



TOTALIZATOR
SPORTOWY

Raport Odpowiedzialności Społecznej 2019

#WygrywamyRazem



**TOTALIZATOR
SPORTOWY**

Raport Odpowiedzialności Społecznej 2019

#WygrywamyRazem

Spis treści

List Prezesa Zarządu Totalizatora Sportowego.....	6
O Totalizatorze Sportowym	9
Podstawowe informacje o Spółce	10
Zasady zarządzania	18
Strategia rozwoju	22
Współpraca z interesariuszami	25
Dane finansowe	26
Gramy odpowiedzialnie	29
Produkty	30
Nowe obszary działalności.....	33
Losowania	34
Komunikacja marketingowa	36
Bezpieczeństwo klientów	40
Przeciwdziałanie szarej strefie	44
Satysfakcja klientów	45
Dbamy o pracowników	47
Warunki pracy.....	48
Rozwój pracowników	52
Zarządzanie różnorodnością.....	55
Zrównoważony rozwój Totalizatora Sportowego.....	57
Fundusze celowe	58
Wspieranie wydarzeń sportowych i kulturalnych.....	59
80 lat Toru Wyścigów Konnych Służewiec	62
Fundacja LOTTO im. Haliny Konopackiej.....	64
Dane niefinansowe.....	73
O Raporcie.....	77
Indeks GRI	80

Szanowni Państwo,

z przyjemnością prezentujemy Raport Odpowiedzialności Społecznej Totalizatora Sportowego, w którym zawarte jest podsumowanie rekordowego pod względem sprzedaży 2019 roku. Przed Państwem informacje, które udowadniają, że Spółka z powodzeniem zrealizowała wszystkie strategiczne cele i jest na ścieżce szybkiego wzrostu.

Miniony rok przyniósł najlepsze wyniki sprzedażowe w ponad 64-letniej historii Totalizatora Sportowego. Obrót we wszystkich obszarach działalności Spółki wraz z dopłatami wyniósł aż 10 993 859 511,34 zł. W 2018 roku było to 6 119 680 876,42 zł, zatem mamy do czynienia ze skokowym wzrostem. Okres ten upłynął również pod znakiem imponującej transformacji cyfrowej. To czas rosnącej popularności sprzedaży online produktów LOTTO i Total Casino, jedyne legalne kasyna internetowe w Polsce. Oblicze Totalizatora Sportowego zmienia się z dnia na dzień, a najbliższe lata z całą pewnością tylko to potwierdzą. Cyfrowa ekspansja w obszarze e-commerce oraz ulepszanie zaplecza technologicznego produktów i usług stanowią realne wyzwania, które – jako nowoczesne przedsiębiorstwo – podjęliśmy bez wahania 3 lata temu.

Ten skok w technologiczną przyszłość nie mógłby zostać wykonany bez zapewnienia najwyższego bezpieczeństwa wszystkim naszym klientom. Gracze korzystający z platform cyfrowych Totalizatora Sportowego mogą liczyć na pełną ochronę danych osobowych, co poświadcza certyfikat ISO 27001. Troszcząc się o grających, nie ustajemy w staraniach na rzecz profilaktyki uzależnień, co potwierdza projekt Odpowiedzialnej Gry, oparty na wytycznych World Lottery Association.

Jako pracodawca Totalizator Sportowy w minionym roku szczególną uwagę poświęcił kwestiom compliance oraz etyki wewnątrz organizacji. Jest to wyrazem naszej troski o jakość dostarczanych usług. To podejście jest tym istotniejsze, że w 2019 roku liczba pracowników Spółki wzrosła niemal o 39 procent. Ten przyrost był niezbędny, by zrealizować zadania związane z nowymi obszarami działalności firmy. To właśnie za sprawą kolejnych projektów z zakresu e-commerce stajemy się coraz atrakcyjniejszym miejscem pracy dla programistów i specjalistów od nowych technologii.

Kolejnym aspektem, na który chcę zwrócić uwagę, jest walka z szarą strefą. To ważne ze względu na świadczenie bezpiecznej rozrywki o najwyższym standardzie i wpływy do wspólnego nam wszystkim Skarbu Państwa. Przypomnę, że pod koniec roku 2019 w Polsce działało już 201 legalnych salonów gry na automatach poza kasynami.

Wielokrotnie podkreślałem, że jedną z najważniejszych dla nas kwestii jest wspieranie polskiego sportu i kultury narodowej. W zeszłym roku tylko z tytułu dopłat do gier LOTTO przeznaczyliśmy na te cele przeszło 1 000 000 000 złotych. To absolutny rekord w historii naszej firmy!

Należąca do Totalizatora Sportowego marka LOTTO została wyróżniona w ubiegłym roku Certyfikatem Marki Wysokiej Reputacji. Ta nagroda jest dla nas szczególnie ważna, bo na wiarygodność i zaufanie pracuje się latami. Jestem pewny, że niniejszy raport potwierdzi, iż w pełni zapracowaliśmy na to wyróżnienie.

Szanowni Państwo, w 2019 roku świętowaliśmy również jubileusze, które wpisują się w ten kluczowy zakres działań Spółki – 80-lecie Toru Wyścigów Konnych Służewiec oraz 10-lecie Fundacji LOTTO im. Haliny Konopackiej. Takie rocznice motywują do dalszej pracy przy realizacji naszej misji społecznej, która od ponad 64 lat pozostaje niezmienną i która sprawia, że wciąż Wygrywamy Razem.

Życzę Państwu ciekawej lektury.

Olgierd Cieślak

Prezes Zarządu Totalizatora Sportowego



0 Totalizatorze Sportowym

#WygrywamyRazem

Podstawowe informacje o Spółce

Totalizator Sportowy Sp. z o.o. należy do strategicznych polskich spółek będących własnością Skarbu Państwa. To jedno z najbardziej rozpoznawalnych przedsiębiorstw, które nieprzerwanie od 64 lat cieszy się zaufaniem klientów. Realizuje zapisany w ustawie monopol państwa w dziedzinie gier hazardowych, ale równocześnie jest największym mecenasem polskiego sportu i kultury narodowej. Pamiętając o tradycji, z sukcesami wkroczył w świat nowych technologii.

Najważniejszymi celami Totalizatora Sportowego są dążenie do zrównoważonego rozwoju oraz podejmowanie działań na rzecz innowacyjności, która pozwala Spółce wychodzić naprzeciw potrzebom rynku i wpływać na wzrost polskiej gospodarki.

Sieć salonów gier na automatach

 **18 230**
punktów sprzedaży

 **970**
kolektur sieci własnej
(w tym 330 kolektur wzorcowych)

 **5 227**
kolektur należących do kanału sieciowego

 **11 826**
kolektur w kanale niesieciowym




 **207**
punktów LOTTO w kasach hipermarketów

 **201**
Salonów Gier na Automatach

Platforma do zakupu gier LOTTO przez Internet: **lotto.pl**

Jedyną legalną kasyno internetowe w Polsce
– **Total Casino**

Nasze oddziały

-  Centrala Totalizatora Sportowego
-  Oddział Tor Wyścigów Konnych Służewiec
-  Oddział regionalny





Grupa Kapitałowa Totalizatora Sportowego



LOTTOMERKURY
SP. Z O.O.
(100%)



TRAF – ZAKŁADY
WZAJEMNE SP. Z O.O.
(33,33%)

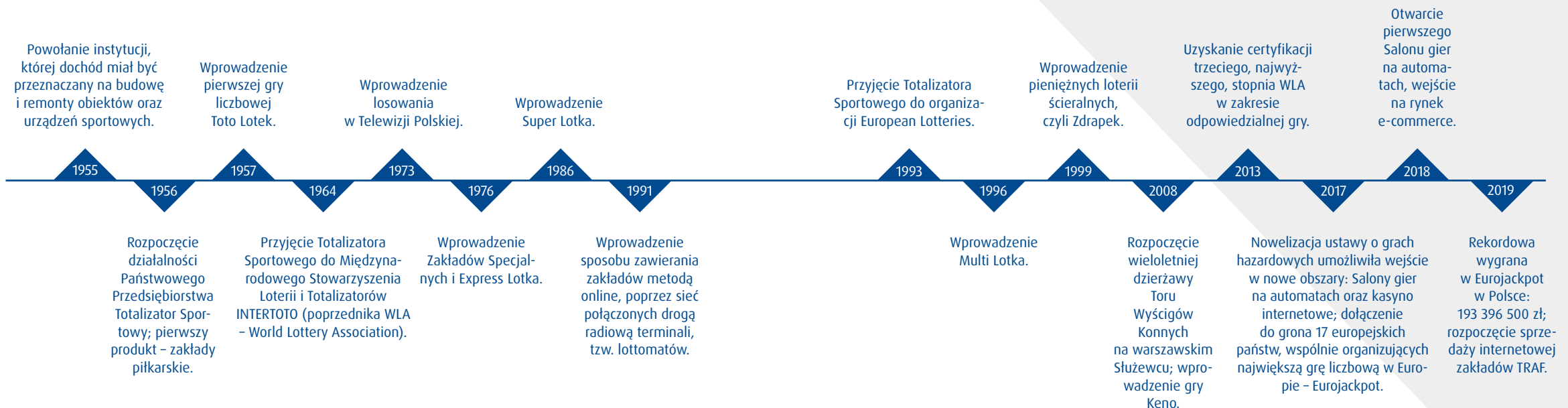
MERKURY-INVEST
SP. Z O.O.
(10%)



Totalizator Sportowy Sp. z o.o. jest fundatorem utworzonej w 2009 r. Fundacji LOTTO im. Haliny Konopackiej.

Totalizator Sportowy posiada także 0,26% akcji w spółce Totolotek S.A.

Historia Totalizatora Sportowego



Zarząd

Grzegorz Sołtysiński

Członek Zarządu

Nadzoruje Obszar Operacyjny:
Departament Informatyki,
Departament Administracji,
Biuro BHP.

Bogdan Pukowiec

Członek Zarządu

Nadzoruje obszary zarządzania:
Obszar Finansów, Zakupów i Inwestycji
Kapitałowych, Obszar Służewiec.

Magdalena Kopka-Wojciechowska

Członek Zarządu

Nadzoruje Obszar Sprzedaży,
Produktów i Marketingu.

Olgierd Cieślik

Prezes Zarządu

Nadzoruje doradców i pełnomocników
Zarządu oraz obszary zarządzania:
Obszar Zarządzania Strategicznego,
Obszar Wsparcia, Obszar E-commerce.

Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza jest organem stałej kontroli nad działalnością Spółki, reprezentowanym przez troje przedstawicieli Skarbu Państwa oraz dwóch przedstawicieli załogi:

▼ Seweryn Szwarocki

Przewodniczący Rady Nadzorczej
(od 07.08.2018 do 10.07.2019,
Członek Rady Nadzorczej od 29.06.2017)

▼ Magdalena Przybysz

Przewodnicząca Rady Nadzorczej
(Członek Rady Nadzorczej od 29.10.2018,
Przewodnicząca od 10.07.2019)

▼ Wojciech Śliż

Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
(od 29.06.2017 do 30.03.2020)

▼ Stanisław Grabiec

Członek Rady Nadzorczej,
przedstawiciel załogi (od 29.06.2017)

▼ Edward Sidoruk

Członek Rady Nadzorczej,
przedstawiciel załogi (od 29.06.2017)

▼ Radosław Sierpiński

Członek Rady Nadzorczej
(od 15.07.2019)

Najważniejsze nagrody i wyróżnienia otrzymane w 2019 r.



nagroda „Gazety Bankowej”
– **Polski Kompas 2019** za rozwinięcie
Spółki na rynku e-commerce



nagroda specjalna redakcji
„Gazety Bankowej” za udane
wprowadzenie Spółki na rynek e-commerce



14. edycja badania reputacji marek,
osób i miast **Premium Brand**
– Certyfikat Marki Wysokiej Reputacji dla LOTTO



nagroda społeczności CIONET Polska
Digital Excellence Awards 2019



Złoty Laur Super Biznesu dla Totalizatora
Sportowego za innowacyjność



nagroda magazynu „Forbes” w kategorii
„Zmiana Roku” za odważne wejście
w świat technologii internetowych



złoty medal
„Za zasługi dla polskiego
ruchu olimpijskiego”
dla Prezesa Zarządu Olgierda Cieślaka



Polish National Sales Awards
– wyróżnienie dla Artura Kerperta



nagroda Polskiego Radia
„**Filantrop Polski**”
dla Totalizatora Sportowego
– 1. miejsce w kategorii „Filantrop Polski”
w rankingu Nagród Gospodarczych
Polskiego Radia 2019



wyróżnienie redakcji
Rzeczpospolitej Cyfrowej
za szczególny wkład w rozwój polskiej
transformacji cyfrowej w 2019
– wprowadzenie na polskim rynku nowator-
skich i bezpiecznych rozwiązań online



finalista
IPMA Polish Excellence Awards 2019
za wdrożenie płatności bezgotówkowych
w kolekturach sieci LOTTO i innych punktach
dystrybucji produktów Totalizatora
Sportowego



srebrny finalista
IPMA Polish Excellence Awards 2019
za projekt uruchomienia jedyne legalnego
kasyna internetowego w Polsce



Polish Gaming Aces,
Debiut Roku – wyróżnienie dla nowej marki
Totalizatora Sportowego, który realizuje
monopol państwa w obszarze gier
kasynowych w internecie – Total Casino



Polish Gaming Aces,
Produkt Roku – Zdrapki



Zasady zarządzania

Misja

Misja Totalizatora Sportowego odpowiada na pytanie, w jaki sposób Spółka zamierza wygrywać na rynku. Ze względu na różnorodny charakter kluczowych interesariuszy Totalizatora Sportowego i ich niejednolite oczekiwania misja składa się z trzech filarów.



Misja produktowa

Oferowanie klientom bezpiecznej rozrywki, najwyższych wygranych na rynku i przeznaczanie największych środków na wygrane w grach dostępnych w Polsce.



Misja ekonomiczna

Maksymalizacja wpływów Skarbu Państwa z działalności objętej monopolem przy najwyższej możliwej stopie zwrotu dla klientów i efektywności w obszarze pozostałych kosztów.



Misja społeczna

Nieustanne zapewnianie możliwości rozwoju naszym pracownikom, społecznościom sportowców zawodowych i amatorów, przedstawicielom świata kultury i sektora pozarządowego.

Wizja

Wizja określa, jaką firmą Totalizator Sportowy chce być w przyszłości.



Chcemy, by klienci wybierali gry Totalizatora Sportowego, wiedząc, że angażujemy się we wspieranie sportu, kultury, sektora pozarządowego oraz walkę z szarą strefą.



Będziemy wyznaczać międzynarodowe trendy w zakresie rozwoju produktów i dystrybucji, zamiast za nimi podążać.



Mamy ambicję być jednym z najlepszych pracodawców w Polsce dzięki wyjątkowemu zaangażowaniu naszych pracowników.

Wartości

Tożsamość Totalizatora Sportowego definiują określone wartości. Wskazują, co jest ważne w działalności Spółki oraz jakie postawy jej pracownicy uważają za najcenniejsze.

Każdego pracownika firmy, niezależnie od tego, w jakiej komórce organizacyjnej pracuje i jakie zajmuje stanowisko, oceniamy również na podstawie zdefiniowanych przez nas kompetencji. Promujemy one takie postawy i zachowania, które odzwierciedlają wartości Totalizatora Sportowego, a zarazem gwarantują sukces w skutecznej realizacji zadań.

Totalizator Sportowy tworzy kulturę otwartości, dlatego daje pracownikom możliwość zabierania głosu w istotnych sprawach i dyskusjach. Zachęca do dzielenia się swoimi opiniami i propozycjami usprawnień w firmie.



satysfakcja klientów



szacunek



otwartość



odpowiedzialność



wiedza



wiarygodność



aktywność

Compliance



W 2019 r. odświeżyliśmy naszą Politykę Compliance. Przeprowadziliśmy szerokie konsultacje, obejmujące wszystkie obszary Totalizatora Sportowego, dzięki którym zebrano uwagi wewnętrznych interesariuszy organizacji. Spółka, realizując konsekwentnie wdrożenie Systemu Compliance, bierze pod uwagę nie tylko najlepsze praktyki w tym zakresie, w tym ISO 19600 Compliance Management Systems, ISO 37001, ale także współtworzony z wieloma partnerami i przyjęty w 2017 r. Standard Programu Etycznego.



Jednym z podstawowych celów systemu compliance jest zapewnienie zgodności działania z prawem oraz standardami etycznymi i normami postępowania. W Totalizatorze Sportowym wdrażamy go od 2014 r. i cały czas dbamy o jego jak największą efektywność i aktualizację.

Diana Dębowczyk

Kierownik Zespołu Compliance i Legislacji Wewnętrznej,
radca prawny, Departament Prawny

Nowa Polityka Compliance określa aktualne cele strategiczne i operacyjne dla systemu zarządzania compliance. Uzupełniliśmy też System Compliance w Spółce o trzy dodatkowe regulacje:



Zasady dotyczące konfliktów interesów

Konflikty interesów towarzyszą nam w różnych sferach. Niezarządzone odpowiednio, są sprzeczne z wartościami i standardami etycznymi naszej kultury korporacyjnej i byłyby szkodliwe dla Spółki. Dlatego dążymy do diagnoz źródeł możliwych konfliktów interesów dotyczących wszystkich pracowników, niezależnie od tego, jakie zadania oni wykonują.



Zasady postępowania z prezentami

Mamy jednolite reguły w kwestii wręczania i przyjmowania upominków, zaproszeń na szkolenia czy wydarzenia rozrywkowe. Zdefiniowaliśmy podstawowe pojęcia oraz stworzyliśmy katalog prezentów dopuszczalnych i niedopuszczalnych.



Zasady zgłaszania nieprawidłowości

Wprowadziliśmy gradację sposobu informowania o nieprawidłowościach. Podstawową ścieżką są stosunki służbowe, ale w naszych regulacjach znalazło się także miejsce dla Bezpiecznego Adresu. Można na niego w sposób anonimowy kierować informacje o potencjalnych lub rzeczywistych nieprawidłowościach występujących w Spółce.

Z całą Polityką Compliance, a w szczególności z trzema regulacjami, pracownicy Totalizatora Sportowego zapoznali się w niestandardowy sposób: w Centrali oraz we wszystkich oddziałach Spółki zorganizowano cykl spotkań „Compliance Day&Tour”. Cel wydarzeń był trojaki:

- zaznajomienie pracowników z regulacjami i z Zespołem Compliance;
- promocja etycznego narzędzia do informowania o nieprawidłowościach;
- zebranie pomysłów usprawniających kulturę organizacyjną.

W ramach spotkań odbyły się prezentacje Zespołu Compliance oraz gościa specjalnego – Czesława Langa, a także aktywności dodatkowe dla uczestników, łączące elementy nauki i zabawy. Udział w wydarzeniach był dobrowolny, łącznie skorzystało z nich ok. 700 osób.



Strategia rozwoju

Strategia Totalizatora Sportowego na lata 2017–2020 zbudowana jest wokół idei przewodniej **Wygrujemy Razem** – jako firma, tworzący ją ludzie oraz społeczeństwo. Klienci, grając w gry Totalizatora Sportowego, mają szansę na ogromne wygrane, a przy tym wspierają rozwój sportu, kultury i społeczeństwa obywatelskiego.



Trzy filary strategii Totalizatora Sportowego wspierają budowanie wartości Spółki zarówno w krótkim, jak i długim okresie. Totalizator Sportowy przechodzi największą transformację w swojej historii. Doceniają to klienci, którzy chętnie korzystają z naszych nowych gier, co przekłada się na coraz lepsze wyniki firmy.

Maciej Makuszewski
Dyrektor Biura Strategii

Realizacja wspomnianej myśli przewodniej opiera się na trzech filarach:



Klient w centrum uwagi

- identyfikacja klientów i wdrożenie zarządzania cyklem życia klienta;
- nowe produkty, w szczególności „gry szybkie” i digitalizacja istniejących produktów;
- omnikanałowy model sprzedaży i przenikanie się kanałów sprzedaży;
- silne marki;
- odpowiedzialna gra;
- standaryzacja i powszechność dostępu do gier i loterii poprzez rozszerzanie sieci sprzedaży i wdrażanie nowych metod płatności.



Doskonałość operacyjna

- skupienie się na rozwoju działalności podstawowej Spółki, czyli na sprzedaży gier liczbowych i loterii pieniężnych, a także na realizacji monopolu państwa w dziedzinie kasyna internetowego oraz automatów poza kasynami gry;
- usprawnienie i digitalizacja działania Spółki dzięki dostępnym rozwiązaniom technologicznym;
- optymalizacja struktury organizacyjnej, żeby przygotować Spółkę do zmian, które wynikają z realizacji zadań w ramach nowych linii biznesowych;
- opracowanie i wdrożenie realnej wizji i strategii dla zaściankowego terenu Toru Wyścigów Konnych Służewiec.



Nowe rynki gamingowe

- rozszerzanie oferty Spółki o nowe obszary (przede wszystkim w Salonach gier na automatach oraz w kasynie internetowym);
- walka z szarą strefą;
- dywersyfikacja dostawców technologii kluczowych z punktu widzenia rozwoju nowych obszarów biznesu – działanie to polega zarówno na współpracy z uznanymi dostawcami na rynku, jak i na wzmocnieniu własnych kompetencji w obszarze rozwoju oprogramowania.

