanja podrazumijeva samo jedan segment – donacije i sponzorstva koji je i danas vrlo zastupljen. Ipak, ono najvažnije je imati ugrađena načela društveno odgovornog ponašanja u sve segmente poslovanja i prema svim interesnim skupinama. „Koncept društvene odgovornost poduzeća primjenjiv je na poduzeća svih veličina premda se najviše istražuje utjecaj velikih poduzeća jer je njihov utjecaj najvidljiviji, a moć najveća. No, to nipošto ne znači kako mala i srednja poduzeća ne mogu biti društveno odgovorna.“<sup>19</sup>

U Hrvatskoj društveno odgovorno poslovanje mnoga poduzeća ističu kao dio svoje prakse, a ga ne primjenjuju. Poduzeća danas djeluju u nesigurnom poslovnom okruženju koje karakteriziraju nagle promjene i neizvjesna budućnost. Samo ona poduzeća koja se brže prilagođavaju okolnostima tržišta mogu uspjeti. Iako se čini da je u Hrvatskoj stvoreno povoljno okruženje za društveno odgovorno poslovanje postoji potreba za većim naporima države, boljom edukacijom i informiranošću potrošača o značajkama društveno odgovornog poslovanja te boljom medijskom pažnjom.

---

<sup>18</sup> Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj, [www.hrpsor.hr/povijesni-razvoj-projekta-indeks-dop-a-2-536.html](http://www.hrpsor.hr/povijesni-razvoj-projekta-indeks-dop-a-2-536.html); (08.11.2019.)

<sup>19</sup> Društveno odgovorno poslovanje, [www.dop.hr/wp-content/uploads/leksikon\\_odrzivog\\_razvoja.pdf](http://www.dop.hr/wp-content/uploads/leksikon_odrzivog_razvoja.pdf); (08.11.2019.)

### 3. PRIREĐIVANJE IGARA NA SREĆU NA DRUŠTVENO ODGOVORAN NAČIN

Odgovornost je ključno pitanje u priređivanju igara na sreću i praćenju društvenih posljedica. „Igranje igara na sreću poznato je u gotovo svim društvima u povijesti, a i u suvremenom je društvu zadržalo značajnu privlačnost. Temeljno je obilježje igranja igara na sreću ulaganje određene svote novca ili druge vrijednosti u događaj s neizvjesnim ishodom kako bi se stekla materijalna korist. Smith i Wynne navode četiri osnovna obilježja igranja igara na sreću: preuzimanje rizika; sudjelovanje najmanje dvaju aktera; neki akteri dobivaju, a neki gube; radi se o svjesnoj, namjernoj i dobrovoljnoj aktivnosti.“<sup>20</sup> „Mnogi stručnjaci i znanstvenici zaključuju da nije problem u samom igranju već u prekomjernom ili kompulzivnom igranju, a svi se slažu da je krajnji cilj prevencija takvog igranja. Iako se kod odgovornog igranja ne može zanemariti krajnja odluka i odgovornost pojedinca za vlastite akcije, važno je osvijestiti da je dio odgovornosti i na priređivaču igara na sreću.“<sup>21</sup>

Igre na sreću, kockanje i klađenje možemo društveno odgovorno afirmirati isključivo kao način zabave, opuštanja i razbibrige. Jer igranje na sreću u prvom je redu uzbudljiva zabava, a tek potom, ako i tada, prigoda za zaradu. Kockanje je način na koji inače zrele i odrasle osobe artikuliraju svoje nerealizirane i potisnute infantilne porive, način kojim putem igre i sanjarije potaknute kockanjem ostvaruju tzv. „regresiju u službi ega“. Nositelji preventivnih akcija ne mogu donositi odluku hoće li, koliko i kada će igrati oni kojima se obraćaju. Zadaća je preventivnih akcija da educiraju i informiraju igrače o štetnosti i socijalnim rizicima njihova igranja igara na sreću i da ih podsjetite da su sami odgovorni za sebe, svoje zdravlje i socijalno-psihološko blagostanje, a odluku o igranju donijet će sami građani.<sup>22</sup>

#### 3.1. Tržište igara na sreću

Igre su usluga od posebnog značaja za državu, dakle i građane. Oduvijek su nadzirane od samih država i to ne samo zbog činjenice da se njihovim priređivanjem osiguravaju društvu potrebna sredstva, već stoga što se neadekvatnim i nekontroliranim pružanjem tih usluga

---

<sup>20</sup> Glavak Tkalić, R., Miletić, G.-M., Sučić, I.: „Igranje igara na sreću u hrvatskom društvu“, Institut društvenih znanosti Ivo Pilar i Ured za suzbijanje zlouporabe droga Vlade Republike Hrvatske, Zagreb, 2017. str. 6.

<sup>21</sup> Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj: Zbornik radova 7. konferencije o društveno odgovornom poslovanju-DOP, Zagreb, 2015., str.190.

<sup>22</sup> Zoričić, Z. i sur.: Kockanje i klađenje- ovisnosti novog doba, MEDICUS 2009. Vol. 18, No. 2, 205- 209; str.208., preuzeto sa [hrcak.srce.hr/57572](http://hrcak.srce.hr/57572) (27.10.2019)

otvaraju mogućnosti za kriminalne radnje, varanje građana i visoku pojavnost fenomena patološkog kockanja. Države su, gledano kroz povijest, pridržavale pravo priređivanja igara na sreću, ustupajući ga u vidu koncesija pojedinim provjerenim i nadziranim priređivačima.<sup>23</sup>

Prema nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti (NKD) tržište igara na sreću obuhvaća poduzeća koja se bave kockanjem i klađenjem, no neka od registriranih poduzeća za obavljanje djelatnosti priređivanja igara na sreću nalaze se i u drugim djelatnostima NKD-a – kategorija hotela i sličnih objekata, nespecijaliziranim trgovinama na veliko, zabavne i rekreacijske djelatnosti i slično što se često susreće u djelatnosti casina.

Tržište igara na sreću postupno se liberalizira. Monopol koji je nekad imala Hrvatska Lutrija (HL) u većini je segmenata igara na sreću narušen pojavom drugih priređivača takvih igara. No, u priređivanju lutrijskih igara Hrvatska Lutrija i dalje ima monopol, dok je u ostalim segmentima igara na sreću (klađenje, automat-klubovi i casina) tržišna utakmica oštrija. Pojavom digitalizacije znatno se pridonosi rastu inovacija i ponude novih oblika igara na sreću. Tako su online klađenje, klađenje uživo, online casina i loto igre online posljednjih godina dobro poznati korisnicima igara na sreću u Hrvatskoj, bilo da ih priređivači nude na osobnim računalima, tabletima ili putem pametnih telefona. Dostupnost interneta napravila je revoluciju u svijetu igara na sreću. Ona poduzeća koja se bave priređivanjem igara online imaju pristup puno većem broju korisnika, imaju veliku mogućnost inovirati proces pripreme, diversificirati ponude, i same igre općenito, te na taj način sniziti troškove i ostvariti bolju komunikaciju s korisnicima igara, odnosno dionicima. No, digitalizacija je važan čimbenik kako za priređivača, tako i za same igrače, posebno kod mlađe populacije koji se sve više koriste pametnim telefonima i pridaju važnost personaliziranom korisničkom doživljaju.

Tvrtke koje se bolje i brže prilagode tim trendovima, bolje će proći u tržišnoj utakmici. Budući da su najpopularnije online igre klađenje i casino, upravo tvrtke koje su pratile trendove i razvijale taj oblik poslovanja izašle su kao tržišni pobjednici (npr. Super Sport, Interigre, pa čak i HL, koji u segmentu online casina ostvaruje zadovoljavajuće rezultate).<sup>24</sup>

Promatrajući digitalizaciju sa stajališta zajedničkog tržišta EU-a, na kojemu se posljednjih godina pokušava stvoriti zakonski konsenzus o online igrama na sreću obzirom da zemlje članice imaju različite zakone, u većini zemalja Unije za priređivanje online igara potrebna je licencija, dok manji dio zemalja ima monopol na igre na sreću, pa tako i na online

---

<sup>23</sup> Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, [www.erf.unizg.hr/attachments/article/343/ERF-KockanjeMladih2011\\_KnjigaSazetaka.pdf](http://www.erf.unizg.hr/attachments/article/343/ERF-KockanjeMladih2011_KnjigaSazetaka.pdf), str. 6., (28.10.2019.)

<sup>24</sup>Institut za javne financije, [www.ijf.hr/upload/files/9.pdf](http://www.ijf.hr/upload/files/9.pdf); FISCUS, Br. 9/listopad 2019., str. 26.,(28.10.2019.)

igre. Manji je broj zemalja u kojima su zabranjene online igre na sreću, no njihove igrače to ne sprečava da ih igraju kod priređivača iz drugih zemalja.

U državama Europske Unije još nisu prihvaćene ni definirane smjernice za priređivanje igara na sreću na zajedničkom tržištu. Sve su države članice EU-a zadržale pravo priređivanja igara na sreću prema nacionalnoj regulativi koju su imale prije priključenja uz obvezu poštovanja principa ravnopravnosti, odnosno jednakopravnosti svih priređivača zainteresiranih za priređivanje igara na sreću koji ispunjavaju uvjete tražene postojećim propisima pojedine zemlje članice. Naime, institucije EU prepoznale su činjenicu da su igre na sreću posebna vrsta usluge s potencijalnom društvenom opasnošću, pa za sada prevladava stav da se tržište igara na sreću ne treba liberalizirati, već zadržati princip ograničenog broja koncesija uz nadzor regulatora.<sup>25</sup>

U Hrvatskoj su igre na sreću regulirane Zakonom o igrama na sreću (NN 87/09, 35/13, 158/13, 41/14, 143/14, dalje u tekstu: Zakon, pročišćeni tekst), koji definira vrste, pravo priređivanja igara te metode utjecaja države na poslovanje priređivača igara na sreću. Pravo priređivanja igara na sreću isključivo je u nadležnosti Vlade Republike Hrvatske.<sup>26</sup>

Vlada Republike Hrvatske posebnom odlukom, na prijedlog Ministarstva financija, može to pravo prenijeti na trgovačka društva i neprofitne organizacije. Sukladno odluci Vlade Republike Hrvatske ministar financija donosi odluku o raspisivanju natječaja za davanje prava priređivanja igara na sreću na automatima, igara na sreću u casinima te igara klađenja. Priređivanje igara na sreću putem interneta odobreno je priređivačima:

- Hrvatska Lutrija d.o.o. - lutrijske igre, casino igre, igre klađenja;
- Germania sport d.o.o. - igre klađenja;
- Hattrick - Psk d.o.o. - casino igre, igre klađenja;
- Super igra d.o.o. - casino igre;
- Super sport d.o.o. - casino igre, igre klađenja.

Obveza svih priređivača igara na sreću je da imaju sjedište u Hrvatskoj. Država, osim Zakona o igrama na sreću, propisuje niz specifičnih pravila i ograničenja kojih se priređivači igara na sreću moraju pridržavati, a kojima se preciznije regulira nagradna igra, klađenje na

---

<sup>25</sup> Zoričić, Z. i sur. „Kockanje i klađenje – ovisnosti novog doba“, Medicus 2009. vol. 18, no. 2, str. 207., (28.10.2019.)

<sup>26</sup>Porezna uprava, [www.porezna-uprava.hr/hr\\_propisi/\\_layouts/in2.vuk.sp.propisi.intranet/propisi.aspx#id=pro111](http://www.porezna-uprava.hr/hr_propisi/_layouts/in2.vuk.sp.propisi.intranet/propisi.aspx#id=pro111), (28.10.2019.)

daljinu, online casina, minimalni prostorni i tehnički uvjeti za priređivanje igara na sreću u casinima te na automatima i uplatnim mjestima kladionica.

Zakon propisuje poreze na dobitke od igara na sreću, ali i naknade (godišnje i mjesečne) koje plaćaju priređivači igara na sreću te definira programe koji se financiraju iz prihoda ostvarenih od igara na sreću. Zakon o igrama na sreću čl.8 kaže da će Vlada Republike Hrvatske uredbom odrediti kriterije za utvrđivanje korisnika i način raspodjele prihoda od igara na sreću za financiranje programa organizacija koje:

- promiču razvoj sporta,
- pridonose borbi protiv zlouporabe droga i svih drugih oblika ovisnosti,
- se bave socijalnom i humanitarnom djelatnošću, problemima i zadovoljavanjem potreba osoba s invaliditetom, tehničkom kulturom, izvaninstitucionalnom naobrazbom i odgojem djece i mladih, pridonose razvoju civilnog društva.<sup>27</sup>

Za financiranje takvih programa država izdvaja 50% naknada od priređivanja igara na sreću. Uredbom o kriterijima za utvrđivanje korisnika i načinu raspodjele dijela prihoda od igara na sreću (NN116/18) određuju se kriteriji za utvrđivanje korisnika i način raspodjele dijela prihoda od igara na sreću u Državnom proračunu Republike Hrvatske. Prema ovogodišnjoj Uredbi koja je na snazi od 01. siječnja 2019. čl.2 st.2. raspodjelom dijela prihoda od igara na sreću utvrđuje se izdvajanje za organizacije, i to:

- 35,00 % onima koje promiču razvoj sporta
- 4,19 % onima koje pridonose borbi protiv zlouporabe droga i svih drugih oblika ovisnosti
- 12,50 % onima koje se bave socijalnom i humanitarnom djelatnošću
- 19,10 % onima koje se bave problemima i zadovoljavanjem potreba osoba s invaliditetom
- 3,70 % onima koje se bave tehničkom kulturom
- 12,28 % onima koje se bave kulturom
- 1,96 % onima koje se bave izvaninstitucionalnom naobrazbom i odgojem djece i mladih
- 11,27 % onima koje pridonose razvoju civilnoga društva.

