MÜNDƏRİCAT

MÜNDƏRİCAT 0
1. İLK ADDIMLAR 1
2. STRATEGİYA VƏ SƏNƏDLƏR 1
3. 18+ YAŞ MƏHDUDİYYƏTİ 2
4. OYUN İŞTİRAKÇILARI 3
5. MARKETİNQ 5
6. OYUN DİZAYNI 6
7. VİRTUAL MƏKAN 6
8. SATICILAR VƏ ARAŞDIRMALAR 7
9. İŞÇİLƏR 7
10. OYUN ASILILIĞI 7

1. İlk addımlar

“Azərlotereya” ASC öz fəaliyyətini beynəlxalq standartlara uyğun şəkildə qurmağı öz qarşısına məqsəd qoymuşdur. Bu məqsədlə şirkət 23.06.2022-ci il tarixində Dünya Lotereyalar Assosiasiyasının üzvü olması şirkətin lotereyaların və idman mərc oyunlarının təşkilində ən son texnoloji yenilikləri həyata keçirməsinin (o cümlədən, misli.az virtual oyun platformasının qurulması və virtual lotereyaların təşkili), oyun proqramlaşdırılması, məhsulun idarə edilməsində şəffaflığın qorunması, məlumat təhlükəsizliyi, müştəri məlumatlarının qorunması və inteqrasiya edilmiş idarəetmə sistemləri kimi məsələlərə ciddi yanaşmasının nəticəsidir. Bu istiqamətdə atılmış addımların nəticəsi olaraq şirkətimiz həmin assosiasiyanın “WLA-SCS:2020 Təhlükəsizlik Nəzarəti Standartı”na uyğunluq sertifikasiyasından keçmişdir və lotereyaları və idman mərc oyunlarını bu standarta uyğun təşkil edir və keçirir. Bundan əlavə, Məlumat təhlükəsizliyinə və oyunçuların şəxsi məlumatlarının qorunması istiqamətində aparılan işlərin nəticəsi olaraq 2022-ci ildə şirkət həm də ISO 27001:2013 İnformasiya Təhlükəsizliyi İdarəçiliyi Sistemi standartına uyğunluq sertifikatı əldə etmişdir.

Bu industriyanın əhəmiyyətli standartlarından biri də Dünya Lotereyalar Assosiasiyası (WLA) və Avropa Lotereyaları və Toto Assosasiyasının (EL) “Məsuliyyətli Oyun” standartlarıdır. “Azərlotereya” ASC Avropa Lotereyaları və Toto Assosasiyasının (EL) üzvü kimi Assosiasiyanın tələb etdiyi “Məsuliyyətli Oyun” standartları üzrə sertifikasiyasından uğurla keçən və fəaliyyətini bu standartlara uyğun quran Azərbaycanın yeganə idman mərc ve lotereya oyunları operatorudur. Bu hesabatla biz gördüyümüz işlər barədə məlumat vermək istəyirik.

2. Strategiya və sənədlər

“Azərlotereya” ASC-nin Müşahidə Şurasının 17 oktyabr 2022-ci il tarixli qərarı ilə şirkətin məsuliyyətli oyun idarəçiliyi, işçi təlimi, pərakəndə satıcıların idarə edilməsi, oyun dizaynı, rəqəmsal kanallar, reklam və marketinq, psixoloji dəstək, oyunçu təhsili, maraqlı tərəflərlə iş və araşdırma biznes proseslərinin Avropa Lotereyaları və Toto Assosasiyasının (EL) “Məsuliyyətli Oyun” standartlarına uyğunlaşdırılması üçün İdarə Heyətinə müvafiq səlahiyyətlə verilmişdir.

