



**Ministerstvo financí ČR
Odbor 73 – Procesní agendy a regulace hazardu
Letenská 15,
118 10 Praha 1**

V Praze dne 18. 2. 2020

K č. j. MF-33387/2019/73-1

Věc: Vyjádření IPRH k položeným otázkám v rámci první fáze ARHA

Vážený pane řediteli,

předně mi dovoluji Vám poděkovat za spuštění projektu „Vyhodnocení dopadů současné regulace hazardních her na území České republiky“ (dále jen „ARHA“). Zároveň mi dovoluji Vám poděkovat za možnost aktivního zapojení podnikatelského segmentu v této oblasti do tohoto projektu. Pro Institut pro regulaci hazardních her a všechny jeho partnerské asociace (dále jen „IPRH“) představuje účast v rámci projektu ARHA jednu z hlavních priorit jeho činnosti pro letošní rok.

V návaznosti na naši osobní schůzku nadále platí naše nabídka pomoci s přípravou, sběrem dat i jejich následným vyhodnocením v průběhu celého projektu ARHA. Proto se prosím neváhejte na nás kdykoliv obrátit, a to nejen s žádostí o součinnost, jaká nám byla doručena, ale rovněž i s odbornou konzultací ve věci přípravy dalších žádostí směřujících na podnikatele legálně působící na trhu s hazardními hrami v České republice. Věřím, že naším společným cílem je provést analýzu dopadů nové regulace co nejzodpovědněji tak, aby se mohla stát skutečně odborným materiálem pro případnou úpravu stávajících regulačních podmínek.

V rámci tohoto dopisu bychom se nejprve dovolili (i.) obecně vyjádřit k povaze ministerstvem položených otázek týkajících se zodpovědného hraní, (ii.) poté uvedli naše připomínky ke konkrétním otázkám a (iii.) závěrem doporučili některé nové otázky, které podle našeho názoru povedou k důležitým zjištěním nezbytným pro naplnění hlavního cíle této první fáze ARHY, tedy k prevenci a snižování škod hazardního hraní a posílení ochrany hráčů hazardních her.



I. Obecné vyjádření k povaze položených otázek

Z otázek a související přílohy směřujících na chování hráče budou převážně zjistitelné informace založené na statistických ad hoc výpočtech. Budeme tedy například vědět, jaké procento hráčů využívá sebeomezující opatření, nicméně taková informace nám nepodá žádnou zpětnou vazbu o tom, zda takové opatření má skutečně vliv na chování hráče, tedy zda je v praxi i účinné.

Pro relevantní zhodnocení účelnosti jednotlivých opatření pro zodpovědné hraní je klíčové (i.) **zaměřit se na průběh chování hráče, resp. jeho vývoj v delším časovém úseku** (např. chování hráče před nastavením sebeomezujících opatření a po jejich nastavení) a na (ii.) **hodnocení jednotlivých opatření zodpovědného hraní přímo samotnými hráči hazardních her**. Mezinárodní studie a komparativní vědecké výzkumy v této oblasti obsahují celou řadu strukturovaných dotazníků. Pokud bychom v rámci projektu ARHA využili tyto dotazníky, nejenom že by nám to poskytlo zpětnou vazbu o účinnosti jednotlivých opatření, ale zároveň bychom mohli porovnat, jak jednotlivá opatření hodnotí a využívají čeští hráči v porovnání s hráči z jiných evropských jurisdikcí.

Takové hodnocení je nezbytné provést všemi hráči, nejen těmi, které je možno označit za hráče problémové, a to především proto, že z mezinárodních studií vyplývá, že sebeomezující opatření mají spíše preventivní význam a významněji ovlivňující chování hráčů, kteří nemají s hraním hazardních her jakýkoliv problém.