Prema analizi tržišta igara na sreću koju je objavila publikacija Fiscus Instituta za javne financije (broj 9, listopad 2019.), djelatnost kockanja i klađenja u razdoblju 2008. – 2017.

---

<sup>27</sup> Porezna uprava, [www.porezna-uprava.hr/hr\\_propisi/\\_layouts/in2.vuk.sp.propisi.intranet/propisi.aspx#id=pro111](http://www.porezna-uprava.hr/hr_propisi/_layouts/in2.vuk.sp.propisi.intranet/propisi.aspx#id=pro111), (28.10.2019.)



godine bilježi pad broja poduzeća, odnosno rast koncentracije tržišta što je ponajprije rezultat pripajanja i akvizicija, posebice 2013. godine kada je Admiral International Kasinos pripojen društvu Captura, društvo Osmica društvu International Evona, a ABCAstoria Prvoj sportskoj kladionici (PSK) te 2016. godine kada je Hattrick pripojen društvu PSK, Tempo-Star Germania Sportu, dok su Captura, Bolus i Blue Sky ušli pod okrilje Interigre. Pripajanja su se uglavnom događala među povezanim društvima na način da su vlasnici više tvrtki-kćeri spajali u jedinstveno poduzeće.<sup>28</sup>

Prevelika konkurencija na tržištu dovela je do podizanja postotka isplate - povrata novca. Nameće se pitanje gornje granice isplate koja omogućava profitabilno poslovanje priređivačima, ali i koristi od takvih igara koje društvo ima. Veći povrat dovodi do dužeg zadržavanja igrača u igri, stvaranja osjećaja da su dobitci kontinuirano prisutni i navlačenja igrača u lov za velikim dobitkom, u konačnici na neprimjerenu potrošnju vremena na igre na sreću što predstavlja iskorak prema ovisnosti.

### 3.2. Pojam i značaj društveno odgovornog priređivanja igara na sreću u Hrvatskoj Lutriji d.o.o.

Društveno odgovorno priređivanje igara na sreću znači prvenstveno zadovoljenje potrebe za igrama na sreću u sigurnom, legalnom, tehnološki suvremenim uvjetima, vodeći računa da se spriječe ili bar minimaliziraju moguće štetne posljedice priređivanja igara na društvo. Odgovorno priređivanje igara na sreću ključni je element politički prihvatljivog igranja igara na sreću. Priređivanje na odgovoran način mora biti regulirano Zakonom, koji propisuje i odgovornost svih dionika, kontrolu i samokontrolu ključnih sudionika na tržištu igara na sreću - regulatora tržišta, priređivača i igrača.

Kao primarni zadatak regulatora tržišta je zaštita građana, zaštita javnog reda i javnog zdravlja. Kod igara na sreću, važno je osigurati legalno zadovoljenje te potrebe, kako ista ne bi bila zadovoljena na crnom tržištu. Odgovorni priređivač iskazati će odgovornost prema društvu u cijelosti, ali i prema igračima na način da saniranje štetnih posljedica ne poništi sredstva koja su prikupljena za društveno korisne djelatnosti, odnosno da igrači uvijek dobiju točnu, jasnu i pravovremenu informaciju o usluzi koju prodavač nudi posebno kad je riječ o osjetljivim

---

<sup>28</sup> Institut za javne financije, [www.ijf.hr/upload/files/9.pdf](http://www.ijf.hr/upload/files/9.pdf); FISCUS, Institut za javne financije, Br. 9/listopad 2019., str.3, (28.10.2019.)

skupinama (maloljetnici, socijalno ugroženi, ovisnici) kako bi mogao donijeti „osvijestenu“ odluku.

Hrvatska Lutrija priređivanjem igara na sreću na društveno odgovoran način koristi društvu jer:<sup>29</sup>

- kontrolira kriminalne aktivnosti povezane uz igre na sreću (pranje novaca, prevare građana, namještanje rezultata i sl.)
- štiti igrače, posebno osjetljive skupine (maloljetnici, građani i obitelji koje su se već susrele s problemom ovisnosti o igrama)
- odgovorno oglašava igre na sreću
- generiraju se sredstva za društveno korisne djelatnosti, informiraju se i educiraju igrači sa ciljem sprječavanja ovisnosti o igrama i štetnim posljedicama koje ta vrsta ovisnosti izaziva.

Ono što je važno istaknuti da svi zaposlenici Hrvatske Lutrije u djelokrugu svoga rada imaju značajnu ulogu u promoviranju društveno odgovornog priređivanja igara na sreću. Isto tako, svi prodavači, obzirom da su u svakodnevnoj interakciji s igračima, bilo da rade s lutrijskim igrama ili su zaposlenici automat kluba ili casina prolaze edukacije, a sve u svrhu boljeg razumijevanja koncepta društveno odgovornog priređivanja igara na sreću te primjenom istog u svakodnevnom poslovanju.

Hrvatska Lutrija d.o.o. posvećuje punu pažnju razumijevanju i uspostavi koncepta odgovornog priređivanja i odgovornog igranja igara na sreću i nastoji suzbiti negativne posljedice igranja igara na sreću kako bi se umanjio rizik za društvo, a posebice za ranjive skupine kao što su maloljetnici i osobe s rizikom razvoja prekomjernog, odnosno kompulzivnog igranja.<sup>30</sup>

Glavni motiv odgovornog igranja je postizanje zabave. Odgovorno igranje znači jasno određivanje prihvatljivog gubitka (koliko smo spremni uložiti u igru) prije samog ulaska u casino ili prodajno mjesto HL.<sup>31</sup>

Hrvatska Lutrija promovira deset pravila odgovornog igranja igara na sreću koja su prikazana u sljedećoj tablici.

---

<sup>29</sup> Hrvatska Lutrija, [www.lutrija.hr/cms/fgs.axd?id=100994](http://www.lutrija.hr/cms/fgs.axd?id=100994), str.3. (28.10.2019.)

<sup>30</sup> Hrvatska Lutrija, [www.lutrija.hr/cms/fgs.axd?id=100994](http://www.lutrija.hr/cms/fgs.axd?id=100994), (28.10.2019.)

<sup>31</sup> Hrvatska Lutrija, <https://www.lutrija.hr/cms/15>, (28.10.2019.)

Tablica 2: Deset pravila odgovornog igranja igara na sreću

1.	Igre na sreću igrajte samo radi zabave.	Ako više ne uživete u igri, pitajte se zbog čega nastavljate s igrom?
2.	Novac koji izgubite smatrajte cijenom Vaše zabave.	Svaki dobitak smatrajte nagradom.
3.	Odredite iznos do kojeg planirate potrošiti i ne mijenjajte ga.	
4.	Odredite koliko svojeg vremena želite odvojiti za igranje igara na sreću i držite se toga.	Bez obzira da li u tom trenutku dobivate ili gubite, prekinite i otiđite kada istekne Vaše planirano vrijeme.
5.	Očekujte gubitak.	Budite svjesni da je vjerojatnost da ćete izgubiti veća od vjerojatnosti da postignete dobitak.
6.	Odredite pravilo da ne igrate igre na sreću na kredit.	Ne posuđujte novac!
7.	Stvorite ravnotežu u svom životu.	Igranje igara na sreću ne bi smjelo ometati ili pak zamijeniti Vaše prijatelje, obitelj, posao ili druge aktivnosti.
8.	Izbjegavajte lov na izgubljeni novac.	Vaši gubici vjerojatno će biti tim veći, što se više trudite nadoknaditi izgubljeno.
9.	Ne igrajte igre na sreću kako biste zaboravili ili «pobjegli» od emocionalne ili fizičke boli.	Ukoliko Vam igranje postane više od zabave, to može voditi u probleme.
10.	Educirajte se i upoznajte sa znakovima problematičnog igranja igara na sreću.	Što više znate, to bolje odluke u svom životu možete donijeti. A lakše možete prepoznati i one kojima je potrebna pomoć!

Izvor: Hrvatska Lutrija, [www.lutrija.hr/cms/15](http://www.lutrija.hr/cms/15), (28.10.2019.)

Značaj igara za društvo nije prvenstveno posljedica financijske koristi koju društvo ima od te djelatnosti već proizlazi iz činjenice da neodgovarajuće priređivanja igara na sreću uzrokuje ugrožavanje javnog reda i javnog zdravlja.

Kako bi se postigle i održavale sve spomenute karakteristike društveno odgovornog priređivanja igara na sreću Hrvatska Lutrija d.o.o. se obvezuje:<sup>32</sup>

- igračima ponuditi informacije o igrama koje će im omogućiti zadržavanje kontrole nad vlastitom igrom, a istovremeno pružiti zabavu i zadovoljenje potrebe za igrama na sreću
- razvijati i nuditi igre na način koji će omogućiti igračima da ostvare zadovoljstvo u igri i da to zadovoljstvo bude održivo i trajno
- kontinuirano nastojati smanjivati štetni utjecaj koji igre na sreću mogu imati na društvo
- težiti stvaranju i očuvanju pozitivnih vrijednosti i doprinosa društvenom razvoju
- graditi dobre odnose s dionicima i ispunjavati njihova očekivanja sukladno pozitivnim zakonskim i etičkim okvirima.

<sup>32</sup> Hrvatska Lutrija, [www.lutrija.hr/cms/fgs.axd?id=100994](http://www.lutrija.hr/cms/fgs.axd?id=100994); str.3.(28.10.2019.)

### 3.3. Načela i standardi odgovornog priređivanja igara na sreću

Hrvatska Lutrija je članica Udruženja europskih lutrija (The European Lotteries) i Udruženja lutrija svijeta (World Lottery Association). Oba ta udruženja određuju standarde odgovornog priređivanja igara na sreću.

Udruženja lutrija svijeta (WLA) međunarodna je trgovačka organizacija osnovana u kolovozu 1999. godine spajanjem AILE-a, Međunarodnog udruženja državnih lutrija i Intertoto-a, Međunarodnog udruženja organizacija Toto i Lotto. WLA danas broji preko 150 državnih lutrija na 6 kontinenta koja posluje preko svojih regionalnih udruženja lutrija: ALA-udruženja lutrija Afrike, APLA – udruženja lutrija Azije i Pacifika, CIBELAE – udruženja lutrija Južne Amerike, NASPL- udruženja lutrija Sjeverne Amerike i EL – udruženja lutrija Europe. Članovi WLA lutrije postoje kako bi podržali dobre slučajeve u svojim nadležnostima prodajom odgovornih, etičnih i zabavnih igara.

Slika 2. Logo lutrije svijeta



Izvor: Svjetska lutrija, [www.world-lotteries.org](http://www.world-lotteries.org); (01.11.2019.)

Europski Standardi odgovornog priređivanja igara prvi puta su usvojeni od strane Generalne skupštine EL-a 2007. godine. Oni su dopunjeni Okvirom za certificiranje EL-a, koji je Opća skupština usvojila u lipnju 2009. godine. Sve članice na području Europe, trenutno njih 47, primjenjuju važeće zakone, propise i odgovornosti sukladno lokalnoj nadležnosti. Kako bi se prilagodili igračkom okruženju koje se brzo mijenja, novim znanjima i istraživanju u području odgovornog igranja, odgovorni standardi igre redovito se pregledavaju.<sup>33</sup>

<sup>33</sup> Udruženje europskih lutrija, [www.european-lotteries.org/european-gaming-standards](http://www.european-lotteries.org/european-gaming-standards), (01.11.2019.)

Suočeni s trendom liberalizacije tržišta, brzim promjenama na tržištu igara na sreću i digitalnom budućnošću Standardi odgovornog priređivanja igara na sreću prilagođavaju se jednom godišnje. Ta su načela jednoglasno prihvaćena od svih članica, a njihova osnovna obveza je poticanje javnog reda/dobra i borba protiv ilegalnog priređivanja igara na sreću i korupcijom u skladu sa zakonima koji su utvrđeni u svakoj državi – članici.

Slika 3. Standardi odgovornog priređivanja igara na sreću



Izvor: Udruženje Europske lutrije, [elresponsiblegamingstandards3201.pdf](#); (01.11.2019.)

Standardi su dizajnirani tako da nadopunjuju WLA načela odgovornog priređivanja, kroz EL standarde objašnjavajući konkretne radnje koje će poduzeti članice koje se mogu mjeriti. Očekuje se da će primjena EL-ovih Standarda za odgovorno priređivanje igara na sreću članova EL-a ispuniti razinu 4 WLA okvira.<sup>34</sup>

Ciljevi Standarda za odgovorno privređivanje su:<sup>35</sup>

- poticati kontinuitet javnog reda, integriteta i borbu protiv ilegalnih kockanja i financijskih nepravilnosti prema važećim europskim zakonima
- utvrditi i primijeniti najuspješnije metode za provođenje odgovornog priređivanja igara na sreću
- omogućiti članovima EL-a da odgovorno igranje učine sastavnim dijelom svakodnevnih operacija, a pritom minimiziraju štetu društvu.

