



Împreună spre 0
Responsabilitate și Sustenabilitate

Cine suntem?

Cu o experiență internațională de 25 de ani, Kindred este una dintre cele mai cunoscute companii din industria jocurilor de noroc online la nivel global, prezentă pe piața românească prin brandurile Unibet și Vlad Cazino.

Plasând jucătorii în centrul atenției sale, Kindred Group are ca obiective principale eliminarea oricăror potențiale probleme legate de jocurile de noroc și contribuția la un dialog bazat pe fapte.



Cine sunt jucătorii?

Datele comparative ale studiilor de specialitate arată că între jucători și non-jucători nu există distincții relevante nici de ordin comportamental, nici de ordin demografic.

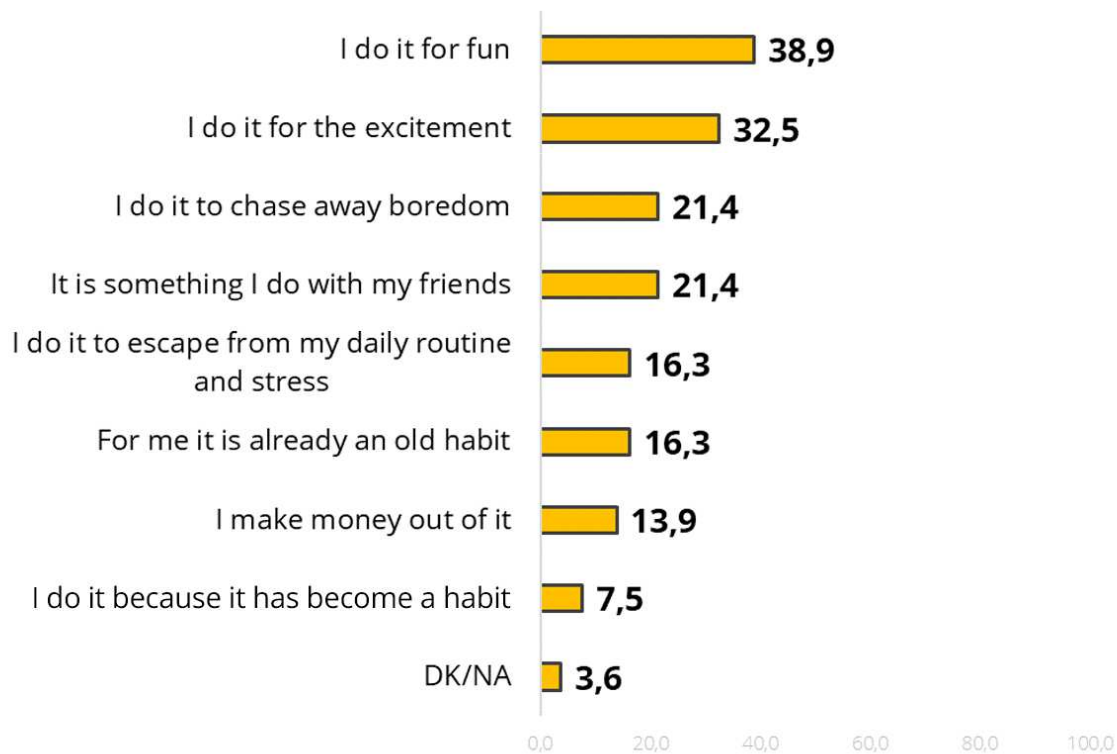
Cu alte cuvinte, jucătorii sunt oameni obișnuiți, care au aceleași dorințe sau așteptări ca și non-jucătorii. Singura diferență este că în ceea ce privește timpul liber, jucătorii caută uneori mai mult distracția și emoția.

Jocurile de noroc sunt de fapt o modalitate validată și consacrată de petrecere a timpului liber și generatoare de emoție. Ea rămâne o activitate acceptată și acceptabilă cu o singură condiție: ca jocul să fie responsabil, fără a depăși limitele distracției.



Motivații pentru joc

Gândindu-te la motivele pentru care pariezi și joci la jocuri de noroc, te rog să alegi două dintre cele de mai jos care sunt cele mai valabile în cazul tău: [întrebare închisă, variante multiple].

