



ZPĚTNÁ VAZBA IPRH K OTEVŘENÝM OTÁZKÁM BUDOUCÍ REGULACE HAZARDNÍCH HER (DOPLNĚNÍ)



INSTITUT
PRO REGULACI
HAZARDNÍCH HER

V Praze dne 28. 10. 2022

1. Implementace a umístění tlačítka Panic button

Implementace Panic buttonu se v online prostředí jeví méně problematické, než tomu je v případě land-based. Někteří online provozovatelé takové tlačítko již dokonce hráčům v současnosti nabízejí. Diskutabilní pak bude otázka jeho umístění, zejména pak ve spojení s podmínkou, aby tlačítko Panic button bylo „neustále viditelné“. To se jeví jako hlavní úskalí a věc nejen technicky velmi obtížně realizovatelná, ale také věc, která nepřináší dodatečné benefity z pohledu ochrany hráče. Důležitější se jeví, aby byl hráč o této možnosti dostatečně, informován než to, aby měl toto tlačítko neustále na očích. Provozovatelé online proto doporučují umístit tlačítko tam, kde jej hráč bude nejpravděpodobněji hledat. Tedy do sekce “můj účet” kategorie “limity a sebeomezení”. U provozovatelů, kteří toto tlačítko již zavedli, je umístěno právě tam a je hráči hojně využíváno. Což podtrhuje jeho praktický význam. Sekce “můj účet” je dostupná při spuštění jakékoliv hry.

V případě land-based je implementace tohoto tlačítka ještě technicky o mnoho náročnější. V případě potřeby “neustále viditelnosti” je prakticky u mnoha na trhu aktuálně provozovaných zařízení nerealizovatelná. Taková podmínka by v případě land-based znamenala značný zásah do kódu, nutnost implementace přímo ve hrách, v servisním menu a pravděpodobně obecně ve všech částech SW přímo dostupných hráči.

Implementace Panic buttonu by sebou nesla nutnost hardwarové a softwarové úpravy kabinetu. Doplnění SAS protokolu o nestandardní funkci a stejně tak úpravu CAPi protokolu a softwaru poskytovatelů her (nyní je od VLT serverů poskytována informace do centrální autority po skončení section pouze s herními daty). Celkově by se jednalo o velmi nákladnou úpravu zejména s ohledem na mnohost dodavatelů a výrobců hardwaru u jednoho provozovatele. Jako nejefektivnější se jeví povinnost umístit Panic button na viditelném místě v herním prostoru (například specializovaný tablet se čtečkou karet v herním prostoru nebo na recepci, kde se bude moc hrát vyloučit. Důležité je spíše hráče informovat o nabídce a funkci tohoto limitu než trvat na tom, že mu bude neustále na očích. V této souvislosti považujeme za důležitější, co bude následovat po zmáčknutí takového tlačítka (kromě vyloučení na před stanovený čas by bylo vhodné hráče i informovat o dalších možnostech, pomoci, tipech, jak mít hraní pod kontrolou, odkázat na pomoc atd) než to, kde bude tlačítko umístěno.

V případě, že by bylo neakceptovatelné vytvoření speciálního místa v rámci herního prostoru pro sebevyloučení, přišli výrobci s návrhem ve volitelnosti umístění tlačítka na obrazovku zařízení, nebo na čtečku s displejem.

Tento návrh vyhovuje jak provozu VLT, tak i technickým zařízením (VHP terminály, rulety atd.). Je s ním spojena větší svoboda volby. Zejména v případě technických zařízení bude Panic button vyřešen s minimálními zásahy do softwaru při umístění na čtečku. Zásadním předpokladem jednoduchosti je možnost umístit tlačítko na jedno fixní místo, ideálně např. v menu výběru her, které hráč vidí prakticky vždy před zahájením samotné hry.

➤ Výhody:

- Při umístění na čtečce možnost vyřešit všechny typy zařízení
- Taktéž velké množství VLT může být vyřešeno souběžně, nehledě na dostupnost SW úpravy výrobce
- Minimální / žádné změny v současné certifikaci her a systémů (vyjma ověření funkcionality blokace konkrétního hráče, tedy jednotlivých pozic VLT/TZ)
- Výrobci VLT/TZ stále mohou volitelně implementovat tlačítko přímo do SW (umístit jej na display)

Zabývali jsme se i myšlenkou nechtěného stisknutí tlačítka. Ať už samotným hráčem nebo případně kolemjdoucím, který jej hráči z legrace zmáčkne a vyřadí jej ze hry.