“Azərlotereya” ASC-nin biznes proseslərinin “Məsuliyyətli Oyun” standartlarına uyğunlaşdırılması məqsədilə ilk növbədə prosedurlar və siyasətlər hazırlanmış və bu sənədlərdə görülməli olan tədbirlər öz əksini tapmışdır. Bu sənədlər aşağıdakılardır:

- 20.05.2022-ci il tarixli Məsuliyyətli Marketinq Məcəlləsi;
- 14.06.2022-ci il tarixli Məsuliyyətli Satış Məcəlləsi;

- 04 oktyabr 2022-ci il tarixli “PR.24 Oyun yaradılarkən məsuliyyətli oyun standartlarının tətbiq edilməsi Proseduru”;
- 14.10.2022-ci il tarixli “PR.21 Rəqəmsal kanallar, interaktiv satış və virtual mühitdə məsuliyyətli oyun Proseduru”;
- 10.10.2022-ci il tarixli “PR 27 Məsuliyyətli oyun siyasətinin oyun iştirakçılarına aşılanması Proseduru”;
- 12.10.2022-ci il tarixli “PR.28 Məsuliyyətli oyun siyasəti ilə bağlı maraqlı tərəflərlə əməkdaşlıq Proseduru”;
- 12.10.2022-ci il tarixli “PR.30 Məsuliyyətli oyun siyasətinin işçilərə aşılanması Proseduru”;
- 25.10.2022-ci il tarixli Məsuliyyətli Oyun Təlimatı.

3. 18+ yaş məhdudiyyəti

Avropa Lotereyaları “Məsuliyyətli Oyun” standartlarının VIII bəndi və milli qanunvericilik lotereyaların və idman mərc oyunlarının müəyyən yaş limitli olduğunu və bu barədə məlumatın vebsaytda yerləşdirilməli olduğu bildirir. Ölkəmizdə bu yaş 18-dir. 05 mart 2004-cü il tarixli “Lotereyalar haqqında” Azərbaycan Respublikası qanununun 2.0.11-ci maddəsində də qeyd edilir ki, lotereya iştirakçısı 18 yaşına çatmış, könüllü şəkildə lotereyada iştirak edən lotereya biletinin sahibidir. Buna görə də, 18 yaşına çatmamış şəxslərin oyunlara cəlb edilməməsi məqsədilə, ilk növbədə rəsmi vebsaytlarımızda və marketinq kommunikasiyalarımızda oyunların 18 yaşına çatmış şəxslər üçün nəzərdə tutulduğu qeyd edilir. Məsələn, vebsaytımızda aşağıdakı simvol yerləşdirilir:

Eyni xəbərdarlıq lotereya biletlərinin arxa tərəfində də yerləşdirilir:

Eyni xəbərdarlıq “Misli” məntəqələrinin qapısının üzərində yerləşdirilir:

Eyni zamanda, satıcıların 18 yaşına çatmamış şəxslərə bilet satmamalı olduqları barədə öhdəlik onlarla bağlanan müqavilələrdə öz əksini tapmışdır.

4. Oyun iştirakçıları

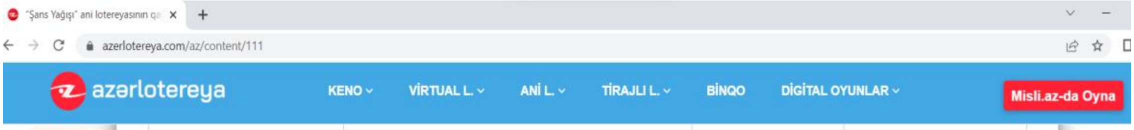
Məsuliyyətli oyun standartlarının reallaşdırılması üçün təkcə “Azərlotereya” ASC tərəfindən işlərin görülməsi kifayət deyil, həm də oyun iştirakçıları maarifləndirilməlidir. Bəzi davranış modellərinin operator tərəfindən məhdudlaşdırılması obyektiv və texniki səbəblərdən mümkün olmaya bilər.

Avropa Lotereyaları “Məsuliyyətli Oyun” standartlarının VIII bəndinə uyğun olaraq, oyun qaydaları oyun iştirakçıları üçün əlçatan olmalı, hər oyun üzrə uduşlar və uduş strukturu açıqlanmalı, məsuliyyətli oyunla bağlı məlumat, yaş limitlərinə dair məlumat, özünüistisna alətlərinə dair məlumat operatorun vebsaytında açıqlanmalıdır.