---

<sup>34</sup> Ibidem

<sup>35</sup> Ibidem

Sve članice EL dužne su u svom radu osigurati zaštitu interesa igrača i ranjivih skupina, osigurati poštivanje važećih zakona, propisa i odgovornosti, razviti odgovarajuće prakse uzimajući u obzir relevantne informacije i istraživanja, razviti bolje razumijevanje društvenog utjecaja igre, promovirati primjenu prakse odgovornog igranja u svim aspektima aktivnosti članova i dionika, pružiti javnosti točne i uravnotežene informacije koje će im omogućiti izbor u njihovim igračkim aktivnostima te kontinuirano usavršavati program odgovornog igranja i informirati javnost o istome.<sup>36</sup>

EL Standardi odgovornog priređivanja igara na sreću sastoje se od 11 elemenata:

1. *Istraživanje* – sve su članice obvezne promicati, provoditi i objavljivati istraživanja o ovisnosti o igrama na sreću u svrhu što boljeg razumijevanja društva te rezultate primijeniti za neke od budućih mjera društveno odgovornog priređivanja igara.

2. *Obuka zaposlenika* – članice EL dužne su svoje zaposlenike educirati i informirati o odgovornom priređivanju igara na sreću, i to najmanje jednom godišnje kroz razne kanale komunikacije. Vrlo je važno da informacije budu aktualne i da se kontinuirano ažuriraju, te da, ovisno o opisu posla i količini interakcije koju zaposlenici vode s klijentima, budu obučeni o problemima ovisnosti o igrama na sreću, a u svrhu pravovremenog i učinkovitog samoisključenja i apstinencije, upućivanju potencijalnih ovisnika na liječenje te provjere poštivanja zakonske dobi za sudjelovanje u igrama na sreću na prikladan način.

3. *Programi za prodajne agente* – od izuzetne je važnosti da prodajni agenti budu informirani i upoznati s odgovornim priređivanjem igara na sreću prije nego počnu prodavati proizvode članica. Kako bi prodajni agenti razvili svijest o odgovornom priređivanju igara na sreću daju im se informativni materijali npr. knjižice, letci, plakati itd.

4. *Dizajn igara* – prije uvođenja novih proizvoda u prodaju članice su dužne provesti procjenu utjecaja na društvo pomoću procjene rizika te primijeniti učinkovitu strategiju umanjenja negativnog učinka rizika. Učestalost održavanja igara, veća vjerojatnost osvajanja dobitka, neznatni promašaj i sl. samo su neke od opasnosti koje možemo povezati s ovisnošću o igrama na sreću o kojima članice moraju voditi računa. Visokorizični proizvodi ili usluge puštaju se u prodaju samo kada na tržištu već postoji proizvod ili usluga gospodarskog subjekta koji nije član udruženja s ciljem smanjenja učinka postojećeg rizika ili učinkovitije regulacije rizika od strane članice. Procjenu rizičnosti, posebno proizvoda ili usluge koje su kategorizirane kao „visokorizične“ izraditi će i dokumentirati treća, neovisna strana.

---

<sup>36</sup> Ibidem

5. *Kanali igre na daljinu* – provjere je potrebno provoditi u formalnom i dokumentiranom postupku. Minimalni zahtjev za registraciju klijenata u igrama na sreću na udaljenim platformama (internetske, digitalne TV, mobilne aplikacije) uključuje ime, dob, adresu i jedinstveno korisničko ime i lozinku. Članice moraju vršiti kontrolu danih podataka kroz sustave za verifikaciju treće strane. Platforme za sudjelovanje u igrama na daljinu moraju uključivati: dokaz o adresi i dobnom ograničenju prije nego klijent postane „potpuno registriran“, onemogućavanje kreditiranja, omogućiti sve mogućnosti prilagodbe ograničenja (igranja, uplata, ili gubitka) bilo da njima upravlja klijent ili sustav, dobrovoljne značajke samoisključenja za igrače, upozoravanje igrača na zaslonu igre na vremensku sesiju, upozorenja vezana za stanke/ograničenja, najveću brigu posvetiti zaštiti podataka klijenta kroz definiranu politiku privatnosti, prikaz novčane vrijednosti oklada i mogućnost samoprocjene odgovornog sudjelovanja u igrama.

6. *Oglašavanje i marketing* - oglašavanje izravno usmjereno na osjetljive skupine nije dozvoljeno. Tu se pritom misli na dob, društveni status ili navike igranja. Sve su članice obvezne prihvatiti kodeks oglašavanja i marketinga u svrhu isključenja maloljetnika u igrama na sreću, ili širenja informacija kojima se daje lažni dojam o vjerojatnosti osvajanja dobitka kroz marketinške i promidžbene aktivnosti. Propisima za oglašavanje i marketinške kampanje potrebno je osigurati da:

- ne nude nerazumne poticaje povezane s češćim dobitcima ili pak češćem igranju
- budu usmjerene za zabavu i ne potiču klijente na nadoknadu gubitka
- ne potiču diskriminaciju na temelju etičke ili nacionalne pripadnosti, seksualne orijentacije, vjere ili dobi
- šanse za osvajanje dobitka ili nagrade budu točno iskazane
- ne sadrže oglase ili promidžbu davatelj brzih zajmova ili kredita u svrhu sudjelovanja u igrama na sreću.

7. *Upućivanje na liječenje* – potpisnice se obvezuju da će surađivati sa zdravstvenim ustanovama i terapijskim centrima kako bi pobliže upoznali problem ovisnosti o igrama na sreću i utjecaju reklamiranja lutrijskih proizvoda na njih. Informacije o pružateljima usluga liječenja i pomoći igračima i agentima moraju biti dostupne i u tiskanom obliku, istaknute u prostorima za igru te internet stranicama članica. Primjenjivost i učinkovitost mjera kontrolira se jednom godišnje.

8. *Edukacija igrača* – od iznimne je važnosti educirati igrače o: pravilima pojedine igre, informacijama o izgledima za dobitak kako bi igrači mogli procijeniti rizik i korist od svake

pojedine igre, strukturi dobitaka, dobnom ograničenju, odgovornoj igri, zaštiti potrošača i mjestu za pružanje pomoći u slučaju ovisnosti.

9. *Uključivanje dionika* – članice se obvezuju da će angažirati najvažnije dionike u svrhu rješavanja pitanja važnih za dionike, ali i za pojedinu članicu te će se na takvu suradnju osvrnuti kroz vlastite mehanizme izvještavanja. Isto tako, uključiti će dionike u postupke donošenja strateških odluka te davati povratne informacije o ishodima suradnje.

10. *Izvještavanje, mjerenje i certifikacija* – izvješća članica o utjecaju i programu društveno odgovornog priređivanja igara moraju obuhvatiti politiku odgovornog priređivanja igara, ciljeve, preuzete obveze i pokazatelje na transparentan i prikladan način uz korištenje kanala kojim mogu pristupiti dionici. Kontrolu usklađenosti svojih aktivnosti sa utvrđenim normama svaka članica provodi zasebno u svrhu ishođenja certifikata Udruženje europskih lutrija.

11. *Elektronički uređaji za igru (EGM-ovi)* – Electronic Gaming Machines uključuju automate za igre na sreću spojene na centralni sustav VLT-ove (video lutrijski terminali), posebne automate za igru AWP-ove (Amusement With Prizes, zabavni automati za igru s nagradama), IVT-ove (interaktivni video terminali) ili kladomate i EIL-ove (elektronička instant lutrija) te njihova primjena ima veći potencijal razvoja ovisnosti u igrača od uobičajenih lutrijskih igara. Prodavačima igara na EGM-ovima članice su dužne pružiti posebnu edukaciju za odgovorno priređivanje igara, zabraniti sudjelovanje u igrama u poslovnicu u kojoj rade te unijeti pravila društveno odgovornog priređivanja u prodavačev ugovor. Pravila članica odgovornog priređivanja igara na EGM-ovima provjeravaju tajni kupci.<sup>37</sup>

World Lottery Association (WLA) dodijelila je Certifikat Hrvatskoj Lutriji 2011. godine, četvrti i najviši stupanj odgovornog priređivanja. Certifikatom se potvrđuje da Hrvatska Lutrija dobro provodi program društveno odgovornog priređivanja igara na sreću, primjenjujući sva načela u sve segmente poslovanja u svakodnevnoj praksi, ali i da razumije i uvažava očekivanja vanjskih dionika te kvalitetno upravlja ljudskim resursima i procesima koji su neophodni za kontinuirano povećanje uspješnosti.

Pravila po kojem Certifikat može biti dodijeljen je potvrda od strane neovisnog revizora da su navedeni zahtjevi ispunjeni.

---

<sup>37</sup> Ibidem



Slika 4. Cerifikat World Lottery Association March 2018. - March 2021.



Izvor: Hrvatska Lutrija, [www.lutrija.hr/cms/WLAOdgovornoPriredivanje](http://www.lutrija.hr/cms/WLAOdgovornoPriredivanje), (03.11.2019.)

Početkom 2012. godine Hrvatska Lutrija bila je prva organizacija u ovom dijelu Europe kojoj je dodijeljen Certifikat odgovornog priređivanja igara na sreću EL s pravom korištenja odgovarajućeg logotipa nakon što je izvršena procjena usklađenosti poslovanja sa Standardima od strane neovisnog revizora (KPMG Hrvatska, 2011.godine).

Slika 5. Logotip Certifikata odgovornog priređivača udruženja EL;



Izvor: Hrvatska Lutrija, [www.lutrija.hr/cms/ELOdgovornoPriredivanje](http://www.lutrija.hr/cms/ELOdgovornoPriredivanje)

Dobiveni certifikat potvrđuje dosljednu primjenu standarda odgovornog priređivanja igara na siguran i transparentan način, te još više učvršćuje poziciju Hrvatske Lutrije na tržištu igara na sreću u odnosu na ostale konkurente. Upravo je društveno odgovorno priređivanje igara na sreću ono što Hrvatsku Lutriju izdvaja od konkurencije čiji je jedini fokus - profit.

Slika 6.: Certifikat The European Lotteries,



Izvor: Hrvatska Lutrija, [www.lutrija.hr/cms/ELOdgovornoPriredivanje](http://www.lutrija.hr/cms/ELOdgovornoPriredivanje) (03.11.2019.)

U studenom 2017. godine provedena je revizija EL Social Responsible Gaming Standarda od strane revizorske kuće SIQ Ljubljana. Hrvatska Lutrija je tijekom recertifikacije postigla više od traženih 75% po svakom zadanom standardu i zadovoljila kriterije odgovornog priređivača igara na sreću. Nakon što je po treći puta Hrvatska Lutrija dobila europski certifikat (EL) ostvarila je pravo i na produljenje Certifikata najvišeg četvrtog stupnja WLA, a dobiveni certifikati valjani su do 2021. godine.

Svjetska lutrijska organizacija (WLA) dodijelila je Hrvatskoj Lutriji d.o.o. WLA Certifikat o sigurnosnim standardima, međunarodno priznati sigurnosni standard u području poslovanja lutrijskim igrama.

Slika 7. WLA Certifikat o sigurnosnim standardima



Izvor: Hrvatska Lutrija, [www.lutrija.hr/cms/ISO27001](http://www.lutrija.hr/cms/ISO27001); (02.11.2019.)

Hrvatska Lutrija certificirana je sukladno normi ISO 27001:2005. ISO 27001:2005 certifikat potvrđuje ne samo da je tvrtka uvela tehničke kontrole za zaštitu svog IT sustava, već da je uspostavila sveobuhvatni proces zaštite poslovanja kroz procese upravljanja rizikom, kontrole i unapređenja, kojim se štite poslovni procesi i poslovni podaci tvrtke, ali i njenih klijenata. Sastoji se od dva dijela – prvi dio standarda WLA SC:2012 uključuje zahtjeve koje se odnose na sustav upravljanja sukladno normi ISO/IEC 27001:2005 proširenih sa 21 dodatnim zahtjevom, dok drugi dio standarda WLA SC:2012 definira 90 zahtjeva koji se odnose na lutrijsko poslovanje i priređivanje igara na sreću i klađenje.

Uspješnom certifikacijom prema navedenom standardu Hrvatska Lutrija, kao i sve članice Svjetske lutrijske organizacije, potvrđuje da uspješno upravlja integritetom, povjerljivošću i dostupnošću podataka ključnih za poslovanje.

## 4. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE U PRAKSI HRVATSKE LUTRIJE d.o.o.

Igranje igara na sreću svojstveno je čovjeku. Igre na sreću podrazumijevaju raznovrsne igre, ponašanja i aktivnosti kroz ulaganje novca uz rizik u događaj neizvjesnog ishoda s ciljem zarade. Igre na sreću igrale su sve civilizacijske skupine, svih povijesnih razdoblja, društvenih slojeva bez obzira na rasu i spol. Tako danas u svijetu ima veći broj osoba koje igraju ili su igrale igre na sreću od onih koje to ne čine. Onog trenutka kada igrač više ne igra radi zabave, užitka ili nade da će ostvariti dobitak već želi povratiti uloženi novac govorimo o „prekomjernom igranju“. Negativne posljedice prekomjernog igranja dovode do ugrožene sigurnost i dobrobit igrača ili njegove obitelji (prijatelja) te proširenje negativnih utjecaja na širu zajednicu.