Tomuto by mohla zamezit možnost zobrazení navazující volby ve smyslu „Opravdu se chcete zablokovat na 24 hodin? ANO / NE“. Lze předpokládat, že zejména z počátku bude dost zvědavých hráčů, kteří budou chtít vyzkoušet tuto novinku.

Právě možnost umístění tlačítka na čtečku značně riziko nechtěného zmáčknutí hráčem snižuje. A to s ohledem na reálné využívání displeje čtečky versus displeje zařízení z pohledu využívání dotykové vrstvy.

Členové nám zaslali i zahraniční zkušenosti. Ve Finsku byl zaveden Panic button jako možnost hráče si přivolat pomoc od obsluhy, v případě, že cítí že něco nezvládají. Není to tedy prioritně tlačítko pro akci vyloučení se ze hry na nějaké období. I když tlačítko mělo i potvrzovací režim, přesto, dle statistik za prvních 6 měsíců bylo 90 % stisknutí

tlačítka chybou hráče. Jakákoli vazba pro případ přímé akce vyloučení hráče např. na 24 hodin ze hry by zcela jistě způsobila konflikty mezi hráči a provozovatelem.

2. Záznamy kamerových systémů

2.1 Úprava schémat, aby obsahovaly všechny herní pozice s výrobními čísly

Členové IPRH s úpravou schémat, jež by nově obsahovaly výrobní čísla všech herních pozic, spojují vyšší administrativní náročnost na straně provozovatele. Současně mají mnoho dotazů, jak by bylo s těmito schématy dále pracováno na straně obce či veřejné správy. Má se na mysli případné předávání schémat místně příslušnému obecnímu úřadu či místně příslušnému celnímu úřadu. V takovém případě by byla zvýšena administrativní náročnost i na straně orgánů veřejné správy spojena s přesunem každého jednotlivého technického zařízení. K přemísťování strojů v rámci provozovny dochází zcela běžně, stejně jako v obchodech se mění místa, kde je zboží vystavováno. Není jasné, proč by se měl každý pohyb povoleného stroje v rámci povoleného herního prostoru podléhat dalšímu nahlašování a zvyšování zbytečné administrativní zátěže jak na straně státu, tak provozovatele.

2.2 Celý herní stůl byl na jednom záznamu včetně pokladny

Podle názoru členů IPRH se úmysl, aby celý herní stůl byl včetně pokladny zaznamenán na jednom videozáznamu, jeví jako problematický, ba dokonce nerealizovatelný. Zásadním důvodem je v tomto směru skutečnost, že na takovémto jednom záznamu by nebyly dostatečným způsobem viditelné veškeré detaily, a to zejména pokud jde o pokladnu na hracím stole živé hry.

Ambici zaznamenávat celý herní stůl včetně pokladny na jeden videozáznamu v současnosti plně nahrazují běžně dostupné profesionální CCTV systémy, jež umožňují přehrávání několika kamer současně.

Všechny záznamy v provozu kasina jsou pořízeny časovým a datovým razítkem. Všechny profesionální systémy pro kamerové záznamy mají funkci prohlížení obsahují funkci sousledného sledování více záznamů. Znamená to, že si na obrazovce externího monitoru můžete ve více oknech přehrát sousledný záznam z více kamer ze stejného časového úseku. Z pohledu našich členů je pak zcela zásadní, aby pro tento náhled byly orgány státního dozoru vybaveny profesionálním systémem pro prohlížení, a nikoliv pouze lokálním PC.

3. Přejchod od kritéria cílení k dostupnosti

Napříč IPRH panuje shoda s touto změnou, pokud zároveň dojde souvisejícím úpravám určujícím působnost zákona. V případě, že i na internetu bude stejně jako v land-based využíván princip teritoriality (tedy na online hry se aplikuje rozhodné právo podle toho, kde se nachází uživatel připojující se k webové stránce) pak by bylo vhodné a pro stát i výhodné umožnit registraci do online her i obyvatelům přechodně se vyskytujícím na území ČR. Těch jsou vyšší statisíce a stávající úprava jim neumožňuje se registrovat u legálních českých provozovatelů. Pokud bude navíc přijata tato změna, nebude jim umožněno hrát ani u operátorů zahraničních, kteří budou umístěni na český black list. Jako vhodné řešení se tak jeví umožnit i lidem bez bydliště v ČR, kteří se nacházejí na území ČR, se zaregistrovat ke hře u legálních českých provozovatelů. Registrace by mohla být umožněna s podmínkou fyzického ověření totožnosti a zletilosti v kamenné provozovně provozovatele. Tato změna by řešila novou situaci, rozšířila okruh regulovaných vztahů a zvýšila i inkaso veřejných rozpočtů.