Pohled hráčů je zjistitelný například ze standardizovaného dotazníku, ve kterém by hráči hodnotili jednotlivá opatření. Obsahově by základem takového dotazníku mohla být příloha č. 2 žádosti ministerstva, zjednodušená a zkrácená pro účely adresátů tohoto dotazníku, tedy hráčů hazardních her. Příkladem může být hodnocení jednotlivých sebeomezujících opatření například:

- podle jejich užitečnosti pro hráče – a) velmi užitečné, b) užitečné, c) neutrální, d) neužitečné nebo e) velmi neužitečné,
- podle složitosti procesu jejich nastavení – a) velmi jednoduchý, b) jednoduchý, c) složitý nebo d) velmi složitý,
- podle počtu nastavovaných sebeomezujících opatření – a) zbytečně vysoký b) vysoký c) přiměřený d) nízký nebo e) velmi nízký aj.

Jedná se zde pouze o příkladný výčet, který částečně vychází z jiných mezinárodních dotazníků pro oblast zodpovědného hraní popsaných například profesorem Markem D. Griffithsem.¹

¹ Srovnej k tomu například *Routledge international handbook of internet gambling* / edited by Robert J. Williams, Robert T. Wood and Jonathan Parke. 2012. ISBN 9780415594431 s. 227 a násl.



Na přípravě uváděného dotazníku jsme v případě Vašeho zájmu připraveni spolupracovat a rovněž nabízíme možnost zajištění jeho následné distribuce mezi hráče hazardních her.

II. Připomínky k otázkám uvedeným v příloze č. 1

- **Otázky týkající se vyloučení hráče z účasti na hazardní hře - č. 5, 6, 8** – S ohledem na skutečnost, že hráči nerozlišují, zda se jedná o možnost vyloučení podle zákona č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o hazardních hrách“) nebo vyloučení zajišťované nad rámec svých povinností provozovatelem, obdobně jako v případě sebeomezujících opatření (dotazy č. 4 a 20), nebudou provozovatelé schopni disponovat takto rozlišitelnými údaji.

V souvislosti s žádostmi hráčů o vyloučení ze hry by bylo účelné sledovat chování hráče, který požádal o sebevyloučení, před podáním takové žádosti. Taková data mohou být zdrojem velmi cenných informací a obsahovat markanty, které by bylo možné dále využít pro identifikování problémových hráčů a situací, které mohou rizika problémového hráčství eskalovat.

Dále by bylo účelné zjistit, jaký byl důvod podání této žádosti hráčem, na jakou dobu v průměru hráči o sebevyloučení žádají nebo kolik procent hráčů žádá o obnovení uživatelského konta nebo přístupu do herního prostoru před uplynutím doby, na kterou se sami vyloučili. Pouhé zjištění počtu lidí, kteří podali žádost o vyloučení bude opět podle našeho názoru představovat zjištění statistické hodnoty, která sama o sobě nebude nic vypovídat o samotném nástroji sebevyloučení a jeho vlivu na chování hráče, zvláště pak při chybějící možnosti tuto hodnotu porovnat s jakoukoliv jinou proměnou.

Nad rámec výše uvedeného si dovoluujeme uvést, že naší primární snahou je dopomoci k tomu, aby byl proces sebevyloučení a sebeomezení pro hráče hazardních her co možná nejjednodušší. Proto tímto dáváme na zvážení, zda by nebylo účelné a vhodné, umožnit hráčům podat žádost o sebevyloučení přímo v herním prostoru provozovatele nebo prostřednictvím jeho webových stránek. Provozovatel by ověřil podpis a identitu hráče na žádosti a tu by následně zaslal Ministerstvu financí k zanesení do RVO. Ze zkušenosti s hráči víme, že oficiální žádost na ministerstvo bude z jejich pohledu vnímána jako možnost příliš formální a komplikovaná a využitelnost institutu sebevyloučení tím bude do značné míry limitována. Hráči budou nadále žádat o vyloučení primárně přímo provozovatele hazardních her.