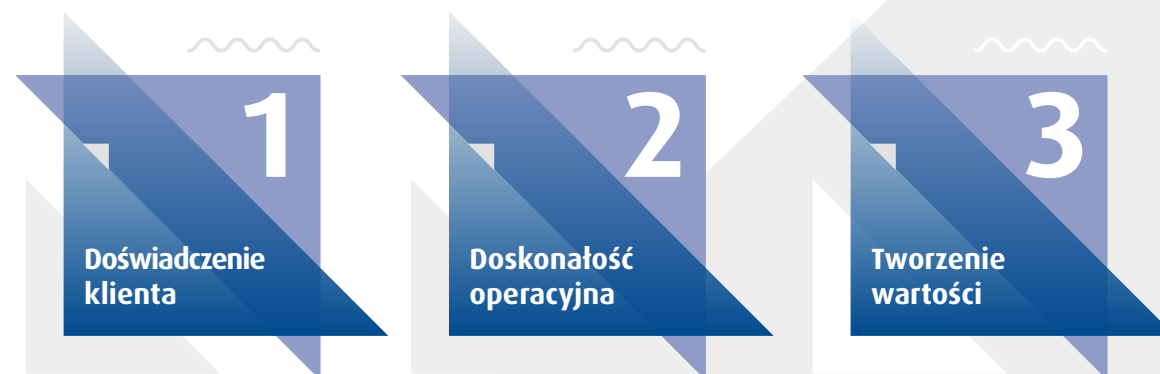
Polityka CSR

Polityka CSR (z ang. *corporate social responsibility* – społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw) obejmująca lata 2019–2021 jest naturalną kontynuacją poprzednich strategii CSR. Każda z nich poddawana jest co kilka lat weryfikacji.

Pierwszą strategię zrównoważonego rozwoju Spółka wprowadziła w 2010 r. Poprzednia polityka została dopasowana do nowych wyzwań oraz zaktualizowana w wyniku rozszerzenia portfela

produktów Spółki. Jej cele to: wsparcie realizacji strategii biznesowej, wzrost reputacji marki oraz unikanie ryzyk związanych z nowymi segmentami produktowymi.

3 obszary Polityki CSR:



Działania zaplanowane w ramach Polityki CSR pomogą osiągnąć następujące Cele Zrównoważonego Rozwoju:



Digitalizacja i prace rozwojowe

Najważniejsze prace rozwojowe prowadzone przez Totalizator Sportowy w 2019 r. dotyczyły rozbudowy systemów transakcyjnych, a także testowania nowych technologii, które mogą być wykorzystywane przez Spółkę w najbliższym czasie.



Stale unowocześniamy ofertę produktową zarówno w kanale naziemnym, jak również w Internecie. Nieustannie rozwijamy systemy informatyczne oraz platformy internetowe Totalizatora Sportowego, aby gracze korzystający z naszych usług mogli robić to w sposób bezpieczny i komfortowy. Innowacje procesowe i nowe technologie wspierają nas w realizacji strategii firmy. W ramach grupy kapitałowej Totalizatora Sportowego stworzyliśmy dedykowane centrum kompetencji w zakresie inżynierii oprogramowania. Prowadzimy prace programistyczne związane z budową i rozwojem systemów informatycznych, jak również testujemy nowe rozwiązania technologiczne.

Mariusz Michalski
Dyrektor Departamentu Rozwoju

Prace realizowane w ramach Departamentu Rozwoju

Salony gier na automatach:

- ▶ projektowanie narzędzi do obsługi procesu otwierania salonów gier na automatach;
- ▶ prace projektowe i programistyczne w zakresie optymalizacji obsługi gracza w salonie.

systemy produktowe:

- ▶ Elektroniczny Rejestr Wygranych – centralne repozytorium danych o wygranych ze wszystkich kanałów sprzedaży, które zastąpiło papierowy Rejestr Wygranych;
- ▶ prace projektowe mające na celu uruchomienie pierwszego w Polsce legalnego internetowego kasyna w wersji live.

przedsięwzięcia rozwojowe:

- ▶ konkurs w ramach programu GovTech Polska, służący poszukiwaniu rozwiązań biometrycznych, które pozwolą na ocenę wieku gracza poprzez algorytmy typu face/age recognition.

wewnętrzna digitalizacja Spółki:

- ▶ prace mające na celu integrację systemów, digitalizację procesów, rozbudowę interfejsów komunikacyjnych;
- ▶ opracowanie koncepcji bezpieczniejszych i bardziej niezawodnych metod wymiany informacji oraz uproszczenie procesów zarządzania danymi;
- ▶ rozbudowa funkcjonalności modułu controllingu dla systemu ERP;
- ▶ prace analityczne i projektowe mające na celu wdrożenie systemu do zarządzania dokumentacją.

Współpraca z interesariuszami



Media ogólnopolskie



Firmy technologiczne i informatyczne



Społeczności lokalne



Kolektorzy (prawni, fizyczni)



Skarb Państwa



Fundacja LOTTO im. Haliny Konopackiej



Pracownicy



Ministerstwo Sportu



Rada Nadzorcza



Klienci



Mieszkańcy i sąsiedzi Toru Wyścigów Konnych Służewiec



Dostawcy i kontrahenci Spółki



Media online



Ministerstwo Finansów



Ministerstwo Zdrowia



Beneficjenci działań Fundacji LOTTO im. Haliny Konopackiej



Liderzy opinii



Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego



Firmy technologiczne i informatyczne



Krajowa Administracja Skarbowa



WLA i EL



Związki zawodowe



Media krajowe i regionalne

Totalizator Sportowy jest członkiem międzynarodowych stowarzyszeń promujących zrównoważony model biznesowy oparty na odpowiedzialnej i bezpiecznej grze:



The European Lotteries,
w którego Komitecie
Wykonawczym zasiada Prezes
Zarządu Totalizatora Sportowego,
Olgierd Cieślík



**World Lottery
Association**

Jesteśmy także aktywnym członkiem:



UN Global Compact Poland,
w której Radzie zasiada Prezes Zarządu Totalizatora Sportowego, Olgierd Cieślík;



Forum Odpowiedzialnego Biznesu;



Koalicji Rzeczników Etyki.

Od 2014 r. Totalizator Sportowy jest aktywnym uczestnikiem koalicji powołanej
w ramach Programu Prawa Człowieka a Biznes 2014-2020.

Jesteśmy również sygnatariuszem:

- ▶ Karty Różnorodności (od 2012 r.);
- ▶ Partnerstwa na rzecz Agendy 2030 (od 2018 r.).

Dane finansowe



W sprawozdaniach finansowych Totalizatora Sportowego, poczynając od lat 60. ubiegłego wieku, niezależnie od zmieniającego się otoczenia gospodarczego najważniejszymi pozycjami są przychody ze sprzedaży z gier hazardowych oraz ściśle z nimi skorelowane, zagwarantowane regulaminami, ale poddane w znacznej mierze czynnikowi losowemu, koszty wygranych. Wyeliminowanie tej części danych sprawozdawczych z tzw. szyku rozwartego i ujęcie w ich miejsce wyniku GGR, rozumianego jako suma wpłaconych przez graczy stawek pomniejszona o sumę stwierdzonych wygranych, ułatwiłoby zachowanie porównywalności ze sprawozdaniami innych podmiotów gospodarczych. Taka możliwość pozostaje jednak na razie w sferze rozważań teoretycznych w dziedzinie rachunkowości, a osoba czytająca sprawozdanie finansowe, oceniając kluczowe parametry jednostki, musi wziąć pod uwagę wyjątkowość Totalizatora Sportowego.

Bożena Pałasz
Dyrektor Departamentu Rachunkowości Finansowej

Raporty finansowe Totalizatora Sportowego sporządzane są według polskiego prawa bilansowego. Tam, gdzie ustawa daje prawo wyboru rozwiązania, stosuje się zasady wynikające z obowiązującej polityki rachunkowości. Zasady

te stosowane są w sposób ciągły i mają na celu spełnienie jednej z nadrzędnych zasad rachunkowości, jaką jest możliwość porównania danych finansowych Spółki z danymi innych przedsiębiorstw na rynku.

Przychody ogółem, w tym:	9 974 074 993,60
przychody ze sprzedaży gier liczbowych i loterii pieniężnych	5 307 604 050,27
przychody z pozostałych gier hazardowych	4 573 096 528,12
przychody z pozostałej sprzedaży	12 135 611,95
wynik na pozostałej działalności operacyjnej	59 895 024,22
wynik na działalności finansowej	21 343 779,04
Koszty operacyjne	788 081 739,11
Podatki i opłaty	1 093 547 617,31
Koszty wygranych w grach liczbowych i loteriach pieniężnych	3 032 082 481,69
Koszty wygranych w pozostałych grach hazardowych	4 380 812 350,64
Wynagrodzenia i świadczenia pracownicze (wraz z kosztami szkoleń)	345 322 698,80
Zobowiązania wobec państwa (podatki), w tym podatek odroczone (2 741 350,00)	63 279 757,00
Wartość ekonomiczna zatrzymana (zysk finansowy netto)	270 948 349,00
Inwestycje społeczne (wsparcie Fundacji LOTTO im. Haliny Konopackiej oraz Polskiej Fundacji Narodowej)	15 150 000,00
Wpłata z zysku od jednostek Skarbu Państwa (wnoszona w ciągu roku obrotowego)	40 231 050,00
Dywidendy na rzecz Skarbu Państwa (z podziału zysku za 2018 r.)	122 000 000,00
Odpis z zysku na Fundusz Dróg Samorządowych (z podziału zysku za 2018 r.)	14 438 198,00
Dopłata do gier liczbowych i loterii pieniężnych, w tym:	1 101 023 321,00
Fundusz Rozwoju Kultury Fizycznej	825 767 490,75
Fundusz Promocji Kultury	220 204 664,20
Fundusz Wspierania Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego	44 040 932,84
Fundusz Rozwiązywania Problemów Hazardowych	11 010 233,21
Kapitalizacja – długoterminowe zadłużenie, w tym:	210 984 522,77
zobowiązania z tytułu wygranych	183 887 605,66
zobowiązania finansowe	13 616 882,45
inne zobowiązania długoterminowe	13 480 034,66
Kapitał podstawowy	279 142 000,00
Kapitał zapasowy	203 158 720,88
Kapitał rezerwowy	368 578 840,31

Dane uzupełniające

Aktywa trwałe	459 956 924,47
Aktywa obrotowe	1 364 192 679,16
Suma bilansowa	1 824 149 603,63

W rankingu tygodnika „Wprost” „200 największych polskich firm 2019” Totalizator Sportowy zajął 29. pozycję, tę samą co w 2018 r. i o trzy miejsca wyższą niż w roku 2017.