### 4.1. Politika društveno odgovornog priređivanja igara na sreću

Posljednjih petnaestak godina, nakon zakonodavne liberalizacije od monopolističke k tržišnoj regulaciji priređivanja igara na sreću, u Hrvatskoj su vidno eskalirali ponuda, promidžbeni marketing, pa time i potražnja igara na sreću (napose sportskih kladionica), sukladno čemu je značajno porastao i broj ovisnika o igrama na sreću (napose o kockanju i klađenju). Kockanje, klađenje i igranje igara na sreću postali su legalne, široko društveno prihvaćene i marketinški promovirane djelatnosti.<sup>38</sup>

Tržište igara na sreću, kockarnica i kladionica u nas još je u porastu i još je uvijek mlado, to jest još nije doseglo zrelost sporog linearnog rasta ili čak stagnacije ponude i potražnje, već i dalje eksponencijalno raste u okviru naše tranzicijske stvarnosti. Nekadašnja monopolistička pozicija Hrvatske Lutrije d.o.o. destabilizirana je pojavom drugih priređivača igara na sreću, što je s jedne strane dobro, jer monopolistička pozicija pridonosi stagnaciji njegovog nositelja prema manje kvalitetnoj, a skupljoj ponudi igara na sreću, a s druge strane loše, jer kompetitivni odnos oligopola nižim cijenama i kvalitetnijom ponudom i promidžbom potiče potražnju za igrama na sreću. Izravnu dobit od zakonodavne legalizacije i poticajne liberalizacije igara na sreću, kockanja i klađenja, imaju, s jedne strane vlade, koje na taj način, kroz oporezivanje prihoda od igara na sreću, pune državne proračune, a s druge strane sami priređivači igara na sreću, vlasnici kockarnica i kladionica. I jedni i drugi svoje prihode ostvaruju od novca samih

---

<sup>38</sup> Zoričić Z.: Kockanje i klađenje – ovisnosti novog doba, preuzeto [hrcak.srce.hr/57572](http://hrcak.srce.hr/57572); (01.11.2019.)

igrača. Za sada Vlada RH i nadležno Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi nisu ni na koji način, barem od dijela oporezovanog novca iz prihoda od igara na sreću, kroz preventivne ili terapijske akcije pokušali smanjiti osobnu, obiteljsku, ali i društvenu štetu nastalu zbog patološkog kockanja (iako same osobe s problemom kockanja i klađenja uplaćuju više od trećine novca prema priređivačima igara na sreću.<sup>39</sup>

Kockarnice i kladionice zarađuju na svima, a ponajviše na samim kockarima. Od ukupnog iznosa koji gube osobe koje se kockaju i klade, gotovo polovicu tog iznosa gube osobe koje problemski kockaju i ovisnici o kockanju. Te dvije, relativno male podskupine osoba koje kockaju, čine gotovo polovicu broja osoba koje prosječno zatječemo u kockarnicama ili kladionicama.<sup>40</sup>

Svakako da ovisnost o igri odnosno prekomjerno igranje igara na sreću predstavlja ozbiljan društveni problem koji zahtjeva proaktivan odgovor priređivača. Tako Hrvatska Lutrija d.o.o., obzirom da je u potpunom vlasništvu RH, aktivno provodi društveno odgovorno ponašanje u svim segmentima poslovanja, kroz misiju, viziju i organizacijske vrijednosti društva te nastoji suzbiti negativne posljedice za društvo od igara na sreću, a posebno za ranjive skupine.

Provođenje politike društveno odgovornog priređivanja igara na sreću početna je točka provedbe odgovornog priređivanja igara u Hrvatskoj Lutriji d.o.o. u kojem se definiraju stavovi, obveze, utvrđuju uloge i odgovornost te smjernice za provođenje iste. Ciljevi društveno odgovornog priređivanja igara na sreću su:<sup>41</sup>

- postizanje visoke razine svijesti o društveno odgovornom priređivanju igara na sreću – kroz provođenje potrebnih edukacija i osposobljavanja na svim razinama
- usklađenje sa Standardima odgovornog priređivanja igara na sreću European Lotteries i World Lottery Association – poštivati propisane Standarde, uz ostale zakonske i pravne akte; svako kršenje politike procijeniti posljedice i provesti potrebne mjere
- ostvarenje kontinuiteta društveno odgovornog priređivanja igara na sreću – aktivno unapređivati procese, mjeriti učinkovitost dostupnim alatima i provoditi prilagodbe
- jačanje individualne odgovornosti za društveno odgovorno priređivanja igara na sreću – svaki zaposlenik u svom djelokrugu rada odgovoran je za primjenu društveno odgovornog poslovanja

---

<sup>39</sup> Torre R., Zoričić Z., Škifić B.: Pojavnost i zakonodavna regulacija kockanja; preuzeto [hrcak.srce.hr/57609](http://hrcak.srce.hr/57609), str. 30, (02.11.2019.)

<sup>40</sup> Torre, R.; Zoričić, Z.: „Kockanje i klađenje- od zabave do ovisnosti“, HSKLA, Zagreb 2013, str.17.

<sup>41</sup> Hrvatska Lutrija, [www.lutrija.hr/cms/PrimjenaDOP-aUHL](http://www.lutrija.hr/cms/PrimjenaDOP-aUHL), (02.11.2019.)

- uspostava učinkovite dokumentacije o društveno odgovornom priređivanju igara na sreću – sve informacije, dokumenti, pravilnici, procedure, izvješća, akcijski plan i sl. o društveno odgovornom priređivanju igara na sreću moraju biti klasificirane i ažurne
- opredijeljenost za javno izvješćivanje dionika i svih zainteresiranih strana – izvještavanje svih dionika o provedbi društveno odgovornog priređivanja igara na sreću na godišnjoj razini
- interne procjene i recertifikacija – u svrhu potvrde učinkovitosti društveno odgovornog priređivanja igara na sreću i njegovog poboljšanja.

Uspješnost provođenja društveno odgovornog priređivanja igara na sreću utvrđuje se kroz pravne obveze, Zakon o igrama na sreću (i druge pravne akte), WLA Responsible Gaming Framework i European Responsible Gaming Standards European Lotteries kroz ranije navedene standarde (istraživanje, trening zaposlenika HL-a, programi edukacije prodajne sile, dizajn igara, kanali priređivanja igara na daljinu, oglašavanje i marketing, upućivanje na liječenje, edukacija igrača, uključivanje dionika, izvješćivanje, mjerenje i certificiranje te elektronički aparati za igre) koje će detaljno biti razrađene u daljnjem radu kroz akcijski plan.

#### 4.2. Akcijski plan društveno odgovornog priređivanja igara na sreću

Kako bi se kontinuirano provodilo društveno odgovorno priređivanje igara na sreću potrebno je definirati postupke i aktivnosti kao preduvjet za provođenje usklađenosti sa Standardima odgovornog priređivanja igara na sreću European Lotteries. Minimalna usklađenost prema zahtjevu europske lutrijske organizacije koja pristupa certifikaciji ili recertifikaciji iznosi 75% propisanih zahtjeva Standarda.

Akcijski plan za DOP 2019<sup>42</sup> napravljen je prema preporukama za poboljšanje dobivenih od strane revizorske kuće SIQ Croatia d.o.o. tijekom recertifikacije 2017.godine za 11 elemenata standarda odgovornog priređivanja igara na sreću:

1. *Istraživanje* – u javnim istupima predstavnika HL kontinuirano promovirati, inicirati i podupirati istraživanja u svrhu podizanja svijesti u javnosti i kod dionika o posljedicama prekomjernog igranja; poticati i podupirati istraživače – stručnjake koji se bave prevencijom i istraživanjem problematičnog igranja igara na sreću na godišnjoj razini kroz donacije i financijske potpore, rezultate istraživanja kontinuirano objavlјivati na web stranicama kako bi bili dostupni svim dionicima. U suradnji s Institutom društvenih znanosti Ivo Pilar i Uredom za

---

<sup>42</sup> Akcijski plan društveno odgovornog priređivanja igara na sreću Hrvatska Lutrije d.o.o. za 2019.; izvor: interni dokument

suzbijanje zlorabe droga Vlade Republike Hrvatske financiralo se istraživanje „Igranje igara na sreću u hrvatskom društvu“ o čemu je na temelju rezultata potrebno donijeti zaključke i plan aktivnosti HL-a

2. *Trening zaposlenika* – redovito upoznavanje zaposlenika s programom društveno odgovornog priređivanja igara, a za zaposlenike, čiji opis posla zahtijeva interakciju i komunikaciju s igračima – osobno, putem medija i sl. (prodavači, interni treneri, dizajneri i razvojni tim igara, marketing i upravljajući dijelovi organizacije) edukacija uključuje trening



odgovornog priređivanja igara te edukaciju o upućivanju osoba s potencijalnim problemom prekomjernog igranja na za to odgovarajuća postupanja. Jasno komunicirati prodavačima i internim trenerima naputak o profesionalnom načinu provjere starosne dobi igrača obzirom da Zakonom o igrama na sreću nije dozvoljeno sudjelovanje maloljetnika u igrama na sreću.

Slika 8. Zabrana sudjelovanja maloljetnika u igrama na sreću

3. *Programi edukacije prodajne mreže (poslovnih suradnika i prodavača)* – kontinuirano izrađivati i distribuirati informativne materijale s područja DOP-a (s jasno označenom verzijom materijala i datumom nastanka) te osigurati dodatna pojašnjenja i upute za prodavače, kao što se kontinuirano provodi i edukacija novih suradnika i zaposlenika o odgovornom priređivanju igara na sreću.

Slika 9. Upitnik samoprocjene

UPITNIK SAMOPROCJENE		
Iskreno odgovorite na svako pitanje a da li ne		
1. Jeste li ikada zaradili u igrama na sreću? DA NE	17. Jeste li ikada imali problema s igrama na sreću zbog nezdravog odnosa prema igrama na sreću? DA NE	
2. Je li igranje igara na sreću ikada utjecalo na Vaše obiteljski život? DA NE	18. Ponekad li se osjećate frustrirano ili razočarano u igrama na sreću? DA NE	
3. Je li igranje igara na sreću ikada utjecalo na Vaše ugled u društvu? DA NE	19. Imate li potrebu preseliti neki sustav dopuštenje tako da se „povećate“ u nekoliko sati igranja igara na sreću? DA NE	
4. Jeste li ikada osjećali grublju savjest nakon igranja igara na sreću? DA NE	20. Jeste li ikada pomislili na samoubojstvo zbog problema vezanih uz igranje igara na sreću? DA NE	
5. Jeste li ikada igrali igre na sreću kako biste otplatili dugove ili ispunili financijske potrebe? DA NE	Završite svoje odgovore „DA“	
6. Je li igranje igara na sreću utjecalo na smanjivanje Vaših ambicija ili očekivanja? DA NE	Vielika većina ljudi sudjeluje u igrama na sreću i ima neke karakteristične osobnosti u igrama na sreću, pothodno odgovorite na najmanje sedam pitanja u ovom upitniku. Nije važno jedan potpisan odgovor u ovom upitniku može biti znak da imate neki problem u igri.	
7. Jeste li, nakon gubitka, osjećali da morate vratiti čim prije izgubljeni novac? DA NE	UPITAJTE SE ISKRENO - IMATE LI JOS UVLJEK KONTROLI NAD IGRAMI ILI ONA POKUŠAJTE KONTROLIRATI VAŠ ŽIVOT?	
8. Jeste li, nakon dobrih, imali sretnu potrebu da osvojite još? DA NE	<b>UPAMTITE</b>	
9. Jeste li ikada igrali igre na sreću sve dok niste potpuno izgubili novac? DA NE	Igre na sreću namijenjene su samo zabavi. Treba znati kada prestati i biti sigurni kada igranje podigne pritisak u vašem životu i osjećaje. Ne čekajte da se problem pogorša!	
10. Jeste li ikada pokušali novac za igre na sreću? DA NE	Ostavite zavjeticu za rješavanje problema prekomjernog igranja igara na sreću!	
11. Jeste li ikada nešto prodati da biste imali novac za igranje igara na sreću? DA NE	POTRAŽITE STRUČNO POMOĆ: 122 PUNO POMOĆIJE NA BESPLATNOM BROJU TELEFONA 0800 7888	
12. Jeste li ikada od dobrih ili onaj namijenjen igrama na sreću „vukli srca“ koristeći za viličastu žvircu? DA NE	Stav Hrvatske Lutrije d.o.o. je da prekomjerno igranje igara na sreću odnosa odnosa u igri predstavlja ozbiljan društveni problem koji zahtijeva profesionalan odgovor priređivača igara na sreću. Zbogom promotori i podizatelji, u našim smislu, odgovorno igranje igara na sreću kroz suradnike javnosti, informiranja i edukaciju naših zaposlenika i igrača.	
13. Jeste li zbog igranja igara na sreću prošli nemirni ili zapostavili vlastitu dobrobit ili dobrobit svoje obitelji? DA NE	IGRA JE ZABAVA IGRAJ S MIEROM	
14. Jeste li ikada igrali igre na sreću gdje ne igrate planira? DA NE	Hrvatska Lutrija	
15. Predstavljaju li Vam igre na sreću obilježje od brige, predstava, osjećaj ili zadovoljenje? DA NE		
16. Jeste li ikada pokušali ili razmišljali da podmete neku predloženu radnju kako biste prikupili novac za igre na sreću? DA NE		

Slika 10. Letak Hrvatske Lutrije „Da bi igra ostala zabava, važno je znati treba li stati“

Izvor: Hrvatska Lutrija, www.lutrija.hr (01.11.2019.)