- **Otázka č. 10** – Domníváme se, že není možné za jednu účast v land-based provozování považovat vstup do herního prostoru, protože účastník hazardní hry nemá povinnost při každém svém vstupu do herního prostoru se rovněž i účastnit hazardní hry. Za relevantní



nepovažujeme ani přihlášení do uživatelského konta, protože hráč může přecházet k různým technickým zařízením a u každého se znova přihlašuje do uživatelského konta. Takové údaje by tak byly značně zkreslené. Považovali bychom za vhodnější zvolit jako ukazatel údaj o tom, kdo se alespoň jednou přihlásí v herním prostoru do uživatelského konta nebo vymění si žetony na pokladně v rámci jednoho dne.

- **Otázky související s bonusovými a VIP programy, pořádanými spotřebitelskými soutěžemi, marketingem apod. – č. 13 až 17, 22 až 26** – Přestože jsme si vědomi Vaší poznámky uvedené v žádosti o součinnost ohledně obchodního tajemství, všechny uváděné dotazy míří velmi detailně na jednu z nejcitlivějších částí obchodního tajemství a know-how provozovatelů hazardních her a domníváme se, že naprostá většina legálních podnikatelů působících na trhu s hazardními hrami na tyto otázky nebude ochotna odpovědět. V rámci jednotlivých společností jsou v řadě případů tyto informace v požadovaném detailu známy jen několika málo osobám v nejužším vedení společnosti. Nejde tedy o nedůvěru ve vztahu k ministerstvu, ale o ochranu obchodního tajemství a strategie jednotlivých společností. V případě zájmu o informace i z této oblasti jsem připraveni s Vámi spolupracovat na vytvoření otázek, které by společnosti nemusely vnímat tolik citlivě a Vám by poskytly potřebné poznatky i z oblasti reklamy a marketingu legálních provozovatelů hazardních her.

Ohledně problematiky bonusů a spotřebitelských soutěží je klíčové *Stanovisko k právní povaze jednotlivých plnění poskytovaných v rámci provozování hazardních her a v souvislosti s ním*, které je hazardní trhem dlouhodobě považováno za stanovisko jdoucí nad rámec zákona o hazardních hrách. Proto bychom v této oblasti zvolili obecnou otázku, jaký je pohled provozovatelů hazardních her a výrobců herních systémů na současnou úpravu této problematiky v České republice.

- **Otázka č. 18** – Ve vztahu k 120minutové době účasti bychom opět považovali za relevantnější sledovat chování hráče, zejména v období blížící se dosažení limitu a po uplynutí povinné přestávky. Například jaká byla průměrná výše otočky v období 10 minut před vypršením 120minutového limitu a poté v prvních 10 minutách po uplynutí povinné přestávky. Pro srovnání pak v období 30 minut před vypršením limitu a 30 minut po uplynutí přestávky. Dále pak jaké procento hráčů po povinné přestávce ještě pokračovalo ve hře a jaké už nikoliv.

Jakkoliv se může jevit povinná přestávka jako vhodný nástroj pro prevenci ztráty kontroly a pohlcení hrou, ve skutečnosti se zdá, že tato opatření mohou mít velmi zanedbatelný vliv na chování hráče. Provedené vědecké studie dokonce poukazují i na nežádoucí účinky povinných přestávek ve hře, které v praxi mohou zvyšovat bažení po hazardní hře a posilovat odhodlání hráčů se k hraní hazardní hry po přestávce vrátit.²

² Harris, A. & Griffiths, M.D., *A Critical Review of the Harm-Minimisation Tools Available for Electronic Gambling*, *J Gambl Stud* (2017) 33: 187. <https://doi.org/10.1007/s10899-016->



V této souvislosti by stálo za úvahu zjistit, jestli povinná přestávka nemá spíše negativní dopady i na české hráče. Opětovné zjištění pouhého počtu hráčů, kteří dosáhli povinné přestávky nám opět nic neřekne o účinnosti tohoto opatření na snižování rizik spojených s nadměrnou účastí na hazardní hře.

K druhé části této otázky mířící na to, zda je povinná přestávka využívána ke hře jiných hazardních her bychom pouze uvedli, že ji nepovažujeme za zcela vypovídající s ohledem na dostupnost internetových hazardních her.