Gramy odpowiedzialnie

#WygrywamyRazem

Produkty

W portfolio LOTTO znajduje się siedem gier liczbowych: Lotto, Mini Lotto, Eurojackpot, Multi Multi, Keno, Ekstra Pensja, Super Szansa, a także Kaskada – jedyna loteria pieniężna w naszej ofercie losowana jak gra liczbową – oraz pieniężne loterie ścieralne, czyli Zdrapki, które są obecnie numerem jeden pod względem udziału w całkowitej sprzedaży. W 2019 r. Totalizator Sportowy obchodził okrągły jubileusz Zdrapek, które są na polskim rynku już od 20 lat.



Produkty LOTTO są dostępne dla osób pełnoletnich zarówno poprzez rozbudowaną sieć kolektur, jak i na platformie internetowej i w aplikacji mobilnej. Cieszymy się, że są one oceniane przez graczy oraz naszych kontrahentów jako atrakcyjne i bezpieczne.

Krzysztof Maziakowski
Dyrektor Departamentu Sprzedaży



Lotto

Najpopularniejsza gra liczbową w Polsce. Pula na „szóstki” w każdym losowaniu to minimum 2 mln zł, ale dzięki kumulacjom może sięgnąć nawet kilkudziesięciu milionów. W grze typuje się 6 z 49 liczb, a jeden zakład kosztuje 3 zł. Po dopłaceniu złotówki wytypowane liczby biorą udział w dodatkowym losowaniu Lotto Plus, w którym główna wygrana wynosi milion złotych. Losowania odbywają się w każdy wtorek, czwartek i sobotę. Wygrane w 2019 r.:

58 głównych wygranych

(33 w Lotto i 25 w Lotto Plus)

12 947 714

– liczba wszystkich wygranych w Lotto i Lotto Plus

629 538 503,40 zł

– łączna kwota wszystkich wygranych w Lotto i Lotto Plus

18 504 558,20 zł

– najwyższa wygrana



Mini Lotto

Najtańsza gra liczbową w ofercie. Jeden zakład kosztuje tylko 1,50 zł, a można wygrać nawet 400 tys. zł. W grze typuje się 5 z 42 liczb. Losowania odbywają się codziennie. Wygrane w 2019 r.:

526

głównych wygranych

478 712,40 zł

– najwyższa wygrana

216 564 295,50 zł

– łączna kwota wszystkich wygranych



Eurojackpot

Gra liczbową o europejskim zasięgu, w której bierze udział 18 krajów. W puli na główne wygrane może się znaleźć nawet 90 mln euro, czyli około 390 mln zł. Grający typuje 5 z 50 liczb oraz 2 z 10 liczb. W losowaniu Eurojackpot 10 maja 2019 r. padła rekordowa wygrana w historii gier losowych w Polsce – ponad 193 mln zł. Wygrane w 2019 r.:

104

wygrane powyżej 100 tys. zł

193 396 500,00 zł

– najwyższa wygrana

324 144 946,90 zł

– łączna kwota wszystkich wygranych



Multi Multi

W Multi Multi gracz sam decyduje, o ile gra. Z opcją Plus można wygrać nawet 25 mln zł. Losowanych jest 20 z 80 liczb, a wytypować można od 1 do 10 liczb. Najwyższa wygrana w 2019 r. padła na lotto.pl. Wygrane w 2019 r.:

52

(20 w Multi Multi i 32 w Multi Multi Plus) wygrane powyżej 100 tys. zł

2 500 000,00 zł

– najwyższa wygrana

395 463 300,00 zł

– łączna kwota wszystkich wygranych



Keno

Losowania Keno odbywają się codziennie co 4 minuty. W każdym z nich można wygrać nawet 2 000 000 zł. Losowanych jest 20 z 70 liczb. Gracz typuje od 1 do 10 liczb i określa stawkę, za jaką gra. By pozostać w grze na dłużej, wybiera opcję gry na wiele losowań. Wygrane w 2019 r.:

338

wygranych powyżej 10 tys. zł

2 000 000,00 zł

– najwyższa wygrana

496 481 408,00 zł

– łączna kwota wszystkich wygranych



Kaskada

Jedyna loteria pieniężna w ofercie LOTTO losowana jak gra liczbową. Dwa razy dziennie można wygrać nawet 250 tys. zł. Gracz otrzymuje unikalny los z dwoma zestawami niepowtarzalnych kombinacji 12 liczb z zestawu liczb od 1 do 24. Wygrane w 2019 r.:

25

głównych wygranych po 250 000 zł

3472

wygrane po 1000 zł

32 179 614,00 zł

– łączna kwota wszystkich wygranych



Ekstra Pensja

W Ekstra Pensji gramy o 5 tys. zł wypłacane miesięcznie przez 20 lat, a jeśli zwiększy się stawkę, można wygrać nawet 50 tys. zł miesięcznie przez 20 lat. Typuje się 5 liczb z 35 i 1 liczbę z 4. Po dopłaceniu złotówki do zakładu Ekstra Pensji wytypowane liczby biorą udział w dodatkowym losowaniu Ekstra Premii, w której do wygrania jest 100 tys. zł wypłacane od ręki. Ta opcja jest dostępna od czerwca 2019. Wygrane w 2019 r.:

41

głównych wygranych w Ekstra Pensji

20 000,00 zł miesięcznie
wypłacane przez 20 lat

– najwyższa wygrana w Ekstra Pensji

21

głównych wygranych w Ekstra Premii (wszystkie po 100 000 zł)

148 486 588,00 zł

– łączna kwota wszystkich wygranych w Ekstra Pensji i Ekstra Premii



Super Szansa

Grając w Lotto, Mini Lotto, Multi Multi, Ekstra Pensję lub Kaskadę, można zagrać w Super Szansę o dodatkowe 2 mln zł. Super Szansa to siedmiocyfrowy numer z zakresu od 0000000 do 9999999 obecny na kuponach wyżej wymienionych gier. Gracz wygrywa już przy trafieniu ostatniej cyfry. Wygrane w 2019 r.:

21

wygranych powyżej 100 000 zł

2 000 000,00 zł

– najwyższa wygrana (dwa razy)

16 710 860,00 zł

– łączna kwota wszystkich wygranych



Zdrapki

To ścieralne loterie pieniężne. Co roku w punktach LOTTO do oferty dochodzi 45 (w 2018 r.) lub 46 (w 2019 r.) nowych Zdrapek. W skali całego zeszłego roku w sprzedaży pojawiły się 92 Zdrapki o zróżnicowanych tematach, stylach gry, nazwach, cenach oraz wysokościach wygranych. Wygrane w 2019 r.:

ponad 883 153 000 zł

kwota wypłacona na wygrane w Zdrapkach

1 500 000 zł

najwyższa wypłacona wygrana

171

wygranych w wysokości od 50 000 do 1 500 000 zł, w tym:

14 października „PLAYBOOK 7” – 1 500 000 zł;

5 głównych wygranych po 1 000 000 zł:

9 stycznia „MÓJ PIERWSZY MILION” 0466

13 sierpnia „SZYBKI MILION” 0421

2 października „MÓJ PIERWSZY MILION” 0466

22 listopada „GRUBA KASA” 0498

5 grudnia „JUBILEUSZOWY MILION” 0505

Nowe obszary działalności



Salony gier na automatach

Od połowy 2018 r. Totalizator Sportowy rozwija sieć salonów gier na automatach. Jest to całkowicie nowy, dynamicznie rozwijany obszar działania Spółki. Do końca 2019 r. funkcjonowało 201 punktów wyposażonych w sumie w 1431 automatów do gier, oferujących 439 gier.



Totalcasino.pl

Total Casino funkcjonuje od grudnia 2018 r. Jest to jedyne legalne kasyno online działające na terenie Polski. Do dyspozycji graczy jest ponad 130 gier kasynowych z kategorii: automaty, karty, ruletka, w tym gry z pulą jackpot. Zasady gry w Total Casino reguluje ustawa o grach hazardowych. Konto w kasynie może założyć osoba pełnoletnia, która poda niezbędne informacje potwierdzające tożsamość i wiek. Total Casino zapewnia rozrywkę na komputerach stacjonarnych, urządzeniach mobilnych i przez aplikację na systemy Android oraz iOS.

Oferujemy wygodną i bezpieczną rozrywkę, dostępną z każdego miejsca i o każdej porze. Rozwijamy ten segment działalności Spółki, koncentrując się na innowacjach technologicznych i dbałości o doświadczenie klienta.

Maciej Kasprzak

Dyrektor Departamentu Gier Online



Lotto.pl

Lotto.pl to kanał sprzedaży oferujący możliwość gry przez stronę internetową oraz aplikację mobilną. Założenie konta jest darmowe, wymagana jest weryfikacja wieku gracza. Poprzez Lotto.pl gracze mogą zawierać zakłady na gry Lotto, Mini Lotto, Multi Multi, Keno, Kaskada, Ekstra Pensja i Eurojackpot.

Losowania

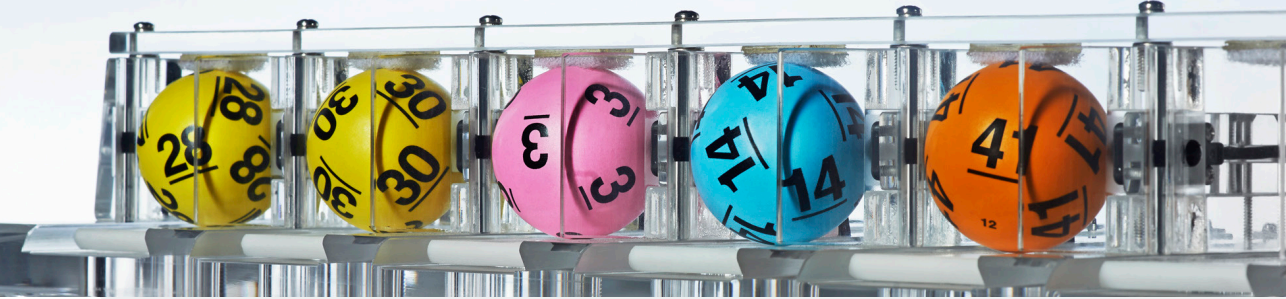
Wykonywane od ponad 60 lat przez niezawodne maszyny losowania, są podstawowym, transparentnym i priorytetowym działaniem Totalizatora Sportowego, które daje początek wszystkim pozostałym procesom w Spółce. Za całościowy proces losowań odpowiadają pracownicy operacyjni Departamentu Operacji, Analiz i Zarządzania Systemem Centralnym.

Nasze maszyny losujące produkuje renomowana firma, która jest członkiem World Lottery Association. Totalizator Sportowy posiada 17 urządzeń. Wszystkie są wyposażone w powietrzny system mieszania oraz wybierania kul. Na bieżąco dbamy o zabezpieczenie parku maszyn oraz kul, by zapewnić ciągłość procesów, a także utrzymać najwyższą jakość losowań i ich transparentność.