Bu bəndin bir sıra tələbləri həm də milli qanunvericilikdə əks etdirilmişdir. Belə ki, 05 mart 2004-cü il tarixli “Lotereyalar haqqında” Azərbaycan Respublikası qanununun 7.1-1-ci maddəsinə uyğun olaraq, lotereyanın uduş fondu haqqında məlumat və lotereyanın uduş fondunun oynanılması və ya uduşun müəyyən edilməsi

şərtləri haqqında məlumat operatorun vebsaytında yerləşdirilmişdir. Ani lotereyaların uduş fondu əvvəlcədən bəlli olduğu üçün, bu lotereyaların uduş fondu haqqında məlumat və uduşların strukturu azerlotereya.com vebsaytında yerləşdirilir. Nümunə üçün: https://azerlotereya.com/az/content/111

Adı çəkilən qanuna uyğun olaraq, 6.5-ci maddəsinə uyğun olaraq, ani lotereyanın (stimullaşdırıcı lotereya istisna olmaqla) uduş fondunun həcmi buraxılmış lotereya biletlərinin ümumi məbləğinin 50%-dən az olmamalıdır. Buna görə də, uduş fondu haqda məlumat yerləşdirilərkən, oyun iştirakçılarının rahatlığı üçün orada bu göstəriciyə dair də məlumat yerləşdirilir. Məsələn, aşağıdakı skrindən də göründüyü kimi, “Şans yağışı” ani lotereyasında bu göstərici 68%-ə bərabərdir:



500	500,00	3 110	1 555 000
1 000	951,00	250	250 000
10 000	9 051,00	10	100 000
200 000	180 051,00	3	600 000

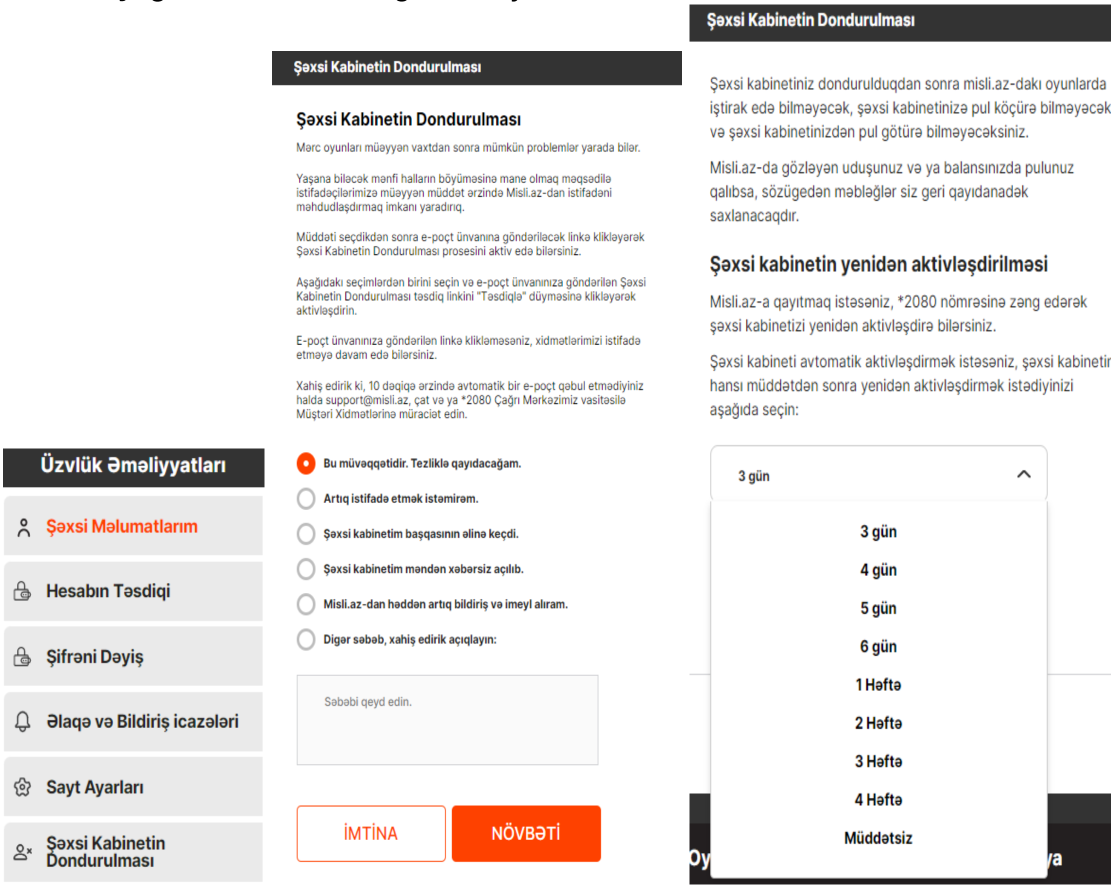
Satışa buraxılmış lotereya biletlərinin ümumi sayı – 5 000 000 (beş milyon) ədəddir. Uduşlu biletlərin sayı – 1 370 573 (bir milyon üç yüz yetmiş min beş yüz yetmiş üç) ədəd, uduş fondunun məbləği – 34 000 000 (otuz dörd milyon) manat (68,0%).