4. *Dizajn igara* – kontinuirano pratiti i evidentirati promjene karakteristika postojećih proizvoda provedenih radi primjene mjera odgovornog priređivanja igara te korištenje alata – testova kojima se utvrđuje stupanj rizičnosti pojedine igre prije njenog uvođenja koji grafički



prikazan kroz semafor boje. Uputiti Ministarstvu financija prijedlog za samoisključenje koje će vrijediti jednako za sve priređivače i ugraditi ga gdje je to moguće. Kod otvaranja novih prodajnih mjesta voditi računa o njenom okruženju i provoditi smjernice odgovornog oglašavanja HL.

Slika 11. Vizualne oznake stupnja rizičnosti igre

5. *Kanali priređivanja igara na daljinu* – odnose se na reviziju platforme za priređivanje igara na daljinu s ciljem usklađenosti s odgovornim priređivanjem igara na sreću i aktivnosti koje su definirane akcijskim planom s određenim zadacima i datumom izvršenja, a uključuje elemente: verifikaciju dobi, dokaz o adresi, limite - zadana systemska ograničenja i/ili korisnička samoograničenja igre (potrošnje novaca i vremena ili gubitka), nemogućnost pružanja igre na kredit, mogućnost samoisključenja za igrače, postavljene mogućnosti provjere trajanja igre (na zaslonu, tijekom igre) upozorenja o limitu, pauze između razdoblja igre (stanke za hlađenje), kontrola zaštite podataka, prikaz vrijednosti uloga, mogućnost samoprocjene koja će ljudima omogućiti da ocijene igraju li odgovorno/testovi samoprocjene, link na stranici svake igre prema informacijama o odgovornom igranju, informacije o odgovornom priređivanju igara i izvorima podataka, sa savjetima i podrškom (primjerice, telefonske linije za pomoć, upućivanje liječnicima – specijalistima).

6. *Oglašavanje i marketing* – oglašavanje ne smije biti usmjereno prema osjetljivim skupinama, treba vjerno prikazivati vjerojatnost dobitka, nipošto iskustva pobjednika u oglašavanju prikazivati kao alternativu poslu, isključuje bilo kakav sadržaj koji uključuje nasilje ilegalno ponašanje, ne surađuju sa subjektima koji nude brze zajmove u svrhu brzog i lakog uključivanja u igru i ne usmjerava oglašavanje prema samoisključenim igračima.

7. *Upućivanje na liječenje* – kontinuirano surađivati sa registriranim udrugama i centrima za ovisnost te stručnjacima koji pružaju psihološku pomoć radnicima koji su pretrpjeli pljačku ili oružani prepad na radnom mjestu uz informiranje igrača i ovlaštenih poslovnih suradnika o davateljima usluga stručne pomoći ( logo i link odabrane organizacije, kontakt i telefonski brojevi linija za pomoć).

8. *Edukacija igrača* – kontinuirano komunicirati stav HL kao društveno odgovornog priređivača igara na sreću, informirati igrače o vjerojatnosti dobitka (na svakom pomoćnom



listiću, web stranicama), obavještavati i upozoravati na zabranu sudjelovanja maloljetnika u igrama nasreću, jasno istaknuti logo odgovorene igre „Igraj s mjerom“ na svim pomoćnim listićima za igru, kontinuirano distribuirati materijale na prodajna mjesta s brojem HELP linija i učiniti ih dostupnim kako bi ih igrači mogli diskretno uzeti.

Slika 12. Logo odgovorne igre HL



Izvor: Hrvatska Lutrija, [www.lutrija.hr](http://www.lutrija.hr) (01.11.2019.)

9. *Uključivanje dionika* – širiti krug dionika, osigurati redovnu formalnu i neformalnu komunikaciju s dionicima i uključivati ih u poslovanje, informacije o uključivanju dionika uvrstiti u redovne izvještaje, kod donošenja strateških odluka upotrijebiti rezultate tog procesa i povratno izvještavati dionike.

10. *Izvješćivanje, mjerenje i certificiranje* - kontinuirano, na godišnjoj razini do definiranog datuma donositi izvještaje o učinku i ciljevima Akcijskog plana, a koja sadrže i informacije o provođenju poslovne politike vezano za društveno odgovorno priređivanje igara na sreću (izvještaji o poslovanju, planu nabave,...). Izvješćivanje treba biti transparentno, preko najprikladnijih i najpristupačnijih kanala za ciljanu publiku dionika – Upravu, Nadzorni odbor, Skupština, sveukupna javnost... Potrebno je organizirati neovisnu verifikaciju aktivnosti HL-a iz područja DOP-a prema posebnim uputama koje se odnose na certificiranje Udruženja europskih lutrija.

11. *Elektronički aparati za igre* – osigurati specifične i jake mjere odgovornog igranja na automatima za igre na sreću obzirom da su potencijalno rizičnije od ostalih igara na sreću i igrače lako navode na prekomjernu igru. Na početnom ekranu komunicirati zabranu igranja osoba mlađih od 18 godina, istaknuti logotip DOP-a „Igra je zabava, igray s mjerom“, dostupnost upitnika o samoprocjeni prekomjernog igranja. Sve mjere treba razmatrati i razvijati u suradnji sa specijalistima predmetnog područja, od istraživača, znanstvenika, pružatelji tretmana za područja ovisnosti o igrama i kocki. Obzirom na jednosmjernu povezanost automata na centralni sustav HL neke od zahtjevnih mjera Standarda neprimjenjive su te nisu uvrštene u Akcijski plan.

#### 4.3. Aktivnosti Hrvatske Lutrije za prevenciju i smanjenje štete u djelatnosti kockanja i klađenja

Unatoč padu ukupnog broja poduzeća u sektoru koji se bave djelatnošću kockanja i klađenja, zabilježen je znatan porast prihoda, koji je u 2017. iznosio više od 3 mlrd. kn. Također, zbog povećanja koncentracije u sektoru, gotovo se 70% prihoda u djelatnosti u 2017. odnosilo na pet najvećih poduzeća po ostvarenom prometu (Super Sport, HL, Interigre, Hattrick-PSK i International Evona), što je znatno povećanje u odnosu na 2009., kada su ti prihodi iznosili samo 52%.<sup>43</sup>

Osim naglog povećanja u prometu igara na sreću u RH, svjedočimo ubrzanom razvoju industrije igara na sreću te naglim povećanjem uplatnih mjesta s kojim proporcionalno raste učestalost i težina društvenih problema koji prate ovu djelatnost, a koja za posljedicu ima povećanje broja ljudi sa zdravstvenim, psihološkim, socijalnim i obiteljskim poremećajima. Ključni čimbenici koji neku od igara na sreću čine opasnom i visoko rizičnom za razvoj ovisnosti su brzina igre, odnosno izvlačenja, učestalost igranja, brzina događaja i saznavanja rezultata, te subjektivni doživljaj ili osjećaj igrača da bi svojim znanjem ili vještinom mogao utjecati na dobitak. Igre na sreću sa izvlačenjem gdje igrač treba čekati i do nekoliko dana na ishod, igre su niskog rizika. To se sve lutrijske igre za koje Hrvatska Lutrija ima monopol – Loto, Toto, Bingo, Eurojackpot, Keno. Igre srednjeg rizika su instant, ekspres ili prigodna lutrija, te elektronske srećke i loto klađenje. Igrač saznaje dobitak otvaranjem srećke što kod igrača stvara osjećaj neizvjesnosti i zabave. Igre visokog rizika su „brze igre“, igre na internetu, kladionica, automati, icasino, icasino Bingo. Upravo ta brzina odigravanja, odabir vlastitog ritma igranja, potencijalno veća ulaganja, odigravanje više igara odjednom, bezvremenska ograničenja i dostupnost imaju znatno veću moć da od igrača stvori ovisnika. Posebno treba istaknuti ovisnost o kocki kod maloljetnika koji prerasta u brzorastući problem društva. Kockanje u mladosti potencijalno stvara rizik za nastanak problema izazvanih kockanjem u kasnijem životu. Stav je Hrvatske Lutrije da maloljetnicima nije dozvoljeno sudjelovanje u igrama na sreću, čak ni odabiranje srećaka i brojeva ni u nazočnosti roditelja.

Hrvatska Lutrija d.o.o. uvidjela je nedostatke u sustavnom pristupu problemu ovisnosti, te uz usvojene Standarde odgovornog priređivanja igara na sreću, započela akcije istraživanja i iznalaženja potencijalno zainteresiranih dionika. Obzirom da javnost tek sporadično iskazuje zainteresiranost za problem ovisnosti kroz natpise u novinama o kaznim djelima koja počinu

---

<sup>43</sup> Institut za javne financije, [www.ijf.hr/upload/files/9.pdf](http://www.ijf.hr/upload/files/9.pdf); FISCUS, Institut za javne financije, Br. 9/listopad 2019., str. 3.,(05.11.2019.)

ovisnici kako bi došli do sredstava za igru ili eventualno za podmirenje dugova koji su nastali kao posljedica prekomjernog igranja. U Hrvatskoj na temu ovisnosti o kockanju i klađenju nije bilo provedeno niti jedno istraživanje stoga je u malom krugu dionika započeta komunikacija i suradnja u svrhu razmjene informacija i znanja, zajedničkih istupa u javnosti i akcija u cilju podizanja svijesti o problemu ovisnosti o kocki. Prvi korak Hrvatske Lutrije bio je podizanje razine znanja o ovisnosti kod zaposlenika i educirati ih o elementima odgovornog priređivanja u svakodnevnom radu kroz sve dostupne komunikacijske kanale, primjerice intranet, terminali za prodavače, interno glasilo Bubamara. Uspostavljena je suradnja sa vodećim stručnjacima za ovisnosti u zemlji doc.dr.sc. Zoranom Zoričićem i dr. Robertom Torreom, psihijatrima i osnivačima Udruge KLOK-a (Klub ovisnika o kockanju) koji su pridonijeli u edukaciji zaposlenika Hrvatske Lutrije na način da u svom djelokrugu rada profesionalno i odgovorno pristupaju priređivanju, prodaji ili oglašavanju igara.

Poznavanje osnovnih obilježja fenomena igranja igara na sreću iznimno je važno za planiranje aktivnosti usmjerenih k prevenciji i smanjenju štete od rizičnog igranja igara na sreću te za osiguravanje podloge za kreiranje aktivne politike u području igranja igara na sreću. Prvo istraživanje igranja igara na sreću u općoj populaciji Republike Hrvatske provedeno je 2011. godine na reprezentativnom uzorku građana u sklopu projekta Zlouporaba sredstava ovisnosti u općoj populaciji Republike Hrvatske pod nazivom „Navike i obilježja kockanja adolescenata u urbanim sredinama“. Istraživanje je proveo Institut društvenih znanosti Ivo Pilar pod pokroviteljstvom Ured za suzbijanje zlouporebe droga Vlade Republike Hrvatske, Ministarstvo zdravlja Republike Hrvatske, Europski centar za praćenje droge i ovisnosti o drogama (EMCDDA), a izradu studije potpomogla je Hrvatska Lutrija d.o.o.. Javno su dostupni rezultati istraživačkog izvješća Instituta Ivo Pilar „Igranje igara na sreću u općoj populaciji Republike Hrvatske“, Zagreb, (Glavak Tkalić, R., Miletć, G.M. 2012.).

Hrvatska Lutrija od 2010. godine podupire znanstveno-istraživački projekt „Kockanje mladih u Hrvatskoj“ u okviru kojega se razvio i prvi nacionalni preventivni program kockanja mladih pod nazivom „Tko zapravo pobjeđuje?“ realiziran u suradnji s Edukacijsko rehabilitacijskim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu. Ciljevi ovog preventivnog programa su osvijestiti i educirati mlade ljude, dati iskrene informacije o igrama na sreću i klađenju koje mladi nerijetko smatraju laganim načinom zarade novca. Hrvatska Lutrija kao partner u projektnim aktivnostima pružila je financijsku i organizacijsku podršku za educiranje stručnih suradnika i nastavnika u srednjim školama kako bi se program implementirao u srednje škole i djelovao preventivno na specifično rizično ponašanje. Svi strateški dijelovi organizacije, od Uprave do Ureda za strateški razvoj u kojem je pozicionirana služba za DOP uključeni su i u

izradu materijala, tiskanje priručnika i radnih bilježnica za potrebe primjene programa u samim školama. Osim financijskih sredstava koja su namijenjena istraživanju, osigurana su i sredstva za edukacije zaposlenika Hrvatske Lutrije i dionika.

„Rezultati pokazuju kako je 72.9% srednjoškolaca barem jednom u životu kockalo/kladilo se. Najveći udio učenika ima iskustvo sportskog klađenja i igranja lutrijskih igara, pri čemu je klađenje na sportske rezultate najučestalija igra na sreću. Čak 12.9% srednjoškolaca zadovoljava kriterije za visoku razinu problema povezanih s kockanjem.“<sup>44</sup>, navodi izv.prof.dr.sc. Neven Ricijaš sa Edukacijsko rehabilitacijskog fakulteta koji je ujedno i voditelj projekta „Kockanje mladih u Hrvatskoj“.