- **Otázky č. 20** – V návaznosti na shora uvedené považujeme za účelnější se i v tomto případě dotazovat na změny chování hráče v souvislosti s nastavením nebo změnou jednotlivých sebeomezujících opatření. Například u sebeomezujících opatření týkajících se nastavení určité doby (§ 15 odst. 2 písm. e) až g) zákona o hazardních hrách), zkoumat, zda se před dosažením limitu, nebo naopak po jeho uplynutí, zvýšila frekvence přihlašování hráče do uživatelského konta atd; zda po změně nastavení těchto opatření spočívajících v prodloužení doby hrál hráč průměrně déle než předtím, nebo stejně. Obdobné hodnocení pak provést u každého sebeomezujícího opatření viz dále nové otázky.
- **Otázka č. 21** – V rámci tohoto dotazu bychom se rovněž dotázali, jaké sebeomezující opatření by provozovatelé považovali za nejvhodnější, aby bylo v co největší míře hráči využíváno.

III. Návrh na doplnění položených otázek

- Otázky týkající se **herních limitů** – Relevantním ukazatelem pro hodnocení současných limitů je zjištění, jaká je průměrná sázka v herně, kasinu, internetovém prostředí. V návaznosti na to pak, kolik procent sázek je hráči uskutečněno pod touto průměrnou sázkou.
- Otázky týkající se **hodnocení procesů prováděných v rámci zodpovědného hraní hráči i provozovateli hazardních her** – Jedná se především o proces registrace, nastavování sebeomezujících opatření a zápisu do rejstříku vyloučených osob. Tedy zhodnocení, zda jednotlivé skupiny výše vymezených subjektů shledávají tyto procesy náročné, nebo naopak zcela bezproblémové. S tím souvisí zjištění, kolik procent hráčů si sebeomezující opatření nastavilo v rámci procesu registrace a kolik později v rámci trvání uživatelského konta. Vzhledem k tomu, že rejstřík vyloučených osob není prozatím v provozu, budou se moci tak relevantně vyjádřit spíše provozovatelé hazardních her. Dotazy týkající se jejich názoru a zkušeností by tak měly směřovat k dopadům jeho spuštění, případným rizikům tohoto spuštění, a zda by pro zvýšení jeho efektivity doporučovali právní nebo technické úpravy.



- **Hodnocení chování hráče v průběhu jeho hráčského života** – Jak již bylo shora uvedeno, je důležité hodnotit chování hráče v delším časovém úseku, a především jeho změny v závislosti na nastavení, zmírnění, zpřísnění jednotlivých opatření. Zejména jde tedy o otázky: Jaké bylo chování hráče před nastavením limitu a jaké po něm. Nastavil-li si limit na sázku nebo čistou prohru, mělo to vliv na jeho následné sázky a obdobně pro každé opatření.

Vzhledem k tomu, že shora uvedené návrhy na doplnění první fáze ARHY vyplývají z odborné literatury a studií v této oblasti, věříme, že by přinesly velmi užitečné informace pro vyhodnocení účelnosti a smysluplnosti jednotlivých opatření zodpovědného hraní stanovených zákonem o hazardních hrách. Jakkoliv jsou otázky v první fázi ARHY poměrně rozsáhlé a pro provozovatele hazardních her představují značnou zátěž ve snaze na ně komplexně odpovědět, obáváme se, že nepřinesou v praxi kromě statistických poznatků očekávané relevantní výstupy, z nichž by se dalo usuzovat na efektivitu jednotlivých opatření, jejich vliv na chování hráčů a prevenci vzniku problémového hráčství.

Jsme kdykoliv připraveni se na toto téma potkat a diskutovat o jednotlivých oblastech, které by měly být předmětem hodnocení v rámci této fáze ARHY. Dále pak nabízíme již zmíněnou spolupráci při přípravě hráčského dotazníku a zajištění jeho následné distribuce. Více podrobností včetně odkazů na zahraniční odbornou literaturu pak můžete očekávat v souhrnné odpovědi IPRH, kterou Vám zašleme do konce měsíce února.

S pozdravem

.....
Mgr. Jan Řehola, ředitel IPRH