Oyun iştirakçılarının məsuliyyətlə oynamasını təşviq etmək üçün biz rəsmi vebsaytlarımızda “Məsuliyyətlə oyna!” çağırışını yerləşdirdik. Bu çağırışda biz oyun iştirakçılarına əyləncəni yaşamağı, yəni oyuna gəlir mənbəyi kimi deyil, əyləncə kimi yanaşmağı, məlumatlı olmağı, yəni oyun şərtləri ilə tanış olmağı, ölçülü olmağı, yəni oyun üçün şəxsi limitlər təyin etməyi və 18+ yaş məhdudiyyətinə riayət etməyi tövsiyə edirik. Ətraflı: https://azerlotereya.com/az/content/93 və ya https://www.misli.az/mesuliyyetli-oyna.

Bu çağırışın düzgün başa düşüldüyündə əmin olmaq üçün https://www.misli.az/mesuliyyetli-oyna "Doğru, yoxsa Yanlış" testini keçərək bilikləri ölçmək mümkündür. 2022-ci ilin IV rübü- 2023-cü ilin I rübü ərzində 1810 respondent bu testi keçmişdir. Ən çətin suala respondentlərin 48.1%-i, ən asan suala respondentlərin 89.5%-i doğru cavab vermişlər.

Şans oyunları bəzən aludəçilik yarada bilir. Bununla mübarizə aparmağın bir neçə üsulu var. Əvvəla, diaqnostika. https://www.misli.az/mesuliyyetli-oyna bölməsində hər bir oyun iştirakçısı Kanada Problemli Mərc etmə indeksinə əsasən hazırlanmış dəyərləndirmə testindən yararlana bilər. 2022-ci ilin IV rübü- 2023-cü ilin I rübü ərzində 650 respondent bu testi keçmişdir.

Daha bir üsul isə oyundan uzaqlaşmaqdır. Yaşana biləcək mənfi halların böyüməsinə mane olmaq məqsədilə Misli.az oyun platformasında qeydiyyatdan keçmiş hər bir oyun iştirakçısına müəyyən müddət ərzində Misli.az-dan istifadəni məhdudlaşdırmaq imkanı yaradırıq. Bu imkandan yararlanmaq üçün şəxsi kabinetdə sol tərəfdə aşağıda yerləşən "Şəxsi kabinetin dondurulması" bölməsinə daxil olaraq səbəbi qeyd edərək şəxsi kabineti 3 gündən 4 həftəyədək və ya müddətsiz dondurmaq mümkündür. Aşağıdakı skrinlərdə göründüyü kimi:



2022-ci ilin IV rübü- 2023-cü ilin I rübü dövrü üzrə 6060 oyun iştirakçısı şəxsi kabinetin dondurulması imkanından istifadə etmişdir.

5. Marketinq

"Azərlotereya" ASC-nin Məsuliyyətli Marketinq Məcəlləsinin tələblərinə uyğun olaraq, şirkətin marketinq kommunikasiyaları aşağıdakı tələblər nəzərə alınmaqla həyata keçirilir:

- Marketinq kommunikasiyaları qanunsuz və antisosial davranışı təbliğ etmir;