Zadnjih nekoliko godina dostupnost igara na sreću naglo je porasla, a tržište je postalo zasićeno legalnim i ilegalnim priređivačima. Naime, sve je više kladionica koje „rade na crno“, jer nemaju licencu u Hrvatskoj, ali su dostupne hrvatskim građanima. One ne plaćaju godišnje koncesije, mjesečne naknade, kod njih nema poreza na dobitke od 10% i 30% na dobitke veće od 30.000,00 kuna pa su popularne i kod hrvatskih igrača. Kod ilegalnih priređivača ne postoji obveza brige o ovisnosti, ne provjerava se tko je igrač, čiji je račun pa su tako dostupne i maloljetnicima. Kroz kontinuiranu komunikaciju i suradnju Hrvatske Lutrije s dionicima (igračima, regulatorom, stručnjacima s područja borbe protiv ovisnosti o igrama na sreću, zaposlenicima) šira društvena zajednica očekuje doprinos društvu kroz davanja u državni proračun, sponzorstva i donacije za društveno korisne akcije, zapošljavanje, pružanje zadovoljstava i zabave, brigu za ograničavanje negativnih utjecaja koje njeno poslovanje može imati po društvo i okoliš.

Hrvatska Lutrija tako pruža dobar primjer u poticanju komunikacije i uspostavljenju suradnje između znanstvenika i stručnjaka iz područja ovisnosti i državnih regulatora. Kada bi se ovakvom pristupu odgovornog poslovanja koji provodi Hrvatska Lutrija priključili i drugi priređivači, pokrenula bi se šira društvena inicijativa oko problema koje iza sebe ostavlja neodgovorno priređivanje igara s ciljem izgradnje sigurnog okruženja za igranje, za dosljednije poštivanje zakonskih normi u vezi sa zabranom kockanja u maloljetnih osoba. Tako je u „mjesecu borbe protiv ovisnosti“ (15.11.-15.12.2018.) Hrvatska Lutrija u suradnji s Večernjim listom organizirala okrugli stol na temu društveno odgovornog priređivanja igara na sreću na kojem su se okupili predstavnici regulatora, udruženja priređivača igara na sreću, stručnjake za ovisnosti o igrama na sreću te one koji se bave prevencijom kockanja maloljetnika kao i stručnjake s Instituta društvenih znanosti Ivo Pilar. Zaključeno je da je potrebna jasna strategija

---

<sup>44</sup> Ricijaš N., Dodig Hundrić D., Huić A., Kranželić V.: Kockanje mladih u Hrvatskoj - učestalost igranja i zastupljenost problematičnog kockanja, hrcak.srce.hr/171251; str. 24. (05.11.2019.)

na nacionalnoj razini, ali i registar igrača te sustav koji će umrežiti podatke svih priređivača igara na sreću kojim bismo jasnije znali tko od igrača ima problem i kako bi u konačnici uistinu funkcionirala mjera samoisključenja kao opcija za sve one kod kojih dolazi do problema s prekomjernim igranjem.

Dana 11.03.2019. godine u organizaciji psihijatrijske bolnice „Sveti Ivan“ u suradnji s Gradskim uredom za zdravstvo u Zagrebu, u sklopu I. hrvatske konferencije o ponašajnim ovisnostima s međunarodnim sudjelovanjem „PIK – PUŠENJE, INTERNET, KOCKA“ održana je panel rasprava s temom „Kako priređivači igara na sreću mogu sudjelovati u prevenciji ovisnosti o kockanju i klađenju“ na kojoj su sudjelovali voditelj Dnevne bolnice za ovisnost o kockanju, dr. sc. Davor Bodor, dr. med., prof. dr. sc. Neven Ricijaš s Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta, jedan od autora programa za prevenciju kockanja mladih "Tko zapravo pobjeđuje?", predstavnica Hrvatske udruge za igre na sreću Matea Mateković, glavni tajnik Hrvatske udruge priređivača igara na sreću Dalibor Jelavić i prof. dr. sc. Zoran Zoričić, dr. med. Na konferenciji su bili prisutni vrhunski domaći i inozemni stručnjaci koji se godinama bave problemima ponašajnih ovisnosti, prevencijom i liječenjem i ostali važni dionici s ciljem razvoja novog integrativnog pristupa u liječenju istih. Istaknuli su važnost provođenja istraživanja o ovisnosti maloljetnika o igrama na sreću u Hrvatskoj u svrhu sustavnijeg pristupa ovoj važnoj problematici, usmjeravanja većih iznosa iz poreza na igre na sreću u programe prevencije i liječenje ovisnosti o kockanju i klađenju, senzibiliziranje roditelja koje imaju ključnu ulogu u prepoznavanju ovisnosti te uloga regulatora, odnosno države koji kao važan čimbenik i partner podržava programe prevencija u suzbijanju ovisnosti o kockanju i klađenju.<sup>45</sup>

Ukoliko se igre priređuju na odgovoran način one su korisne za društvo – omogućuju zabavu i igru, a generiraju i sredstva koja se vraćaju društvu i dalje za društveno korisne djelatnosti. Kad se igre priređuju na neodgovoran način, potpomažu pojavu i širenje visoke ovisnosti o igrama na sreću, a time i brojne štetne postupke ovisnika, čije posljedice snose oni sami, njihova uža i šira obitelj te u konačnici i društvo u cjelini. U tom slučaju nastaju troškovi saniranja problema ovisnost (liječenje ovisnih, troškovi njihova izostanka s posla i neproduktivnost, saniranje šteta od kriminalnih aktivnosti poduzetih u svrhu nelegalnog pribavljanja sredstava za igru i saniranje problema nastalih zbog raspada obiteljskih zajednica), a poništeni su po društvo pozitivni učinci priređivanja igara.

U odgovornom priređivanju igara na sreću u Hrvatskoj Lutriji sudjeluju svi dijelovi organizacije, od Uprave do prodavača u prodajnoj mreži i zaposlenika u automat klubovima i

---

<sup>45</sup> Večernji list, [www.vecernji.hr/vijesti/prire-ivaci-igara-na-srecu-vazan-su-cimbenik-u-prevenciji-razvoja-ovisnosti-o-kockanju-i-kla-enju-1305994](http://www.vecernji.hr/vijesti/prire-ivaci-igara-na-srecu-vazan-su-cimbenik-u-prevenciji-razvoja-ovisnosti-o-kockanju-i-kla-enju-1305994); (05.11.2019.)

casinima, ali i poslovni suradnici koji su uključeni u prodaju igara na sreću. Svi oni, u djelokrugu svog svakodnevnog rada, imaju značajnu ulogu u provođenju odgovornog priređivanja igara na sreću. Stoga je oformljeno Povjerenstvo za društveno odgovorno priređivanje igara, sastavljeno od 9. članova iz različitih organizacijskih jedinica zaduženih u za koordinaciju i nadzor implementacije programa. Kroz Operativni plan definirani su projektni zadaci po sektorima i rokovi izvršenja, a odnose se na ranije spomenute usvojene Standarde društveno odgovornog priređivanja igara na sreću.

Društvenu odgovornost Hrvatska Lutrija dokazuje i na međunarodnoj razini uključujući se u međunarodnu blagdansku kampanju „Give Responsibly this Holiday Season – Lottery Tickets are not Child's Play“ koju provodi Nacionalno vijeće za kockanje (NCPG; Washington) zajedno s Međunarodnim centrom za probleme mladih s kockom i visokorizičnim ponašanjem na Sveučilištu McGill u Montrealu, Kanada tijekom studenog i prosinca. U kampanji sudjeluje više od 30 lutrijskih organizacija iz SAD-a, Kanade i Europe, a naziv kampanje Hrvatske Lutrije je „Darujte odgovorno – lutrijske srećke nisu dječje igračke“. Na ovaj način želi se potaknuti roditelje, rodbinu i prijatelje da djeci ne daruju lutrijske srećke niti ih ni na koji način uključuju u igre na sreću.<sup>46</sup>

Slika 13. „Darujte odgovorno- lutrijske srećke nisu dječja igračka“



Izvor: Hrvatska Lutrija [www.lutrija.hr/cms/BlagdanskaKampanja2019](http://www.lutrija.hr/cms/BlagdanskaKampanja2019); (12.11.2019.)

<sup>46</sup> Hrvatska Lutrija, [www.lutrija.hr/cms/BlagdanskaKampanja2019](http://www.lutrija.hr/cms/BlagdanskaKampanja2019); (12.11.2019)

Kroz pet programskih područja u raspisanom natječaju u 2018. godini Hrvatska Lutrija dodijelila je donacije u ukupnom iznosu od 450.000,00 kuna.<sup>47</sup>

Slika 14. Ukupno odabrani projekti i dodijeljeni iznosi donacija prema pojedinim programskim područjima

<i>Programsko područje</i>	<i>Broj prijava</i>	<i>Broj odabranih projekata</i>	<i>Ukupan iznos donacija</i>
Humanitarni projekti i zaštita ljudskih prava	151	14	125.000,00
Zaštita okoliša	35	10	65.000,00
Obrazovanje, znanost i odgoj	82	5	60.000,00
Sport	96	12	90.000,00
Kultura, kulturna baština i umjetnost	129	14	110.000,00
<b>UKUPNO:</b>	<b>493</b>	<b>55</b>	<b>450.000,00</b>

Izvor: Nefinancijsko izvješće Hrvatske Lutrije d.o.o. za 2018. godinu, str. 19.

Osim gore navedenih donacija, Hrvatska Lutrija je povodom proslave 45. rođendana 2018. dodijelila donaciju i Crvenom križu za humanitarnu akciju „Za dostojanstven život“ u vrijednosti 140.000,00 kuna.

Sukladno čl. 8. Zakonu o igrama na sreću ( NN 87/09, 35/13, 158/13, 41/14, 143/14) određeni su kriteriji za utvrđivanje korisnika i način raspodjele prihoda od igara na sreću koje Hrvatska Lutrija uplaćuje u državni proračun za potrebe financiranja humanitarnih, sportskih, kulturnih i sličnih organizacija, a ta sredstva u 2018. godini iznose 92.088.025,00 kuna.

Slika 15. Raspodjela dijela prihoda igara na sreću korisnicima za 2018. godinu

**SREDSTVA ZA FINANCIRANJE PROGRAMA ORGANIZACIJA (čl. 8 ZOIS-a)**

<i>R.br.</i>	<i>Vrsta prihoda državnog proračuna</i>	<i>Izvršenje 01.01.- 31.12.2017.</i>	<i>Izvršenje 01.01.- 31.12.2018.</i>	<i>Indeks 2018/2017</i>	<i>Sredstva po čl. 8.</i>	
					<i>u %</i>	<i>2018.</i>
1.	Naknada za priređivanje lutrijskih igara	65.369.948	72.985.030	111,65	50%	36.492.515
2.	Naknade za klađenje	25.168.834	28.095.398	111,63	50%	14.047.699
3.	Naknade za priređivanje igara na sreću u casinima	15.608.336	18.471.860	118,35	50%	9.235.930
4.	Mjesečna naknada za priređivanja igara na sreću u automat klubovima	7.430.914	8.432.529	113,48	50%	4.216.265
5.	Godišnja naknada po automatu i elektronskom roulettu	3.080.000	4.050.000	131,49	50%	2.025.000
6.	Ostvarena dobit nakon oporezivanja	45.399.817	52.141.232	114,85	50%	26.070.616
<b>Ukupno</b>		<b>162.057.849</b>	<b>184.176.050</b>	<b>113,65</b>		<b>92.088.025</b>

Izvor: Nefinancijsko izvješće Hrvatske Lutrije d.o.o. za 2018. godinu, str. 21.

<sup>47</sup> Hrvatska Lutrija, www.lutrija.hr/cms/DrustvenoOdgovornoPoslovanjeHL; (05.11.2019.)

Na temelju članka 8. Zakona o igrama na sreću („Narodne novine“, br. 87/2009, 35/2013, 41/2014 i 143/2014), Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 21. prosinca 2017. godine donijela Uredbu o kriterijima za utvrđivanje korisnika i načinu raspodjele dijela prihoda od igara na sreću za 2018. godinu (NN 129/2017) kojom je odredila kriterije i način raspodjele.<sup>48</sup>

Slika 16. Raspodjele dijela prihoda od igara nasreću za 2018. godinu

KORISNICI (Čl. 8 Zakona)	Raspodjela dijela prihoda za 2018. godinu*	Iznos
1. Organizacije koje promiču razvoj sporta	35,00%	32.230.809
2. Organizacije koje pridonose borbi protiv zlouporabe droga i svih drugih oblika ovisnosti	4,00%	3.683.521
3. Organizacije koje se bave socijalnom i humanitarnom djelatnošću	11,36%	10.461.200
4. Organizacije koje se bave problemima i zadovoljavanjem potreba osoba s invaliditetom	18,82%	17.330.966
5. Organizacije koje se bave tehničkom kulturom	4,01%	3.692.730
6. Organizacije koje se bave kulturom	13,09%	12.054.322
7. Organizacije koje se bave izvaninstitucionalnom naobrazbom i odgojem djece i mladih	2,08%	1.915.431
8. Organizacije koje pridonose razvoju civilnog društva	11,64%	10.719.046
<b>UKUPNO</b>	<b>100,00%</b>	<b>92.088.025</b>
		92.088.025

Izvor: Nefinancijski izvješće Hrvatska Lutrije d.o.o. za 2018. godinu, str. 22.

<sup>48</sup> Nefinancijsko izvješće Hrvatske Lutrije d.o.o. za 2018. godinu, str. 22.