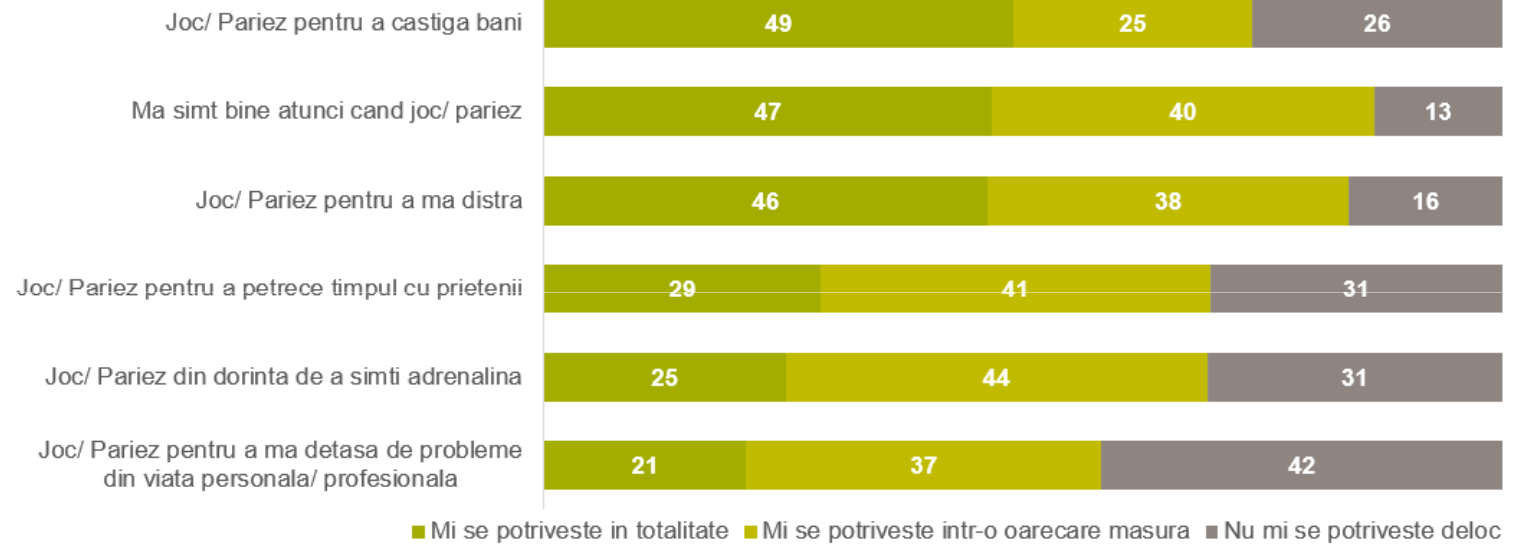


- Conform unui studiu realizat de D&D Research, pentru majoritatea jucătorilor, „distracția” este principalul motivator pentru a juca, „emoția” fiind pe locul al 2-lea, în timp ce pe locul al 3-lea se află „alungarea plictiselii” și „implicarea socială/de grup”.
- Aceasta evidențiază faptul că oamenii au o nevoie naturală de a face lucruri distractive și palpitante, dar și de a aparține unor comunități și de a socializa.
- Obținerea de bani nu se numără printre principalele motivații pentru a juca, situându-se abia pe locul al 7-lea.
- Așadar, jucătorii nu văd jocurile de noroc ca pe o modalitate de a face bani, ci mai degrabă ca pe o activitate captivantă, la fel ca alte surse de divertisment.

Motivații pentru joc

Studiul
**Jocurile de noroc în
Romania**
realizat de GfK
Romania
pentru Asociația
Romslot și
Romanian Bookmakers
Septembrie 2016

Motive de joc ...



- **Motivațiile pentru joc ale românilor s-au modificat și s-au diversificat în ultimii 8 ani.**
- **Nevoia de distracție, adrenalină și alungare a plictiselii a crescut.**
- **În schimb motivația de câștiga bani a coborât semnificativ în topul motivațiilor: de pe prima poziție în 2016 pe locul 7 în 2024**

Operatorii și riscul dependenței

- Pentru o mică parte dintre jucători, jocurile de noroc devin dăunătoare, afectându-le nu doar viețile lor, ci și pe cele ale familiilor și prietenilor lor.
- Un jucător care rămâne fără bani, acumulează datorii sau se află într-o stare psihică proastă se va raporta cu adversitate la operator și la domeniul jocurilor de noroc.
- Ca pondere din totalul jucătorilor, ei reprezintă o minoritate (circa 3% în cazul Kindred), dar o minoritate mult mai vocală, care denaturează percepția asupra întregului domeniu și generează exclusiv știri negative pe agenda publică.
- Totodată, astfel de jucători reprezintă un risc important de imagine și reputație pentru operatori. Ei nu sunt reprezentativi pentru jucători în general, ci sunt mai degrabă cazuri care ilustrează o formă de abuz (practicând excesiv jocurile de noroc, fără a mai ține cont de consecințele nefaste).
- De aceea, campaniile de Joc Responsabil promovate de operatori sunt esențiale pentru prevenirea și combaterea acestui fenomen.