Wszystkie losowania w Studio LOTTO odbywają się w obecności członków Komisji Kontroli Gier i Zakładów oraz pod nadzorem przedstawiciela Totalizatora Sportowego. Osoby te posiadają wymagane zaświadczenia o odbyciu szkolenia z zakresu

przepisów o grach hazardowych i regulaminów urządzanych gier. Komisja składa się z 17 osób, są wśród nich m.in. byli pracownicy Totalizatora Sportowego oraz przedstawiciele Polskiego Komitetu Olimpijskiego. Totalizator Sportowy prowadzi największą liczbę losowań za pomocą mechanicznych urządzeń losujących spośród wszystkich większych operatorów loteryjnych na świecie. Losowania realizowane są w nowoczesnym studiu telewizyjnym, będącym własnością Spółki. Transmitowane są na żywo, na antenie TVP Info, stronie lotto.pl oraz na facebookowym fanpage'u firmy „LOTTO. Radość Wygrywania”.

	PONIEDZIAŁEK	WTOREK	ŚRODA	CZWARTEK
14:00	Multi Multi Kaskada	Multi Multi Kaskada	Multi Multi Kaskada	Multi Multi Kaskada
losowania	2	2	2	2
próby losowań	2	2	2	2
21:40	Multi Multi Mini Lotto Kaskada Ekstra Pensja Ekstra Premia	Multi Multi Mini Lotto Kaskada Ekstra Pensja Ekstra Premia Lotto / Lotto Plus	Multi Multi Mini Lotto Kaskada Ekstra Pensja Ekstra Premia	Multi Multi Mini Lotto Kaskada Ekstra Pensja Ekstra Premia Lotto / Lotto Plus
losowania	5	6	5	6
próby losowań	5	12	5	6
Suma 1 rok kalendarzowy = 4 kwartały =				



Losowania gier:

ok. 5 900
losowań rocznie

ok. 30
osób zaangażowanych w cały
proces przeprowadzenia
i zrelacjonowania losowania



365
dni w roku

w każdym
tygodniu

52 losowania główne
63 losowania próbne

dwa
razy dziennie,
o godz.
14:00 i 21:40

PIĄTEK	SOBOTA	NIEDZIELA	Liczba losowań w ciągu tygodnia	Liczba losowań w ciągu roku
Multi Multi Kaskada	Multi Multi Kaskada	Multi Multi Kaskada		
2	2	2	14	728
2	2	2	14	728
Multi Multi Mini Lotto Kaskada Ekstra Pensja Ekstra Premia	Multi Multi Mini Lotto Kaskada Ekstra Pensja Ekstra Premia Lotto / Lotto Plus	Multi Multi Mini Lotto Kaskada Ekstra Pensja Ekstra Premia		
5	6	5	38	1 976
10	6	5	49	2 548
Suma = 12 miesięcy = 52 tygodnie = 365 dni				5 980

Komunikacja marketingowa

W komunikacji marketingowej i reklamie Totalizator Sportowy kieruje się przyjętymi zasadami odpowiedzialnej komunikacji, z których nadrzędna zakazuje adresować działania promocyjne do osób poniżej 18. roku życia. Każda agencja reklamowa współpracująca z Totalizatorem Sportowym ma obowiązek zapoznać się z tymi zasadami oraz przestrzegać ich podczas całej współpracy. Odpowiedzialna komunikacja to także udostępnianie kompleksowej i rzetelnej informacji o grach i loteriach.



Badania pokazują, że marka LOTTO jest znana niemal każdemu dorosłemu Polakowi. Gdy rozpoznawalności towarzyszy zaufanie, buduje się dobrą reputację, będącą fundamentem sukcesu rynkowego. Tytuł Marki Wysokiej Reputacji 2019 Premium Brand potwierdza, że potrafimy zdobyć zaufanie klientów, dając im w zamian dobrą rozrywkę oraz nasz wkład w sport i kulturę.

Anna Niedziela-Strobel
Dyrektor Departamentu Promocji i PR

Znakujemy 18+

Ograniczenia wiekowe dostępu do produktów Totalizatora Sportowego stosowane były już w pierwszych latach działalności Spółki. Pół wieku temu była to postawa prekursorska. Od początków działalności, przełomu lat 50. i 60. XX wieku, w kolekturach eksponowano informacje o dostępie do produktów dla graczy 16+.

Kolejnym etapem było ograniczenie sprzedaży do osób 18+. Totalizator Sportowy zrobił to z własnej inicjatywy, jeszcze przed wejściem w życie rozwiązań legislacyjnych z 2009 r. Jedną z wprowadzonych wówczas regulacji było oznakowanie punktów sprzedaży w formie naklejek z opracowanym w tym celu logo „18+”. Grafika przedstawia znak „18+” wpisany w słowo „OK”. Od 2010 r. naklejki są obowiązkowym elementem wystroju wszystkich punktów sprzedaży. Logo „18+” wprowadzono na kuponach od 2011 r., na blankietach od 2017 r. i na zdrapkach od 2013 r.

Logo „18+” wyeksponowane jest również na stronie lotto.pl oraz na stronie sprzedaży online gry.lotto.pl.

We wszystkich mediach społecznościowych, za pomocą których Totalizator Sportowy komunikuje się z graczami (Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Goldenline), Spółka korzysta z wszelkich dostępnych dla danego kanału ograniczeń wiekowych, kierując komunikację wyłącznie do osób pełnoletnich.

Od 2018 r., gdy uruchomiliśmy pierwsze salony gier na automatach, znak „18+” jest umieszczany na drzwiach wejściowych do obiektów, a w środku dodatkowo znajduje się plakat z komunikatem „18+”, dotyczący odpowiedzialnej gry. Pod koniec 2019 r. Totalizator Sportowy dobrowolnie rozpoczął znakowanie logo „18+” materiałów reklamowych, takich jak ulotki i plakaty przeznaczone do eksponowania w punktach sprzedaży LOTTO.

Odpowiedzialny przekaz reklamowy

Totalizator Sportowy dba o to, by reklamy i działania marketingowe LOTTO nie naruszały obowiązujących w Polsce przepisów. Przekaz nie jest kierowany do dzieci i młodzieży ani do osób w trudnej sytuacji życiowej. Wyklucza wszelką wulgarność czy szeroko rozumiane naruszenie dobrych obyczajów w komunikacji w przestrzeni publicznej i mediach. Reklamy Totalizatora Sportowego nie zawierają treści dyskryminujących ze względu na rasę, przekonania religijne, płeć lub narodowość. Nie ma w nich żadnych elementów zachęcających do aktów przemocy. Wewnętrzne regulacje Spółki gwarantują, że reklamy nie zawierają treści wprowadzających odbiorców w błąd, w szczególności co do cech produktu czy sposobu sprzedaży. Wielką wagę przywiązujemy również do praw własności intelektualnej. Każdej kampanii promocyjnej przyświeca idea, że nasze regulacje tworzą przestrzeń zaufania. Dbamy, żeby nasi podwykonawcy znali i stosowali zasady tworzenia etycznych przekazów reklamowych.



Zero przypadków niezgodności

z regulacjami i dobrowolnie stosowanymi kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej w 2019 r.

GRI 417-3

Komunikacja marketingowa

GRI 103-3

GRI 103-2

GRI 103-1

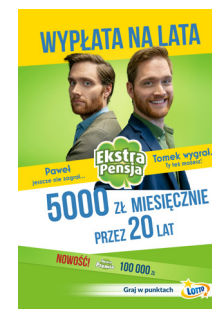
Komunikacja marketingowa

Kampanie reklamowe 2019



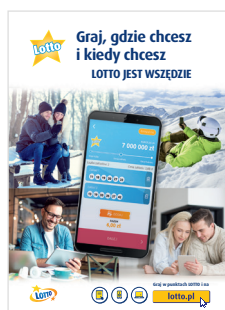
Lotto – miliony kręcą każdego

W 2019 r. najbardziej utrwaliła się w świadomości graczy platforma komunikacyjna „Miliony kręcą każdego”, która zadebiutowała pod koniec roku 2018. Cały format został oparty na animowanych postaciach – kulkach. Na co dzień obracają się w bębnie maszyny losującej, trzy razy w tygodniu biorą udział w losowaniu, a czasami stają się dla kogoś szczęśliwymi liczbami.



Ekstra Pensja – wypłata na lata

Motywy przewodnim spotów stał się dzień z życia braci bliźniaków. Jeden z nich prowadzi ekstrazycie po wygranej w Ekstra Pensji, drugi... też może takie mieć. W końcu dzięki wygranej 5000 zł przez 20 lat w Ekstra Pensji można zyskać spokój, luz i nie martwić się bieżącymi sprawami.



Lotto wszędzie

To kampania wizerunkowa wspierająca sprzedaż gry Lotto w internecie, która pokazuje, że w Lotto można zagrać dosłownie w każdym miejscu i o każdej porze. Celem kampanii reklamowej było poinformowanie aktualnych i przyszłych klientów o nowych możliwościach gry przez internet.



Loteriada, czyli lato na bogato

To największa loteria promocyjna dla graczy LOTTO. Kampania promocyjna z hasłem przewodnim „Lato na bogato” wyjaśniała jej zasady oraz prezentowała nagrody, jakie mogli zdobyć gracze LOTTO.



W Eurojackpot marzenia spełniają się bardziej

Idea kreatywna dla platformy komunikacyjnej została opracowana zgodnie z pozycjonowaniem Eurojackpot jako marki pozwalającej na grę o wielkie pieniądze, dającej wolność i niezależność, umożliwiającej spełnienie nawet najbardziej szalonych i nieprawdopodobnych marzeń. Każdy z kilku spotów miał na celu pokazanie graczom, że jedyne, co może ich ograniczać, to ich własna wyobraźnia.



Mini Lotto, czyli zamień drobne na konkrety

Mini Lotto to jeden z najbardziej atrakcyjnych cenowo produktów z portfolio LOTTO. Kampania ma na celu utrzymanie Mini Lotto w świadomości odbiorców jako gry o najniższej cenie i dającej dużą szansę na wysoką wygraną.



Drapieżnicy kochają Zdrapki

Kampania miała związek z obchodzoną w tym roku 20. rocznicą wprowadzenia Zdrapka na polski rynek.



Lotteria świąteczna: Milion szans na miliony!

Lotteria Świąteczna to już tradycja LOTTO. Jak co roku Totalizator Sportowy przygotował dla klientów loterię, w której do wygrania było ponad milion nagród. W tej edycji Loterii Świątecznej spośród wielu atrakcyjnych nagród znalazło się po raz pierwszy aż milion zakładów Lotto.