## 5. ISTRAŽIVANJE O DRUŠTVENO ODGOVORNOM PRIVREĐIVANJU IGARA NA SREĆU

### 5.1. Cilj i metoda istraživanja

Cilj ovog istraživanja bio je utvrditi informiranost igrača o društveno odgovornom priređivanju igara na sreću u provedbi Hrvatske Lutrije, što za njih predstavlja pojam društveno odgovornog priređivanja igara na sreću, jesu li upoznati sa raspodjelom i realizacijom prihoda od igara na sreću u Državni proračun, donacijama i sponzorstvima te jesu li upoznati sa zabranom sudjelovanja maloljetnika u igrama na sreću. Istraživanje je provedeno na uplatnim mjestima Hrvatske Lutrije na području Novog Zagreba kroz anketni upitnik koji je sadržavao unaprijed definirana pitanja s ponuđenim odgovorima kako bi dobili informaciju koliko je ispitanika upoznato s konceptom DOP-a. Ciljna skupina su muškarci i žene, igrači koji su se zatekli na prodajnim mjestima (retail).

Kroz anketni upitnik igrači su ujedno dobili informaciju o razumijevanju promoviranja odgovornog priređivanja igara na sreću i odgovornosti priređivača i pojedinca.

Anketni upitnik o odgovornom priređivanju igara na sreću sadrži sljedeća pitanja:

Slika 17.: Anketni upitnik

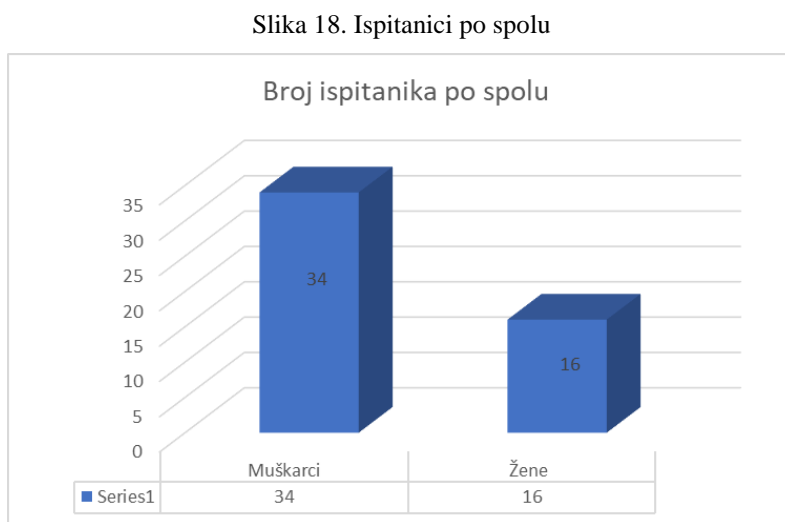
1.	Znate li da je HL društveno odgovoran priređivač igara na sreću?	DA	NE
2.	Što za vas znači društveno odgovorno priređivanje igara na sreću?	briga za zaposlenike	poštivanje zakona
		briga o okolišu	briga o društvu
		odgovornost	ne znam
3.	Jeste li upoznati sa raspodjelom i realizacijom prihoda od igara na sreću u Državni proračun, donacijama i sponzorstvima?	DA	NE
4.	Jeste li upoznati sa zabranom uključivanja djece u igre na sreću?	DA	NE

Izvor: vlastita izrada autora

Odgovori na postavljena pitanja dati će jasnu sliku o informiranosti igrača o društveno odgovornom priređivanju igara na sreću u praksi Hrvatske Lutrije.

## 5.2 Rezultati istraživanja

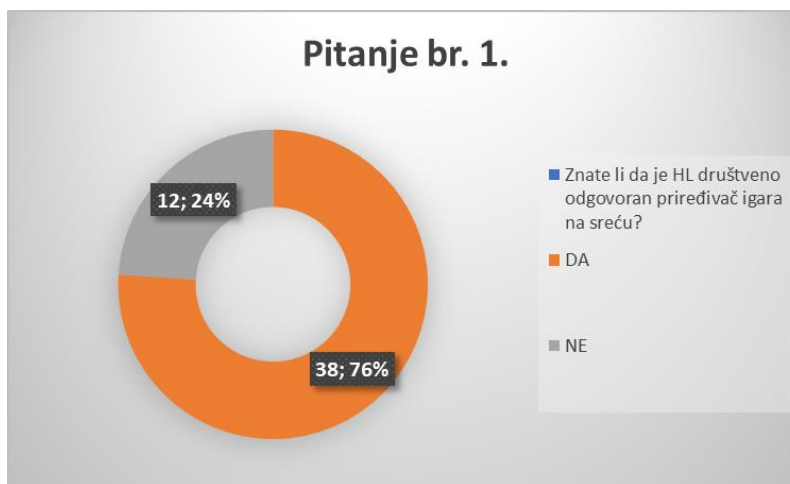
Anketnim upitnikom obuhvaćeno je 50 ispitanika na prodajnim mjestima Hrvatske Lutrije, od toga 34 muškarca i 16 žena u dobi od 40 do 65 godina. Ispitanici su trebali subjektivno odgovoriti na četiri jednostavna pitanja o DOP-u u praksi Hrvatske Lutrije sa „DA“ ili „NE“.



Izvor: Vlastito istraživanje

Rezultati istraživanja putem anketnog upitnika dali su rezultate koji će biti prikazani u nastavku.

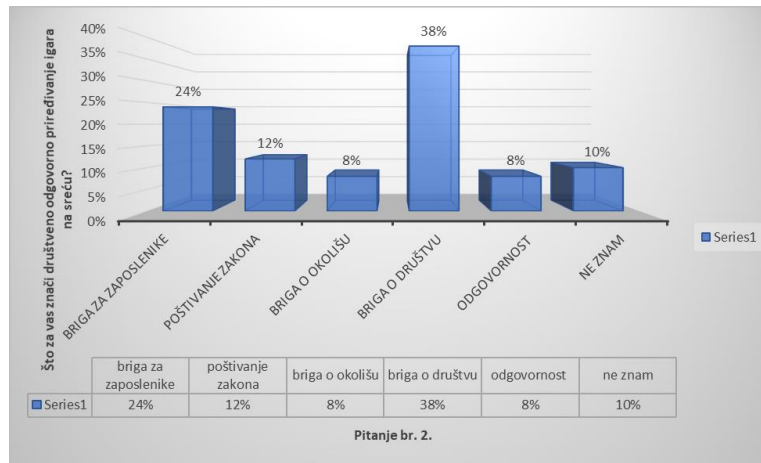
Slika 19. Saznanje ispitanika o HL-u kao društveno odgovornom priređivaču



Od ukupno 50 ispitanika na postavljeno pitanje njih 38 (76%) odgovorilo je potvrdno, odnosno da je Hrvatska Lutrija odgovoran priređivač igara na sreću, dok je njih 12 (24%) odgovorilo da nisu sa tim upoznati. Prema odgovorima na prosto postavljeno pitanje može se zaključiti da su

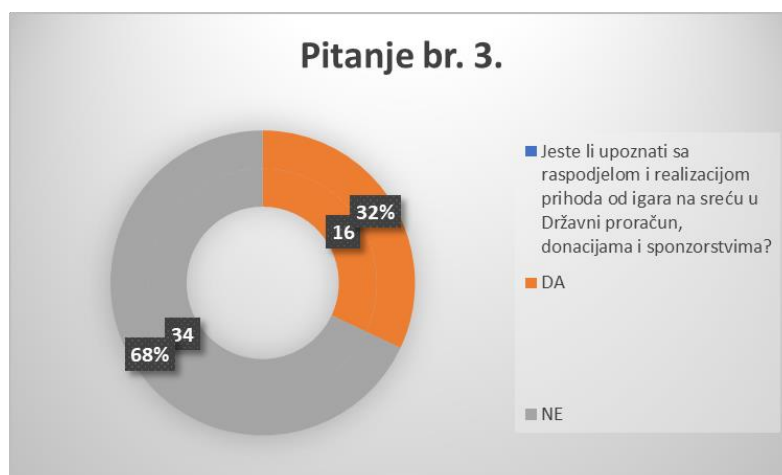
ispitanici donijeli osobnu prosudbu subjektivne percepcije imidža i reputacije Hrvatske Lutrije koja je na zavidnoj razini i to je upravo ono što povećava konkurentnost Hrvatske Lutrije na tržištu igara na sreću.

Slika 20. Što za vas znači društveno odgovorno priređivanje igara na sreću?



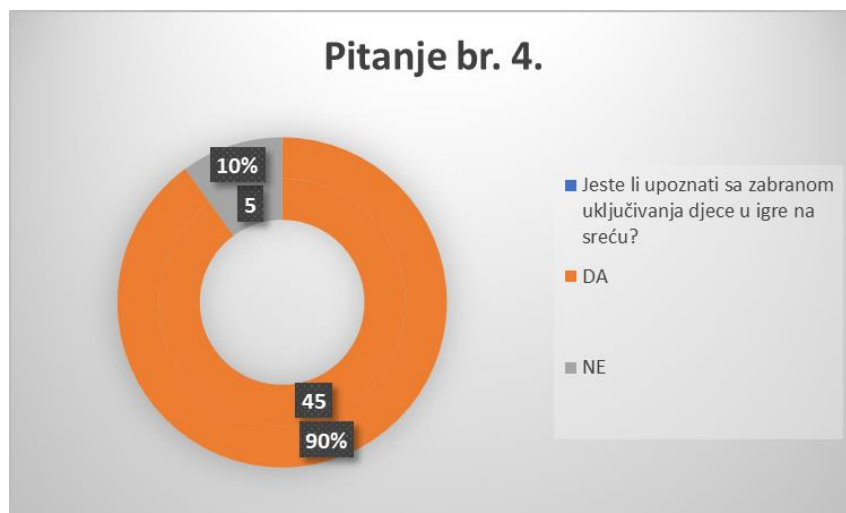
Kod ovog pitanja ispitanici su mogli odabrati više ponuđenih odgovora. Većina ispitanika odlučila se za brigu o društvu i brigu za zaposlenike. Može se zaključiti da većina ispitanika shvaća pojam DOP-a kroz balans između zaposlenika unutar poduzeća i društva općenito. Ono što je iznenađujuće je postotak odgovora od 12% koji se odnosi na poštivanje zakona, više od brige za okoliš i odgovornosti što potvrđuje nedovoljnu informiranost o osnovnim karakteristikama društveno odgovornog priređivanja igara na sreću. Zakon se mora poštivati, no društvena odgovornost isključivo se bazira na dobrovoljnoj aktivnosti poduzeća. 10% ispitanika odgovorilo je „Ne znam“ što je potvrda nezainteresiranosti ispitanika ili nedovoljne informiranosti.

Slika 21. Jeste li upoznati sa raspodjelom i realizacijom prihoda od igara na sreću u Državni proračun, donacijama i sponzorstvima?



Od ukupno 50 ispitanika mali broj, njih 16 (32%), na postavljeno pitanje odgovorilo je potvrdno, dok veći broj ispitanika, njih 34 (68%) nije upoznat sa raspodjelom i realizacijom prihoda od igara na sreću u Državni proračun, donacijama i sponzorstvima. Postavlja se pitanje jesu li ovakve informacije dovoljno medijski popraćene i ima li društvo saznanja o koristi sredstava prikupljenih igranjem igara na sreću koje Hrvatska Lutrija izdvaja za dobrobit šire zajednice. Razmatrajući korist, odnosno štetu kroz medijsko eksponiranje društveno odgovornih aktivnosti mišljenja su podijeljena. Kako se radi o dobrovoljnim aktivnostima koje pridonose općoj društvenoj koristi i velikom značaju za društvo, nerijetko ostaju neznane općoj javnosti i nije ga potrebno koristiti u marketinške svrhe obzirom da se bazira na dobrovoljnosti poduzeća. S druge strane, informiranost javnosti o znatnom izdvajanja sredstava kroz društveno korisne aktivnosti često se percipira kao prikrivanje poslovnih rezultata i velike dobiti poduzeća. Davanje medijske pozornost o aktivnostima DOP-a ostaje izbor samog poduzeća.

Slika 22. Jeste li upoznati sa zabranom uključivanja djece u igre na sreću?



Potvrđan odgovor na pitanje informiranosti o zabrani sudjelovanja maloljetnika u igrama na sreću dalo je 90% ispitanika, a samo 10% nije upoznat s istim. Stav Hrvatske Lutrije kao odgovornog priređivača jasno komunicira zabranu maloljetnika u igrama na sreću kroz koncept društveno odgovornog priređivanja igara na sreću. Možemo zaključiti da je dobiveni rezultat potvrda dobro odrađenog posla svih dionika uključenih u prodaju igara na sreću.

## 6. ZAKLJUČAK

Društveno odgovorno poslovanje danas je koncept koji bi trebao biti integriran u suvremeno poslovanje gotovo svakog poduzeća. No, u Hrvatskoj se smatra tek novijom praksom. Mnoga poduzeća u svome poslovanju ističu DOP kao dio svoje prakse, ali ga zapravo ne primjenjuju. Društveno odgovorno poslovanje promatramo kroz četiri dimenzije - ekonomsku, pravnu, etičku i filantropsku (dobrovoljnu). Društvenu odgovornost poduzeća provode kroz svoju poslovnu strategiju, preuzimajući odgovornost i nastojeći učiniti više, a ne tek nešto, što će koristiti svim dionicima i zajednici općenito. Na taj način organizacija ostvaruje i poslovni interes: jača svoj ugled, stječe veće povjerenje investitora, smanjuje poslovne razlike kroz jačanje veza sa lokalnom zajednicom, osigurava lojalnost i veću motiviranost zaposlenih. Društvena odgovornost poduzeća prema zajednici u kojoj djeluje treba biti ključni element strategije poduzeća koje je usmjereno prema održanju i unapređenju konkurentnosti.