- Lotereyada və idman mərc oyununda udan şəxsin yazılı razılığı olmadan, onun adının marketinq kommunikasiyalarında açıqlanmır;
- Marketinq kommunikasiyalarında lotereyalarda və ya idman mərc oyunlarında iştirakın cəmiyyətdə nüfuz qazanmaq vasitəsi olması fikri yaradılmamalı, lotereyalarda iştirak etməyənlərin nüfuzdan salınmasına yol verilmir. Bu məhdudiyyət sevinc, xoşbəxtlik, həyəcan və sair pozitiv emosiyaların nümayişinə və misli.azda, sosial şəbəkələrdə, habelə marketinq kommunikasiyalarında iştirakçıların uğurlarına görə kateqoriyalara bölünməsinə şamil edilrmir və lotereyalarda və ya idman mərc oyunlarında iştirakın cəmiyyətdə nüfuz qazanmaq vasitəsi olması fikri yaradılması və lotereyalarda iştirak etməyənlərin nüfuzdan salınması kimi nəzərdən keçirilmir.
- Marketinq kommunikasiyaları lotereya və idman mərc oyunlarını insanların normal rutin həyatının qaçılmaz hissəsi olmasını, onların ailə, dostlar, iş və təhsildən vacib olmasını təbliğ etmir;
- Marketinq kommunikasiyalarında lotereyalarda və ya idman mərc oyunlarında qazanc əldə edilməsinə zəmanət verilməməli, uduş şansları barədə yanlış və çaşdırıcı məlumatlar verilməməlidir, lotereya və idman mərc oyunlarının riskli olmaması və maliyyə itkilərinə səbəb olmaması təbliğ olunmamalı, “itirəcəyin heç nə yoxdur”, “mütləq qazanacaqsan” tipli təhrikedici cümlələrdən istifadə edilmir;
- Marketinq kommunikasiyalarında lotereya və ya idman mərc oyunlarında iştirak insanların şəxsi və maliyyə problemlərinin həlli yolu, investisiya aləti və məşğulluq növü kimi təqdim edilməməli, iştirakçıların oyunlarda itirdikləri məbləğləri kompensasiya etmək üçün daha çox oynamağa cəsarətləndirmir;
- Marketinq kommunikasiyaları insanların maliyyə və gəlir səviyyəsi ilə bağlı narahatlıqlarını istismar edəcək mesajlar verməməli, bütün iştirakçıların mütləq qazanacağı vədini verməməli, ani kredit imkanları təbliğ edilmir;
- Marketinq kommunikasiyaları oyun asılılığı yaratmaq üçün reklam və promo kampaniyaları ehtiva etmir, ifrat, limitsiz və ya dəfələrlə təkrarlanan oyun tərzini və ya nəzarətsiz (kompulsiv) alışları təbliğ etmir;
- Marketinq kommunikasiyalarında “daha çox oyna daha çox qazan” prinsipi və loyallığa görə ağlabatan olmayan stimullardan və daha çox oynayıb daha çox qazanmağı təbliğ edən oxşar prinsiplərdən, aksiyalardan və kampaniyalardan istifadə edilmir.

6. Oyun dizaynı

“PR 24 Oyun yaradılarkən məsuliyyətli oyun standartlarının tətbiq edilməsi Proseduru”na uyğun olaraq, yaradılan hər bir oyun meyarlar (uduş fondunda “50% tələbi”nə uyğunluq, “oyun savadlılığı” meyarı və sair) üzrə dəyərləndirilir.

7. Virtual məkan

- "Azərlotereya" ASC oyunların 18+ olmasını virtual mühitdə, o cümlədən şirkətin rəsmi vebsaytlarında qeyd edir;
- "Azərlotereya" ASC 18 yaşı tamam olmamış oyunçular tərəfindən uduş götürülməsinə imkan vermir və onların virtual mühitdəki şəxsi kabinetini aşkarladıqda onu bağlayır;
- "Azərlotereya" ASC iştirakçılara oyunlarda iştirak üçün kredit ("neqativ balans") imkanları təqdim etmir;
- "Azərlotereya" ASC iştirakçılara "özünü istisna" imkanı təmin edir;
- "Azərlotereya" ASC Oyunçuya oyunun sürətinin artırılması imkanı ("turbo-oyun") vermir və avtooyun rejiminin istənilən vaxt dayandırıla bilir;
- "Azərlotereya" ASC iştirakçılara oyun asılılığını ölçmük üçün peşəkar psixoloqlar tərəfindən yaradllmış özünüqiymətləndirmə aləti təqdim edir;
- "Azərlotereya" ASC iştirakçılara oyun asılılığı ilə bağlı məsləhət və ya müalicə almaq üçün iştirakçını peşəkar psixoloqa yönləndirir;

8. Satıcılar və araşdırmalar

"Azərlotereya" ASC-nin Məsuliyyətli Oyun siyasətinin satış şəbəkəsində tətbiq edilməsi məqsədilə həm satıcılara təlimlər verilmiş, həm də "Məsuliyyətli Satış Öhdəliklərinin Qəbul Olunmasına dair Akt" satıcılar tərəfindən imzalanmışdır.