Bezpieczeństwo klientów

Program Odpowiedzialna Gra to jeden z elementów polityki CSR Totalizatora Sportowego. Stworzyliśmy go na podstawie wieloletnich doświadczeń Spółki, a także bazując na międzynarodowych standardach branżowych stowarzyszeń, które promują zrównoważony model biznesowy oparty na bezpiecznej i odpowiedzialnej grze. Potwierdzeniem najwyższych standardów w tej dziedzinie jest certyfikat Odpowiedzialnej Gry, przyznawany przez organizacje branżowe po przeprowadzeniu audytów zewnętrznych w 11 obszarach działalności Spółki. Totalizator Sportowy otrzymał go po raz pierwszy w 2013 r. i ponownie – w 2017 r.



WORLD LOTTERY ASSOCIATION
CERTIFIED
WLA RESPONSIBLE GAMING
FRAMEWORK
LEVEL 4 / VALID UNTIL 2020

Totalizator Sportowy posiada certyfikat ISO 27001 (system zarządzania bezpieczeństwem informacji) oraz branżowy certyfikat WLA Security Control Standard.



Podjmujemy wszelkie działania, by zarówno same produkty, jak i kanały sprzedaży spełniały najwyższe standardy bezpieczeństwa. Program Odpowiedzialna Gra to fundament długofalowej strategii i świadectwo zobowiązań, w stosunku nie tylko do klientów, ale i całego społeczeństwa.

Aida Bella

Dyrektor Biura Rzecznika Prasowego,
Rzecznik Prasowy



Sieć stacjonarna LOTTO

Jednym z priorytetów Totalizatora Sportowego jest bezpieczeństwo graczy. Wszyscy pracownicy i zleniobiorcy przechodzą szkolenia z zakresu Odpowiedzialnej Gry. Spółka restrykcyjnie przestrzega zakazu sprzedaży produktów osobom niepełnoletnim. Logo 18+ to obowiązkowy element wystroju wszystkich własnych i sieciowych punktów sprzedaży. Totalizator Sportowy konsekwentnie prze-

strzega stworzonych z własnej inicjatywy zasad reklamy i działań marketingowych. Współpracuje z ekspertami z dziedziny uzależnień od hazardu i sięga po ich opinię. Informuje graczy o tym, jakie zagrożenia i konsekwencje może nieść korzystanie z hazardu, oraz o tym, gdzie znaleźć pomoc, gdy gra wymknie się spod kontroli.



Gry LOTTO online na stronie lotto.pl

Szczególnym obszarem zainteresowania jest bezpieczeństwo graczy online. Zapewniamy maksymalne zabezpieczenia danych osobowych graczy oraz środków zgromadzonych na ich kontach.



Ochrona graczy internetowego kasyna Total Casino

Osoby, które chcą grać online, zobowiązane są do rejestracji i założenia konta w celu weryfikacji pełnoletności. Ponadto wprowadzono mechanizmy umożliwiające kontrolę aktywności przez gracza, takie jak obowiązkowe ustawienia limitów czasowych i finansowych. Możliwe jest zawieszenie aktywności na okres nie dłuższy niż 24 godziny oraz samowykluczenie

z gry – czyli zawieszenie aktywności nie krótsze niż 90 dni. Serwisy zawierają widoczne zegary z aktualną godziną i licznikiem czasu spędzonego na grze, dostępne są także informacje o pomocy w przypadku podejrzenia uzależnienia. Wszystkie mechanizmy są opisane w Regulaminie Odpowiedzialnej Gry, dostępnym na stronach WWW.

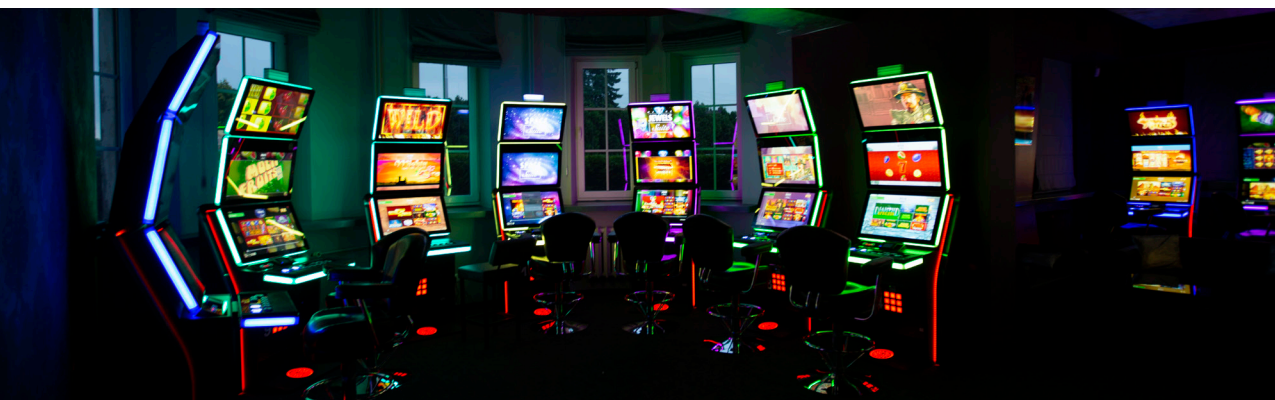


Weryfikacja kont graczy w punktach LOTTO

Proces rejestracji graczy online wymaga potwierdzenia danych osobowych, w tym również wieku, poprzez przesłanie obrazu dowodu osobistego. Wiele osób ma obawy przed udostępnianiem tą drogą swoich danych. Właśnie dlatego w listopadzie 2019 r. uruchomiono projekt pozwalający graczom zweryfikować zakładane konto w punk-

tach LOTTO. Proces ten jest bardzo prosty. Kolektor aktywuje konto gracza po kontakcie z pracownikiem Contact Center. Na koniec 2019 r. w ponad 100 punktach LOTTO można było zweryfikować swoje konto gracza, a docelowo ma być to możliwe w całej sieci własnej.

Bezpieczeństwo graczy w Salonach gier na automatach



W roku 2019 przekroczyliśmy liczbę 200 salonów gier na automatach. Są one jedynymi miejscami poza kasynami, które umożliwiają legalną rozrywkę tego rodzaju. Dokładamy starań, aby była ona jak najbardziej atrakcyjna i bezpieczna.

Piotr Kazimierczak
Dyrektor Departamentu Gier Rozrywkowych

Objęcie przez Totalizator Sportowy monopolu w zakresie gier na automatach poza kasynami gry oznacza także realizację jednego z głównych celów nowelizacji ustawy o grach hazardowych – podniesienia bezpieczeństwa graczy w salonach. Sama ustawa wprowadziła szereg ogólnych wymogów mających poprawić szeroko pojmowane bezpieczeństwo gracza, dała też operatorowi możliwość wprowadzenia dodatkowych zabezpieczeń ujętych w zatwierdzanym przez Ministra Finansów Regulaminie Odpowiedzialnej Gry.

W Salonach gier na automatach wdrożono rozwiązania, które zapewniają bezpieczeństwo klientów na poziomie dotąd nieznanym na polskim rynku. Oprócz faktu, że uczestnik musi wykazać, że ma skończone 18 lat, poprzez okazanie dokumentu tożsamości, gracze obowiązkowo określają

limity swojej aktywności oraz środków finansowych przeznaczanych na grę. Po osiągnięciu któregośkolwiek z nich lub po wyczerpaniu środków pozwalających obstawić najniższą stawkę automat blokuje możliwość dalszej gry. Limity można zwiększać, ale obwarowane jest to restrykcją czasową. W przypadku pierwszego zgłoszenia konieczne jest odczekanie dwudziestu czterech godzin, zanim nastąpi zmiana, w przypadku drugiego – tygodnia, a przy kolejnych – 90 dni. Możliwa jest także opcja czasowego samowylczenia się z gry – nie krótszego niż na okres 3 miesięcy, bez możliwości odwołania się od tej decyzji.

W każdym Salonie gier na automatach gracz ma dostęp do informatora o placówkach, które udzielają pomocy osobom uzależnionym od hazardu.

Badania ryzyka wystąpienia uzależnienia od hazardu



Wszystkie produkty Totalizatora Sportowego są **badane pod kątem ryzyka uzależnień**



Fundacja korporacyjna Totalizatora Sportowego – Fundacja LOTTO im. Haliny Konopackiej, co 2–3 lata przeprowadza badania dotyczące występowania w polskim społeczeństwie ryzyka grania patologicznego, prowadzącego do uzależnienia od hazardu. Szczególnie zwraca uwagę na wpływ produktów Totalizatora Sportowego na występowanie tego zjawiska. Pozwala to na opracowywanie planów sprzedaży, promocji i dystrybucji zapobiegających uzależnieniom.

W 2019 r. Fundacja LOTTO im. Haliny Konopackiej, we współpracy z działem CSR Totalizatora Sportowego, rozpoczęła badanie „Ryzyko występowania uzależnienia od hazardu w społeczeństwie i wśród graczy w gry oferowane przez Totalizator Sportowy”, które składało się z następujących części:

- ▶ **Badania Populacji i Graczy**
badania ilościowe na ogólnopolskiej próbie losowej 1000 Polaków w wieku 15+. Próba ta została powiększona o wybraną grupę graczy w gry Totalizatora Sportowego w wieku 18+.
- ▶ **Badanie Kolektorów**
badania ilościowe wśród sprzedawców gier Totalizatora Sportowego.
- ▶ **Badanie Pracowników Salonów Gier**
badanie ilościowe wśród pracowników salonów gier Totalizatora Sportowego.
- ▶ **Badania ilościowe użytkowników kasyna internetowego i gier Totalizatora Sportowego sprzedawanych online**
- ▶ **Badania jakościowe użytkowników kasyna internetowego i Salonów gier na automatach**

Przeciwdziałanie szarej strefie

Totalizator Sportowy posiada monopol państwa na obsługę kasyna internetowego oraz Salonów gier na automatach poza kasynami gry. Równolegle zaś funkcjonuje w Polsce szara strefa – są to przede wszystkim nielegalne punkty z automatami oraz hazardowe serwisy internetowe nieposiadające zezwolenia na prowadzenie działalności w Polsce.

Najlepszym sposobem na walkę z nielegalnymi automatami do gry jest stworzenie dostępnej i legalnej alternatywy, umożliwiającej Polakom bezpieczne korzystanie z tego typu rozrywki. Celem Totalizatora Sportowego jest pokrycie terenu całej Polski siecią legalnych i łatwo dostępnych punktów gry na automatach, które mają szeroką i atrakcyjną ofertę, a jednocześnie podkreślają, jak istotne jest trzymanie się zasad odpowiedzialnej gry.

Tworzenie salonów gier na automatach to wielostopniowy proces, na który składają się:



analiza potencjalnych lokalizacji;



pozyskiwanie punktów w wybranych lokalizacjach;



otwieranie salonów (rozwijanie sieci);



pozyskiwanie nowych automatów, które są nowościami na rynku oraz silnymi markami znanymi przez użytkowników;



edukacja na temat bezpiecznej gry.