Igre na sreću igraju se oduvijek, kockali su se i kladili sve civilizacijske skupine, neovisno o sloju, rasi i spolu. Danas se tržište igara na sreću postupno liberalizira, a digitalno doba donijelo je svoju dozu opasnosti. Dostupnost igara na sreću te zasićenost tržišta legalnim i ilegalnim priređivačima pridonosi brzorastućem problemu ovisnosti o kocki, posebice u mlađoj populaciji iako je zakonom zabranjeno. Tako društveno kockanje koje bi trebalo prvenstveno biti oblik zabave, danas prelazi u problematično, patološko kockanje koje negativno utječu ne samo na pojedinca, već i na društvo u cjelini. Vrlo je važno senzibilizirati javnost, educirati i djelovati preventivno na ovisnost novog doba koja je, kao i ostale ovisnosti izlječiva.

Hrvatska Lutrija svjesna je mogućeg negativnog utjecaja svojih proizvoda na društvo, pa po uzoru na ostale svjetske lutrijske organizacije primjenjuje Standarde odgovornog priređivanja koji za cilj imaju prevenciju pojave patološkog igranja, informira i educira javnost, igrače i zaposlenike, pruža informacije bilo o vjerojatnosti dobitka ili o prevenciji prekomjernog igranja, odgovorno oglašava, generira sredstva za društveno korisne djelatnosti uz minimiziranje negativnih utjecaja koje igre na sreću mogu imati na društvo. Nastoji zadovoljiti potrebe za igrama na sreću u sigurnim, zakonski ispravnim i tehnološki suvremenim uvjetima. Hrvatskoj Lutriji, prvoj u ovom dijelu Europe, dodijeljen je Certifikat društveno odgovornog priređivača igara na sreću četvrtog i najvišeg stupnja organizacije World Lottery Association (WLA) temeljem europskog certifikata organizacije European Lotteries. Osim Standarda za odgovorno priređivanje igara na sreću koje primjenjuje u svom cjelokupnom poslovanju, Hrvatska Lutrija provodi i politiku društveno odgovornog priređivanja igara na sreću, akcijski

plan u svrhu kontinuiranog odgovornog priređivanja igara i usvajanja preporuka za poboljšanje dobivenih od treće strane te brojne aktivnosti u svrhu prevencije i smanjenja štete koju potencijalno nose igre na sreću. Prema dostupnim rezultatima istraživanja Edukacijsko rehabilitacijskog fakulteta na tu temu, kojih nažalost nema puno, 72.9% srednjoškolaca barem jednom u životu kockalo/kladilo se, a najveći dio učenika ima iskustva u sportskom klađenju. Prema istom istraživanju, čak 12.9% srednjoškolaca zadovoljava kriterije za visoku razinu problema povezanih s kockanjem. Hrvatska Lutrija tako od 2010. godine financijski podupire znanstveno – istraživački projekt „Kockanje mladih u Hrvatskoj“, u okviru kojeg se je razvio i prvi nacionalni preventivni program kockanja mladih pod nazivom „Tko zapravo pobjeđuje?“.

Suradnja sa Institutom za društvena istraživanja Ivo Pilar također je popraćena financijskom potporom Hrvatske Lutrije, kao i ostalim znanstvenicima i stručnjacima iz područja ovisnosti te državnim regulatorima. Aktivno se zalaže za strožu regulativu izdavanja licenci od strane Ministarstva Financija, aktivna u borbi protiv ilegalnih priređivača koji dodatno doprinose problemu ovisnosti i kockanja maloljetnika čiji je oštri protivnik, inicira mogućnost samoisključenja koje će jednako vrijediti za sve priređivače, periodički organizira kampanje i na međunarodnoj razini te poštujući zakonske i druge pravne akte, generira značajna sredstva u društveno korisne djelatnosti.

Sve navedeno ukazuje da provođenje DOP-a nema alternativu. Stvaranje društvene odgovornosti jedan je od osnovnih razloga osnivanja lutrijskih organizacija, a opasnost od potpune liberalizacije tržišta i porast konkurencije pridonosi ugroženosti njihove osnovne funkcije. Stav o zaštiti svih svojih korisnika, posebno ranjivih skupina, stvara pozitivnu sliku u društvu i pridonosi ostvarenju boljih poslovnih rezultata. Priređivanje igara na sreću na društveno odgovoran način moguće je uz aktivno uključivanje svih dionika – nadležna tijela, država, javnost, zaposlenici, igrači ....

Provedeno je istraživanje u svrhu informiranosti igrača o društveno odgovornom priređivanju igara na sreću u praksi Hrvatske Lutrije. U istraživanju je anketirano ispitanika na prodajnim mjestima Hrvatske Lutrije na području Novog Zagreba prema unaprijed definiranim pitanjima i ponuđenim odgovorima. Analizirajući odgovore ispitanika mogu se donijeti slijedeći zaključci:

- Hrvatska Lutrija je odgovoran priređivač igara na sreću što uvelike govori o imidžu i reputaciji koja ja stvorena u javnosti kroz praksu, znanje ili informiranost igrača putem medija ili nekog drugog informacijskog kanala;

- društveno odgovorno priređivanje igara na sreću za većinu ispitanike predstavlja brigu o zaposlenicima i brigu o društvu što upućuje na shvaćanje društvene odgovornosti prema zaposlenicima, ali i prema društvu općenito;
- nedovoljna informiranost o načinu raspodjele novca koji se vraća u društveno korisne djelatnosti kroz medijsku pozornost;
- zabrana o sudjelovanju ili bilo kojoj vrsti uključivanja maloljetnika u igre na sreću stav je Hrvatske Lutrije s kojim je upoznata velika većina ispitanika. Upravo dobro educirani zaposlenici, suradnici, igrači potvrđuju da je Hrvatska Lutrija odgovoran priređivač igara na sreću. Samo kontrolirano, zakonom regulirano tržište može odgovorno priređivanje učiniti mogućim.

## LITERATURA

### **Knjige:**

1. Buble, M.: „Osnove menadžmenta“, Sinergija – nakladništvo d.o.o., Zagreb, 2006.
2. Drucker, P.: „Najvažnije o menadžmentu“, M.E.P. Consult, Zagreb, 2005.
3. Glavak Tkalić, R., Miletić, G.-M., Sučić, I.: „Igranje igara na sreću u hrvatskom društvu“, Institut društvenih znanosti Ivo Pilar i Ured za suzbijanje zlouporabe droga Vlade Republike Hrvatske, Zagreb, 2017.
4. Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj; Zbornik radova 7. konferencije o društveno odgovornom poslovanju - DOP, Zagreb, 2015
5. Jalšenjak, B.; Krkač, K.: „Poslovna etika, korporacijska društvena odgovornost i održivost“, Mate d.o.o., Zagreb 2016.
6. Joung, S.B.: „Moralni kapitalizam II načela društveno odgovornog poslovanja za 21. stoljeće, Zagreb, 2014.
7. Kotler, P.; Lee, N.: „DOP društveno odgovorno poslovanje – suvremena teorija i najbolja praksa“, M.E.P. d.o.o, Zagreb, 2009.
8. Torre, R.; Zoričić, Z.: „Kockanje i klađenje- od zabave do ovisnosti“, HSKLA, Zagreb, 2013.
9. Zbornik radova, 13. međunarodni simpozij o kvaliteti, Kvaliteta i društvena odgovornost, Hrvatsko društvo menadžera kvalitete, Solin, 15.-16. ožujak, 2012.

### **Članci i internetske stranice:**

1. Akcijski plan društveno odgovornog priređivanja igara na sreću Hrvatska Lutrije d.o.o. za 2019.,(interni dokument);
2. Društveno odgovorno poslovanje [www.dop.hr/wp-content/uploads/leksikon\\_odrzivog\\_razvoja.pdf](http://www.dop.hr/wp-content/uploads/leksikon_odrzivog_razvoja.pdf);
3. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, [www.erf.unizg.hr/attachments/article/343/ERF-KockanjeMladih2011\\_KnjigaSazetaka.pdf](http://www.erf.unizg.hr/attachments/article/343/ERF-KockanjeMladih2011_KnjigaSazetaka.pdf);
4. Hrvatska Lutrija, [www.lutrija.hr/cms/fgs.axd?id=100994](http://www.lutrija.hr/cms/fgs.axd?id=100994);
5. Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj, [www.hrpsor.hr/povijesni-razvoj-projekta-indeks-dop-a-2-536.html](http://www.hrpsor.hr/povijesni-razvoj-projekta-indeks-dop-a-2-536.html);
6. Institut za javne financije, [www.ijf.hr/upload/files/9.pdf](http://www.ijf.hr/upload/files/9.pdf); FISCUS, Institut za javne financije;
7. Nefinancijsko izvješće Hrvatske Lutrije d.o.o. za 2018. godinu;
8. Odraz, [www.odraz.hr/media/21845/dop.pdf](http://www.odraz.hr/media/21845/dop.pdf);



9. Odraz, [www.odraz.hr/hr/nase-teme/skupovi/promicanje-drustveno-odgovornog-poslovanja-u-hrvatskoj](http://www.odraz.hr/hr/nase-teme/skupovi/promicanje-drustveno-odgovornog-poslovanja-u-hrvatskoj);
10. Porezna uprava, [www.porezna-uprava.hr/hr\\_propisi/\\_layouts/in2.vuk.sp.propisi.intranet/propisi.aspx](http://www.porezna-uprava.hr/hr_propisi/_layouts/in2.vuk.sp.propisi.intranet/propisi.aspx);
11. Ricijaš N., Dodig Hundrić D., Huić A., Kranželić V.: Kockanje mladih u Hrvatskoj - učestalost igranja i zastupljenost problematičnog kockanja, preuzeto [hrcak.srce.hr/171251](http://hrcak.srce.hr/171251);
12. Torre R., Zoričić Z., Škifić B.; Pojavnost i zakonodavna regulacija kockanja; preuzeto [hrcak.srce.hr/57609](http://hrcak.srce.hr/57609);
13. Udruženje europskih lutrija, [www.european-lotteries.org/european-gaming-standards](http://www.european-lotteries.org/european-gaming-standards);
14. Večernji list, [www.vecernji.hr/vijesti/prire-ivaci-igara-na-srecu-vazan-su-cimbenik-u-prevenziji-razvoja-ovisnosti-o-kockanju-i-kla-enju-1305994](http://www.vecernji.hr/vijesti/prire-ivaci-igara-na-srecu-vazan-su-cimbenik-u-prevenziji-razvoja-ovisnosti-o-kockanju-i-kla-enju-1305994);
15. Vrdoljak Raguž, I.; Društveno odgovorno poslovanje i hrvatska gospodarska praksa; preuzeto [hrcak.srce.hr/130001](http://hrcak.srce.hr/130001)
16. Zoričić, Z. i sur.: Kockanje i klađenje- ovisnosti novog doba, MEDICUS 2009. Vol. 18, No. 2, 205- 209; str.208., preuzeto sa [hrcak.srce.hr/57572](http://hrcak.srce.hr/57572)

## POPIS SLIKA

Slika 1. Hijerarhija društvene odgovornosti poduzeća.....	str.12
Slika 2. Logo WLA.....	str. 25
Slika 3. Standardi odgovornog priređivanja igara na sreću.....	str. 26
Slika 4. HL Certifikat WLA.....	str. 30
Slika 5. Logotip Certifikata odgovornog priređivača udruženja EL.....	str. 30
Slika 6. HLCertifikat The European Lotteries.....	str. 31
Slika 7. HL WLA Certifikat o sigurnosnim standardima.....	str. 32
Slika 8. Zabrana sudjelovanja maloljetnika u igrama na sreću.....	str. 36
Slika 9. Upitnik samoprocjene.....	str. 36
Slika 10. Letak Hrvatske Lutrije „Da bi igra ostala zabava, važno je znati treba li stati“...str.	36
Slika 11. Vizualne oznake stupnja rizičnosti igre.....	str. 37
Slika 12. Logo odgovorne igre HL.....	str. 38
Slika 13. „Darujte odgovorno- lutrijske srećke nisu dječja igračka“.....	str. 43
Slika 14. Ukupno odabrani projekti i dodijeljeni iznosi donacija prema pojedinim programskim područjima.....	str. 44
Slika 15. Raspodjela dijela prihoda igara na sreću korisnicima za 2018. godinu.....	str. 44
Slika 16. Raspodjele dijela prihoda od igara nasreću za 2018. godinu.....	str. 45
Slika 17. Anketni upitnik .....	str. 46
Slika 18. Ispitanici po spolu.....	str. 47
Slika 19. Anketno pitanje br.1: „Saznanje ispitanika o HL-u kao društveno odgovornom priređivaču“.....	str. 47
Slika 20. Anketno pitanje br.2: „Što za vas znači društveno odgovorno priređivanje igara na sreću?.....	str. 48
Slika 21. Anketno pitanje br. 3: „Jeste li upoznati sa raspodjelom i realizacijom prihoda od igara na sreću u Državni proračun, donacijama i sponzorstvima?“ .....	str. 48
Slika 22. Anketno pitanje br. 4: „Jeste li upoznati sa zabranom uključivanja djece u igre na sreću?“.....	str. 49

## POPIS TABLICA

Tablica 1.: Deset zapovjedi društvene odgovornosti poduzeća .....str.10

Tablica 2: Deset pravila odgovornog igranja igara na sreću .....str.24