2022-ci ilin dördüncü və 2023-cü ilin birinci rübündə 228 Eksklüziv Agent və 1591 distribütor, diler və sair satıcılar tərəfindən "Məsuliyyətli Satış Öhdəliklərinin Qəbul Olunmasına dair Akt" imzalanmışdır.

Hesabat dövründə 167 Eksklüziv Agentə Məsuliyyətli Oyun siyasəti ilə bağlı xüsusi təlim keçirilmişdir.

Satıcılar tərəfindən Məsuliyyətli oyun siyasətinin tələblərinə riayət edilməsini ölçmək üçün Bakı, Sumqayıt və Gəncə şəhərlərində yerləşən 42 "Misli" məntəqəsində 2022-ci ilin oktyabrında "Gizli müştəri" yoxlaması həyata keçirilmişdir. Yoxlamanın nəticələri barədə satıcılara hesabat təqdim edilmişdir.

"Gizli müştəri" yoxlaması bir neçə parametr üzrə ölçmələr aparmışdır. Nəticələri aşağıdakı cədvəldə təqdim edirik:

Ərazi	Məsuliyyətli oyunçu prinsiplərinə münasibət səviyyəsi, 0-5 bal	Satış yeri şəraitinin standarta cavab verməsi, 0-5 bal	Məsuliyyətli Satış Məcəlləsinə əməl olunma səviyyəsi, 0-5 bal	"Məsuliyyətlə oyna" prinsiplərinin oyunçulara kommunikasiya edilmə səviyyəsi, 0-5 bal
Bakı, Sumqayıt (7 ədəd) və Gəncə (1 ədəd) üzrə 20 ədəd məntəqə	4.44	4.13	5	3.33*

(Yoxlama tarixi: 01.10-04.10-2022)				
Gəncə və Sumqayıt üzrə 22 məntəqə (Yoxlama tarixi: 07-14.10.2022)	5	4.13	4.75	4.75

*"Məsuliyyətlə oyna" prinsiplərinin oyunçulara kommunikasiya edilmə səviyyəsi 20 məntəqənin 6-da sıfır balla qiymətləndirilib. Cəmi 12 məntəqədə bu meyar 5 balla qiymətləndirilib. Buna səbəb gizli müştəri ziyarəti müddəti (15-20 dəqiqə) ərzində məntəqədə başqa müştərinin olmamasıdır. Gizli Müştəri özü Satış nümayəndəsinə yaxınlaşaraq onun qarşısında bir neçə bilet pozmuşdur və uduşsuz biletlərə görə heyfsilənmişdir. Satış nümayəndəsi uyğun reaksiyalar verərək "Məsuliyyətlə oyna" prinsiplərinin oyunçulara kommunikasiya edilməsini təmin etmişdir.

9. İşçilər

2022-ci ilin sentyabr ayında "Azərlotereya" ASC-nin 112 əməkdaşı (o cümlədən Əlaqə Mərkəzi əməkdaşları) üçün Məsuliyyətli Oyun siyasəti mövzusunda testlər keçirilmişdir. Testdə iştirak edən əməkdaşlardan 91 nəfəri testdə yüksək nəticə göstərmişdir.

Bu test hər il keçiriləcəkdir.

10. Oyun asılılığı

Əgər oyun iştirakçısı onda alüdəçiliyin yarandığını düşünürsə, o +99412 566 24 09 nömrəsinə və ya *2070 Çağrı Mərkəzinə zəng etməklə Psixoloji yardım üçün Azərbaycan Respublikası Psixi Sağlamlıq Mərkəzi ilə əlaqə saxlaya bilər. Mərkəzlə əməkdaşlıq məqsədilə 03 oktyabr 2022-ci ildə Əməkdaşlıq Müqaviləsi bağlanmışdır.