Na koniec 2019 r. działało już 201 Salonów gier na automatach zlokalizowanych na terenie całej Polski.

Wejście na rynek Salonów gier na automatach pozwala na zbudowanie nowej gałęzi sieci sprzedażowej, a także rozwój nowych kompetencji branżowych. Totalizator Sportowy posiada Procedurę oraz Politykę przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Obie te regulacje mają za zadanie zapewnienie

zgodności z ustawą o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Dodatkowo wprowadzono zasadę, że członkowie kadry zarządzającej ponoszą odpowiedzialność za nadzór nad realizacją postanowień Polityki w podległych sobie komórkach i jednostkach.

Totalizator Sportowy w ramach walki z szarą strefą wspiera również inicjatywę Przeciwdziałanie Szarej Strefie organizowaną przez United Nations Global Compact.

Satysfakcja klientów

Kolektorzy stosują Standard Obsługi Klienta, dzięki któremu klienci mogą liczyć na ujednoliconą, najwyższą jakość obsługi. Standard to zbiór zasad, którymi kolektor kieruje się podczas kontaktu z klientem. Gwarantuje on jednolitą obsługę, bez względu na miejsce dokonania zakupu. Standard Obsługi Klienta określa, w jaki sposób powitać klienta i przyjąć od niego dyspozycję, jak zarekomendować produkt promowany, a także jak zakończyć obsługę i pożegnać klienta.

W 2019 r. zrealizowaliśmy badanie satysfakcji klientów grających w kolekturach LOTTO. Odnotowaliśmy bardzo wysoki poziom zadowolenia z obsługi: według badanych kolektorzy są uprzejmi, nienachalni, kompetentni, stosują wytyczne Standardu Obsługi Klienta w sposób naturalny i profesjonalny.

Agnieszka Kieliszczuk-Rowicka
Zastępca Dyrektora Departamentu Sprzedaży



Podstawowe zasady Standardu Obsługi Klienta w punktach LOTTO:



Każdy klient jest ważny i należy go traktować z szacunkiem, uwagą, życzliwością i empatią.



Zawsze należy używać prostego i zrozumiałego języka.



Rekomendujemy klientom produkty promowane.



Zależy nam na pozytywnym pierwszym wrażeniu klienta, dlatego dokładamy wszelkiej staranności w kwestii zadbanego ubioru i wyglądu, nie zapominamy o identyfikatorze.

18+

Odpowiedzialna gra to taka, która jest zgodna z przepisami obowiązującego prawa – przestrzegamy zakazu gry osób poniżej 18. roku życia.

Bazując na doświadczeniach LOTTO, także w Salonach gier na automatach rozpoczęto wdrażanie Standardu Obsługi Klienta. Obejmuje on podstawowe zasady aktywności pracownika salonu: wizerunek, postawę oraz sposób zachowania

i komunikacji z gościem salonu w trzech przestrzeniach: recepcji (rejestracja gracza), sali gry (obsługa automatów do gry) oraz kasie (operacje finansowe).

**Dbamy
o pracowników**

#WygrywamyRazem

Warunki pracy

Totalizator Sportowy zapewnia pracownikom stabilne i przyjazne środowisko pracy. Ma ambicję bycia jednym z najbardziej atrakcyjnych pracodawców na polskim rynku. Aby to osiągnąć, podejmuje działania ukierunkowane na stały rozwój, wzrost zaangażowania i motywacji pracowników.

Spółka wchodzi w nowe obszary biznesowe i stale rozwija sieć sprzedaży. Wiąże się z tym dynamiczny przyrost liczby zatrudnionych pracowników. Niemal wszyscy (99,4%) są zatrudnieni na umowy o pracę na cały etat, a wskaźnik rotacji wynosi zaledwie 5,4%. W Totalizatorze Sportowym działają trzy związki zawodowe, a 99,7% pracowników objętych jest umowami zbiorowymi.



Liczba pracowników w 2019 r.:



1 368
kobiet



995
mężczyzn

Benefity pracownicze

Benefity przysługujące pracownikom Totalizatora Sportowego:

- premia, przyznawana kwartalnie
- nagroda z zysku, wypłacana raz w roku pracownikom, którzy przepracowali pełny rok kalendarzowy
- prywatna opieka medyczna, współfinansowana przez pracodawcę
- karta sportowa, współfinansowana przez pracodawcę
- bony świąteczne, przyznawane dwa razy w roku
- dofinansowanie do wypoczynku
- dofinansowanie do zakupu okularów
- dodatkowe ubezpieczenie grupowe
- pracowniczy program emerytalny
- bilety na wydarzenia sportowe i kulturalne
- kursy i szkolenia
- dofinansowanie do nauki języków obcych
- pożyczka remontowa i mieszkaniowa

Totalizator Sportowy kładzie szczególny nacisk na popularyzację aktywności fizycznej wśród pracowników. Warto wspomnieć o oddolnej inicjatywie pracowników, czyli o Spartakiadzie LOTTO. Jest to spotkanie łączące integrację z zawodami sportowymi, podczas których uczestnicy startują

w konkurencjach indywidualnych i drużynowych, zdobywają medale i rywalizują ze sobą w duchu fair play. W 2019 r. odbyły się Zimowa Spartakiada w Szczyrku, w której wzięło udział 530 pracowników, oraz Letnia Spartakiada w Sypnie, która zgromadziła 313 uczestników.

Proces adaptacji

W marcu 2019 r. usprawniono i uatrakcyjniono proces wdrażania nowych pracowników w struktury Totalizatora Sportowego. Wprowadzone zmiany pozwalają na efektywniejszą integrację z firmą i wartościami. Podczas Dnia Adaptacyjnego przedstawiciele biznesu opowiadają o swoich obszarach zawodowych, wyzwaniach i osiągnięciach. Świeżo zatrudnieni pracownicy mają okazję zapoznać się

m.in. z historią i strategią firmy, możliwościami rozwojowymi, polityką compliance, produktami i usługami Spółki oraz działaniami CSR. Każdy uczestnik spotkania otrzymuje informator zawierający potwierdzenie warunków jego zatrudnienia, informacje na temat przysługujących w firmie benefitów oraz pakiet powitalny.

Całkowita liczba nowych pracowników w podziale na płeć i wiek	kobiety	mężczyźni	suma
poniżej 30 lat	150	84	234
od 30 do 50 lat	361	172	533
powyżej 50 lat	100	45	145
SUMA	611	301	912



Wskaźnik rotacji (odsetek pracowników, którzy odeszli z pracy, w stosunku do wszystkich zatrudnionych) wyniósł

5,4%

Employer branding

Ambicją Totalizatora Sportowego jest osiągnięcie pozycji jednego z najbardziej atrakcyjnych pracodawców na polskim rynku. Jesteśmy dumni z wysokich kompetencji naszych pracowników, dlatego podejmujemy różne aktywności z zakresu employer brandingu w celu utrzymania i pozyskania tych najlepszych. Wśród potencjalnych kan-

Badanie employer branding

skupiało się na 3 obszarach badawczych: poziomie zadowolenia pracowników z pracy w firmie, wizerunku Totalizatora Sportowego wśród studentów oraz kierunku działań w zakresie employer brandingu.

„HACKNARÖK”

3. edycja maratonu programowania organizowanego przez studentów z AGH w Krakowie. Totalizator Sportowy był Głównym partnerem wydarzenia.

Studia podyplomowe na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie z dziedziny zarządzania na rynku gier losowych i zakładów sportowych

Patronat firmy nad kolejną, drugą edycją studiów.

Targi Pracy Jobicon

Totalizator Sportowy wziął udział w Festiwalu Pracy dla młodych talentów Jobicon oraz pracodawców poszukujących najlepszych kandydatów do pracy.

dydatów do pracy promujemy Spółkę jako solidnego pracodawcę, dzielącego się unikalną wiedzą branżową, inwestującego w rozwój pracowników, łączącego tradycję, czyli produkty LOTTO, z nowoczesnością: rynkiem gamingowym i obszarem e-commerce. W 2019 r. przeprowadzono m.in. następujące działania:

Współpraca z platformą Zwolnieni z Teorii

Spółka została partnerem strategicznym olimpiady oraz patronem i organizatorem bootcampu dla wybranych, najlepszych twórców projektów cyfrowych.

Program płatnych 3-miesięcznych staży w strukturach Totalizatora Sportowego

Spotkanie informacyjne przedstawicieli Totalizatora Sportowego z uczniami klas o profilu informacyjno-elektronicznym z Zespołu Szkół nr 37 im. Agnieszki Osieckiej

Spotkanie miało na celu prezentację działalności firmy i zaistnienie w świadomości uczniów jako potencjalny pracodawca i organizator ciekawych praktyk.

Nowy profil Totalizatora Sportowego na portalu Pracuj.pl

W odpowiedzi na uniwersalną potrzebę ludzi na całym świecie „bycia razem, a nie obok siebie” w Totalizatorze Sportowym została zorganizowana akcja powiązana z Międzynarodowym Dniem Rodziny – „Dwie godziny dla Rodziny”. Z inicjatywy skorzystała większość naszych pracowników, którzy bonus w postaci skrócenia wybranego dnia pracy o dwie godziny przeznaczyli na spędzenie czasu ze swoimi bliskimi.



Pracownikom przechodzącym na emeryturę lub rentę inwalidzką przyznawana jest jednorazowa odprawa pieniężna. Jej wysokość zależy od łącznego okresu przepracowanego przez pracownika i wynosi:

po 20 latach pracy

200%
podstawy

po 25 latach pracy

250%
podstawy

po 30 latach pracy

300%
podstawy

po 35 latach pracy

350%
podstawy

po 40 latach pracy

400%
podstawy

po 45 latach pracy

450%
podstawy

Podstawę wymiaru odprawy pieniężnej stanowi aktualna płaca zasadnicza pracownika za ostatni miesiąc przed przejściem na emeryturę lub rentę.

Rozwój pracowników

Jednym z priorytetów Totalizatora Sportowego jest zapewnienie pracownikom możliwości stałego rozwoju. Wdrażamy politykę rozwoju pracowników, opartego na badaniu potrzeb, w ścisłej współpracy z menedżerami i pracownikami. Prowadzimy także szkolenia z zakresu przepisów o grach hazardowych i regulaminów urządzanych gier. Szkolenia takie są obligatoryjne dla osób pełniących funkcje lub zajmujących stanowiska, z którymi wiąże się obowiązek nadzorowania gier hazardowych lub bezpośredniego prowadzenia gry hazardowej.



Rozwój pracowników powinien być zgodny ze strategią Spółki i pomagać w osiągnięciu jej celów biznesowych, dlatego w 2019 r. wprowadziliśmy model kompetencji oparty na wartościach Spółki oraz system zarządzania przez cele.