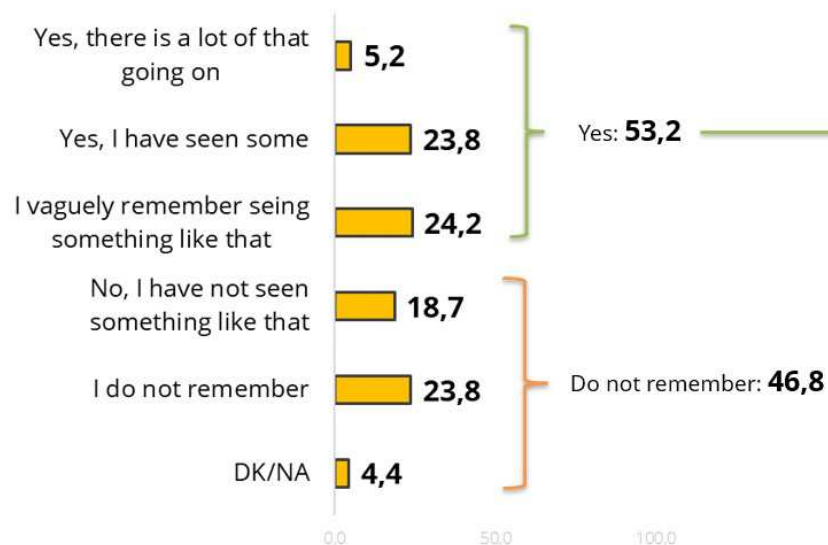
Campanii de joc responsabil

Ați observat în ultimele 3 luni campanii care promovează jocul responsabil? [închis, unic]

Ați făcut vreodată ceva în plus sau ați devenit conștient de ceva nou după ce ați văzut o campanie care promovează jocul responsabil? [închis, unic]

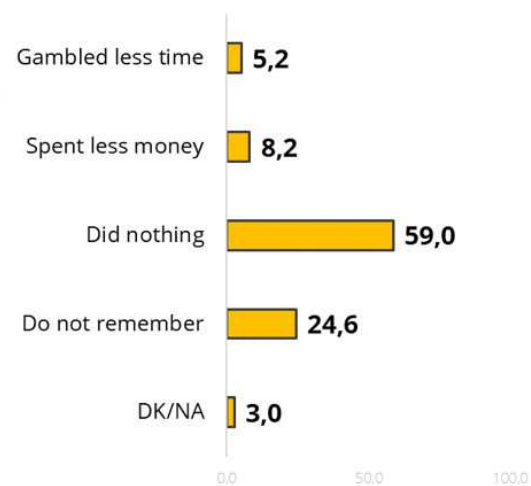
GAMBLING. CAMPAIGNS PROMOTING RESPONSIBLE GAMBLING

Q: Have you noticed any kinds of campaigns promoting responsible gambling in the past 3 months? [closed, single]



• Players SUB-SAMPLE N=252

Q: Did you ever actually do / or became aware of something new after seeing a campaign promoting responsible gambling? [closed, single]



• Players who remember campaigns promoting responsible gambling SUB-SAMPLE N=134

Campanii și investiții în joc responsabil

- Potrivit unui studiu realizat de D&D Research, puțin peste jumătate dintre jucători (53,2%) observă campaniile de promovare a jocului responsabil.
- Dintre cei care au observat campaniile, 13,4% și-au schimbat comportamentul: 5,2% au petrecut mai puțin timp jucând, iar 8,2% au cheltuit mai puțini bani pe jocuri de noroc.
- Chiar dacă aceste procente nu sunt ridicate, aceste date ne arată că mesajele industriei despre jocul responsabil au efecte. Prin urmare, campaniile de promovare a jocului responsabil nu trebuie doar să continue, ci să devină mai convingătoare sau memorabile pentru jucători.
- Misiunea noastră este „Împreună spre zero”. Ne-am propus ca în viitorul apropiat zero procente din veniturile de pe platformele de joc să fie generate de jucători aflați la risc sau vulnerabili. Pentru a atinge acest obiectiv, grupul Kindred este ferm angajat în promovarea Jocului Responsabil printr-un pachet complex de investiții pe mai multe paliere, precum tehnologie, oameni, cercetare și comunicare.
- Grupul Kindred a raportat o scădere a procentului veniturilor de la jucătorii cu risc ridicat în al doilea trimestru din 2024, comparativ cu primul trimestru al anului - 3% față de 3,2%. Această scădere confirmă că eforturile Kindred pentru un joc responsabil au efecte pozitive.