Druhou nezbytnou podmínkou přijatelnosti změny z cílení na dostupnost je skutečné zajištění rychlejší a efektivnější blokace nelegálních webových stránek s hazardními hrami. Možný nedostatek nové úpravy spatřujeme v opomíjení blokace reklamních webových stránek, které se čistě zabývají propagací webů nabízející nelegálně hazardní hry. Tyto weby napomáhají obcházet celý systém blokace. Po zablokování nelegální webové stránky, vytvoří nelegální provozovatelé zrcadlovou stránku a prostřednictvím reklamy se hráče na ně přesune.

Zároveň jako efektivní vnímáme implementaci neuronové sítě, která by automaticky vyhledávala nelegální obsah na internetu. A zároveň by umožňovala kontrolu plnění povinností ze strany poskytovatelů internetového připojení.

4. Zrušení dočasného uživatelského konta pro internetovou hru a zrušení povinnosti uvádět registrovaný platební účet

4.1 Zrušení dočasného uživatelského konta pro internetovou hru

Všichni oslovení provozovatelé internetové hry se shodují, že změna spočívající v odstranění dočasného uživatelského konta není potřebná a přinese pouze zbytečné komplikace pro provozovatele hazardních her, ale i pro samotné hráče.

Stále existuje velké množství klientů, kteří BankID použít nemohou, protože tuto službu nenabízejí všechny banky a všechny banky také nemusí mít smluvní ujednání se všemi provozovateli hazardních her. Proto si tito klienti zakládají dočasná uživatelská konta online a dále chodí svoji identitu ověřovat osobně na pobočce provozovatele, nebo dálkovou registraci dokončí s odkladem – na ověření identity prostřednictvím banky bude potřebovat více času, poradit se se zvládnutím procesu atp. Což by při absenci dočasného uživatelského konta nešlo.

Je to téměř polovina klientů, která aktuálně přechází do trvalého konta jiný den, než jim vznikne dočasné konto. Jinými slovy klienti často nechtějí/nedokážou splnit všechny požadavky náročného registračního procesu v jeden okamžik.

Změna registračního procesu je obrovský projekt, který znamená spoustu vývojové práce. Týká se to všech platforem a firem. Úprava všech systémů, registračních stavů, UX atd. Je to obrovský zásah a z našeho pohledu zbytečný.

Navíc je dočasné konto podle našeho názoru i vhodný nástroj z pohledu prevence, zodpovědného přístupu a snižování rizik hazardního hraní. Hráč má možnost vyzkoušet si hazardní hru u daného provozovatele “na zkoušku”, s pevně stanoveným limitem maximální prohry za kalendářní měsíc. V případě přímé registrace do úplného konta bude hráč rovnou hrát bez limitů a s možností v neznámém prostředí rovnou prohrát násobně větší finanční prostředky.

4.2 Zrušení povinnosti ověření platebního prostředku

Většina provozovatelů je proti této změně, a to i přesto, že se na první pohled může jevit jako zjednodušení a úleva ze zákonných podmínek. Je zde nutno upozornit na zvýšené riziko dotování hráčského účtu z jiného než vlastního účtu. Uváděné zvyšuje riziko potencionálního praní špinavých peněz, ale představuje i rizika trestněprávní (podvody,

zpronevěry) a adiktologická (možné obcházení RVO, účast na hře osob mladších 18 let atd.) Ponecháním této povinnosti dojde k omezení možné trestné činnosti, kdy v minulosti docházelo k použití platební karty/úctu patřící obci nebo veřejné instituci k dotování hráčských kont. Rovněž se také ztíží potencionální obcházení zápisu v rejstříku vyloučených osob, resp. situaci, kdy osoba v RVO používá svůj platební prostředek k dotaci konta jiného hráče, s kterým je domluvena. Navíc by se mohly začít prodávat tipy na sázky, kde by si za tyto tipy nechali klienti posílat peníze na své hráčské konto od ostatních klientů. Registrovaný platební prostředek je dnes nejúčinnější nástroj ověřující skutečnou identitu hráče a jeho úplné odstranění je podle většiny provozovatelů velmi rizikové.

Herní platformy již obsahují modul zajišťující proces ověření platebního prostředku, a proto ponechání této povinnosti nezpůsobí žádné dodatečné náklady na úpravu platformy. Právní úprava v zákoně o hazardních hrách by se však dala upravit tak, že ověření platebního prostředku by nemuselo být součástí procesu registrace, ale při dotaci nebo výběru by klient musel registrovaný prostředek uvést a nadále by nebylo umožněno používat jiné dotační kanály.