Unibet – singura companie care atrage atenția asupra Jocului Responsabil prin mesaje pe tricourile de joc ale unor echipe din prima ligă



Misiunea #ZeroDependență

Prevenția vine la pachet cu instrumente clare de detecție ale semnelor timpurii ale unui comportament problematic. Pentru asta, Kindred utilizează cea mai bună tehnologie: 'Player Safety Early Detection System' (PS-EDS), care poate detecta diverse comportamente de risc, dezvoltate de Kindred împreună cu experți și psihologi.



Împreună spre Zero Care sunt instrumentele Kindred pentru Joc Responsabil

Ca parte a angajamentului nostru pentru un joc responsabil, ne propunem să obținem zero venituri din jocurile de noroc dăunătoare - Misiunea Împreună spre Zero. Pentru a atinge acest obiectiv, investim constant în prevenția dependenței de jocuri de noroc.



Ce facem concret pentru prevenția dependenței de jocuri?

Ca să putem preveni, trebuie să putem recunoaște semnele timpurii ale unui comportament problematic. Pentru asta, utilizăm cea mai bună tehnologie: 'Player Safety Early Detection System' (PS-EDS), care poate detecta diverse comportamente de risc, cum ar fi:



Logarea la ore neobișnuite



Parierea unor sume mai mari decât de obicei



Încercări nereușite de depunere



Urmărirea pierderilor sau câștigurilor

Instrumente dedicate jucătorilor pentru a preveni dependența



Testul de autoevaluare
- 9 întrebări rapide pentru a avea o imagine clară asupra obiceiurilor de joc;



Alertele de verificare a realității
- notificări care apar la fiecare 60 de minute când jucătorul este logat și care-l informează despre timpul petrecut online, câștiguri, pierderi și sumele pariate;



Setarea limitelor
- stabilirea unui plafon privind sumele pariate;



Limitarea pierderilor
- stabilirea unei limite zilnice/săptămânale/Lunare de pierderi; după atingerea acestei limite, nu se vor mai putea plasa alte pariuri până la expirarea perioadei setate;



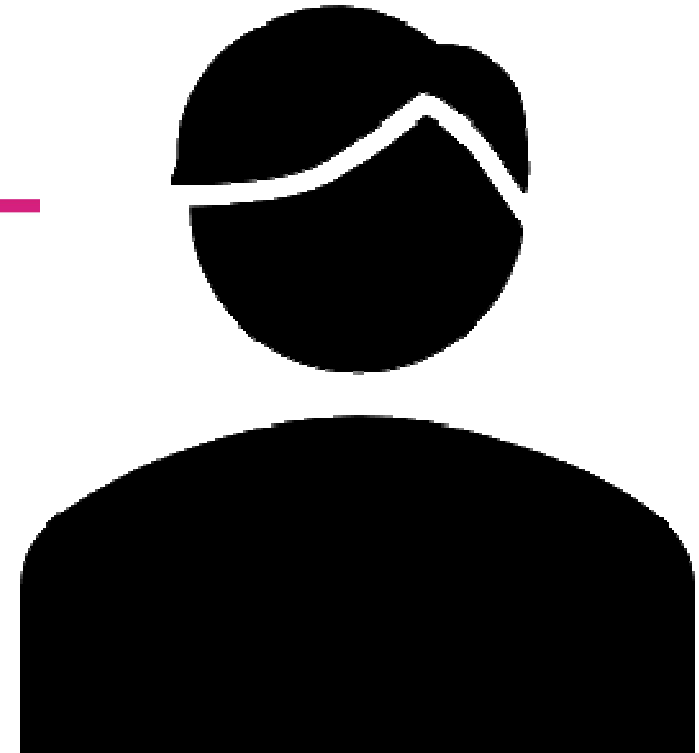
Limitarea depunerilor
- stabilirea unei limite zilnice/săptămânale/Lunare de depuneri; după atingerea acestei limite, nu se vor mai putea plasa alte pariuri până la expirarea perioadei setate.

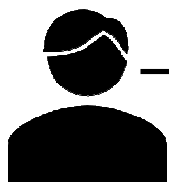
Jocul responsabil este un joc de echipă din care faci parte tu, noi, familia și prietenii.
Jucăm responsabil împreună.



Noul model de PS-EDS aplicat clienților Kindred. Studiu de caz

- Gen: Bărbat
- Vârsta: 24
- Înregistrarea contului: iunie 2016





Detectat de PS-EDS cu risc ridicat în noiembrie 2022

Brand	User No	Ref Date	Total To	Total Win	Total Jp	Total Gw	Deposit	Withdrawal	Bonus	Aus Total E
unibet		01-SEP-22	1273.40	1150.10	5.27	118.03	120.88	12.02	0.00	
unibet		01-OCT-22	3597.68	2779.11	9.00	809.57	1002.37	177.80	0.00	
unibet		01-NOV-22	159070.65	199717.45	291.90	-40938.70	13508.64	53879.89	6.97	
unibet		01-DEC-22	11738.59	11165.71	0.00	572.88	1453.75	1811.54	0.00	
unibet		01-JAN-23	702.84	347.17	0.00	355.67	355.17	0.00	0.00	

- Clientul câștiga în momentul detectării
- ! Depuneri mărite
- ! Rulajul total crescut



Cercetarile ne-au învățat că acestea sunt semne de urmărire a câștigurilor

Ce altceva am observat?



Client cu risc demografic



A început să se joace la ore neobișnuite, iar timpul petrecut online a crescut considerabil. Clientul petrecea cel mai mult timp la Casino



Anularea unui număr mare de retrageri



Și-a crescut apetitul pentru risc și mizele la pariuri



Utilizarea mai multor metode de depunere și comutarea între ele



Interventie:



Având în vedere nivelul ridicat de risc,
depozitele au fost blocate.
Am sunat clientul.



- Rezultatul apelului a fost foarte pozitiv: clientul a confirmat că deține controlul complet, fără motive de îngrijorare.
- Ne-a informat că a transferat o mare parte din bani mamei sale și că este complet de acord ca o Limita a Pierderilor să fie stabilită în cont
- Toți indicatorii de risc au fost discutați cu el, împreună cu riscul de a încerca să mărească câștigurile.
- Clientul a solicitat, de asemenea, să aibă dezactivată opțiunea de a anula retragerile, ceea ce a adăugat încă un nivel de protecție contului său.
- A fost recunoscător pentru apelul nostru și a fost bucuros să discute motivele noastre de îngrijorare

Rezultat:



- Clientul a reușit să se stabilizeze și nu a mai fost detectat niciodată pe PS-EDS (adică acum joacă într-un mod responsabil)
- Activitatea clientului a scăzut considerabil după apelul pe care l-am avut cu el
- Timpul petrecut online a scăzut considerabil, iar clientul nu se conectează zilnic
- Limita de pierdere este încă în vigoare
- Clientul este în câștig și încă activ pe site-ul nostru

Ce facem mai departe?

- Jocul responsabil este un joc de echipă din care fac parte operatorii, jucătorii, familiile și prietenii lor. Pe noi ne interesează bunăstarea tuturor, iar acest obiectiv este posibil doar dacă jocul de noroc rămâne o sursă de distracție și divertisment.
- Din februarie 2021, Kindred a început să comunice despre cota sa de venituri din jocurile de noroc dăunătoare și raportează aceste date și efectul îmbunătățirilor după intervenții în fiecare trimestru
- La Kindred, dimensiunea de Joc Responsabil, cu tot ce implică aceasta, reprezintă un pilon fundamental al activității noastre. Depunem eforturi intense la nivelul întregului grup educarea clienților, a partenerilor și a tuturor părților interesate despre aceste inițiativele de joc responsabil.
- Lucrăm activ la detectarea cu acuratețe îmbunătățită a jucătorilor care au cu adevărat nevoie de sprijin pentru a renunța la jocurile de noroc.
- Dorim ca jocurile de noroc să rămână doar o sursă de distracție și divertisment. Suntem conștienți că există efecte negative ale jocurilor de noroc și investim în rezolvarea lor, pentru că vrem să fim parte din soluție.
- Vrem să fim parte dintr-un dialog deschis cu toate părțile interesate, de la operatori, jucători, familiile lor, până la autorități, societate civilă sau experți.