Katarzyna Szveda
Dyrektor Departamentu Kadr i Szkoleń

Spółka dofinansowuje koszt studiów pracowników. W 2019 r. kontynuowano finansowanie rozpoczętych we wcześniejszych latach studiów oraz pozytywnie rozpatrzono kolejne nowe wnioski na studia.

W 2019 r. Spółka ponownie objęła patronatem studia podyplomowe na kierunku *Zarządzanie na rynku gier losowych i zakładów sportowych* organizowane przez Akademię Leona Koźmińskiego w Warszawie. Sześciu pracowników rozpoczęło studia na tym kierunku.

Słuchacze studiów podyplomowych wskazali, że bardzo cenna była dla nich wymiana doświadczeń z innymi uczestnikami z pozostałych obszarów rynku hazardowego. Zdecydowana większość wyraziła zadowolenie ze sposobu organizacji zajęć – wysoko ocenione zostały profesjonalizm uczelni, kontakt z opiekunem kierunku po stronie ALK, aktualne informacje o zjazdach oraz materiały dostępne na Podio – portalu dla studentów.

Cel studiów:

- ▶ pogłębienie wiedzy w zakresie funkcjonowania branży w Polsce i na świecie, istniejących regulacji oraz ograniczeń formalnych, obowiązujących na rynku gier losowych i zakładów sportowych;
- ▶ podniesienie kompetencji zawodowych niezbędnych do zarządzania poszczególnymi obszarami działania na rynku gier losowych i zakładów sportowych.

Statystyki szkoleń w 2019 r.:



7 463
uczestników szkoleń



36 513
odbytych godzin
szkoleniowych



15
średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika



Grupowe działania rozwojowe:

- ▶ szkolenia zewnętrzne
- ▶ szkolenia wewnętrzne
- ▶ kurs językowy



Indywidualne działania rozwojowe:

- ▶ szkolenia otwarte
- ▶ konferencje krajowe
- ▶ konferencje zagraniczne
- ▶ studia – licencjat, magisterium, studia podyplomowe

W 2019 r. skoncentrowano się na realizacji działań rozwojowych pracowników w formie grup zamkniętych. W projektach realizowanych w 2019 r. wzięło udział łącznie 7 273 uczestników (pracowników Centrali i oddziałów, kolektorów oraz pracowników Spółki Lottomerkury). Szkolenia realizowane są we współpracy z firmami zewnętrznymi, ale także przez szkoleniowców wewnętrznych.

Szkolenia wewnętrzne dotyczą głównie kompetencji sprzedażowych sił sprzedaży w oddziałach, standardu obsługi klienta oraz są istotną częścią wprowadzania na rynek nowych produktów Spółki. W 2019 r. zostały zorganizowane między innymi szkolenia z zakresu wprowadzonej Ekstra Premii oraz planowanego wdrożenia Szybkiego 600.

Szkolenia z zakresu odpowiedzialnej gry realizujemy we współpracy z ekspertami z tej dziedziny. Ponieważ kierujemy je do różnych grup uczestników, są sprofilowane w zależności od potrzeb.

Zagadnienia odpowiedzialnej gry są również przedmiotem szkoleń obowiązkowych oraz tzw. szkoleń wymaganych (przygotowujących do pracy) dla wszystkich sił sprzedaży w Spółce.

Szkolenia obowiązkowe i wymagane

Każda osoba nadzorująca lub bezpośrednio prowadząca gry hazardowe jest zobowiązana znać przepisy i regulaminy dotyczące gier – taki obowiązek nakłada bowiem znowelizowana ustawa o grach hazardowych. Przed przystąpieniem do pracy lub w przypadku zmiany wykonywanych czynności osoby te muszą odbyć szkolenie, które zagwarantuje, że będą one zaznajomione z przepisami dotyczącymi prowadzonych gier. Okresowe szkolenia w tym zakresie odbywają się co 3 lata.

W 2019 r. wydano 799 zaświadczeń potwierdzających udział w szkoleniach obowiązkowych i w szkoleniach obowiązkowych cyklicznych.

BHP

Nasi pracownicy odbywają wstępne i okresowe szkolenia BHP oraz uczestniczą w kursach pierwszej pomocy przedmedycznej i zasad ewakuacji. W Spółce działa Komisja BHP, w której skład wchodzi w równej liczbie przedstawiciele pracodawcy i pracowników.

W 2018 i 2019 r. Totalizator Sportowy zorganizował cykl jednodniowych szkoleń w oddziałach Spółki na temat ewakuacji oraz zwalczania pożarów. Podczas warsztatów, oprócz części teoretycznej, pracownicy uczestniczyli w praktycznych zajęciach – mieli możliwość zapoznać się z obsługą gaśnicy, hydrantu czy też podjąć próbę ugaszenia kontrolowanego pożaru.

Na bieżąco prowadzone są również tzw. szkolenia wymagane dla różnych grup stanowisk, takich jak kolektorzy i pracownicy Salonów gier na automatach, a także dla osób nadzorujących pracę tych dwóch grup. Celem szkoleń wymaganych jest nabycie wiedzy i umiejętności niezbędnych do wykonywania obowiązków na stanowisku pracy. W 2019 r. wydano 22 988 dyplomów uczestnikom szkoleń wymaganych.

W 2019 r. przeprowadzono dziewięć szkoleń dla pracowników z zakresu pierwszej pomocy. Wzięło w nich udział 157 osób. Uczestnicy uczyli się m.in. resuscytacji krążeniowo-oddechowej, użycia AED oraz postępowania z poszkodowanymi, u których podejrzewa się np. spadek poziomu cukru, zawał mięśnia sercowego, udar, wylew, atak padaczki, silną reakcję alergiczną czy omdlenie. Szkolenie obejmowało również naukę opatrywania ran i złamań oraz postępowania w sytuacjach krwawień i krwotoków.

Przeprowadzono również szkolenie połączone z zawodami, w których wzięło udział 86 pracowników wyznaczonych w poszczególnych Biurach, Departamentach i Oddziałach do udzielania pierwszej pomocy.

 **18**
oddziałów

 **380**
osób

Zarządzanie różnorodnością

Totalizator Sportowy przestrzega zasad równego traktowania wszystkich pracowników, oferując takie same warunki zatrudnienia, jednakowy dostęp do szkoleń i możliwości awansu. Od 2012 r. jest sygnatariuszem Karty Różnorodności.

W styczniu 2019 r. została przyjęta nowa *Polityka przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji oraz rozwiązywania konfliktów interpersonalnych w Totalizatorze Sportowym Sp. z o.o.* Jest ona elementem tworzenia kultury organizacyjnej opartej

na wzajemnym szacunku, współpracy, przestrzeganiu przyjętych zasad i wartości. Jej zapisy przewidują jasną ścieżkę działania na wypadek zaistniałych nieprawidłowości oraz wskazują, do kogo się zwrócić w przypadku wątpliwości.

W Zarządzie Totalizatora Sportowego zasiada 1 kobieta i 3 mężczyzn. Wśród członków Rady Nadzorczej jest 1 kobieta i 4 mężczyzn.

wyższa kadra zarządzająca	kobiety	mężczyźni	łącznie
poniżej 30 lat	0%	3%	3%
od 30 do 50 lat	15%	48%	62%
powyżej 50 lat	8%	26%	34%
łącznie	23%	77%	100%
średnia kadra zarządzająca			
poniżej 30 lat	0%	3%	3%
od 30 do 50 lat	29%	37%	66%
powyżej 50 lat	11%	20%	31%
łącznie	40%	60%	100%
pozostali pracownicy			
poniżej 30 lat	9%	6%	15%
od 30 do 50 lat	37%	23%	60%
powyżej 50 lat	14%	11%	25%
łącznie	60%	40%	100%

Zrównoważony rozwój Totalizatora Sportowego

#WygrywamyRazem

Fundusze celowe

Totalizator Sportowy co roku odprowadza do budżetu państwa milionowe kwoty na fundusze celowe.



Wspieranie wydarzeń sportowych i kulturalnych

Totalizator Sportowy to firma z misją. Od momentu powstania miała za zadanie wspierać rozwój polskiego społeczeństwa, początkowo poprzez budowę i remonty infrastruktury sportowej. Obecnie nadal angażuje się w działania na rzecz sportu, a także kultury oraz rozwoju społeczeństwa obywatelskiego.

Zgodnie z naszą misją wspieramy przede wszystkim projekty sportowe i kulturalne. Chcemy odpowiadać na potrzeby szerokich grup społecznych, dlatego angażujemy się zarówno w inicjatywy lokalne, jak i ogólnopolskie.

Kornel Eljaszewicz
Dyrektor Departamentu Partnerstw i Eventów



825 767 490,75 zł
Fundusz Rozwoju Kultury Fizycznej



220 204 664,20 zł
Fundusz Promocji Kultury



44 040 932,84 zł
Fundusz Wspierania Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego



11 010 233,21 zł
Fundusz Rozwiązywania Problemów Hazardowych

Z każdej złotówki wydanej na gry liczbowe 19 groszy trafia na wsparcie polskiego sportu i kultury, w tym budowę obiektów sportowych i kulturalnych.



25-lecie
współpracy z Polskim Komitetem Olimpijskim

Od 1994 r. Totalizator Sportowy jest sponsorem Polskiego Komitetu Olimpijskiego. Jako Spółka utożsamia się z wartościami olimpijskimi. Długofalowa współpraca z Polskim Komitetem Olimpijskim ma także korzystny wpływ na postrzeganie marki Totalizatora Sportowego i gier z portfolio LOTTO. Buduje skojarzenia ze stałością wartości i przekonań oraz wskazuje konsekwentnie realizowany kierunek rozwoju Totalizatora Sportowego.

Sponsoring zapewnia fundusze na działalność PKOl, w tym udział polskiej reprezentacji w igrzyskach olimpijskich oraz nagradzanie medalistów olimpijskich, trenerów i związków sportowych. Umożliwia udział naszej reprezentacji w młodzieżowych igrzyskach olimpijskich oraz Europejskich Festiwalach Młodzieży Europy. Dzięki wsparciu sponsorów PKOl promuje ideę olimpijską, upowszechnia sport, zwalcza doping i edukuje.

Totalizator Sportowy jest jednym z największych mecenasów polskiego sportu i kultury. Wspiera je poprzez fundusze celowe, a także uczestniczy w licznych projektach partnerskich i akcjach specjalnych, które służą pomaganiu w organizacji wydarzeń ważnych dla sportu i kultury.

Wybrane przykłady działań Totalizatora Sportowego na rzecz wsparcia kultury i sportu w 2019 r.:

LOTTO EKSTRAKLASA

Partner Tytułarny



LOTTO Memoriał Kamili Skolimowskiej

Partner Tytułarny



Polska Liga Koszykówki

Partner Główny



76. Edycja Tour de Pologne

Partner Strategiczny



Wsparcie hippiki

CSI05* Sopot, Cavaliada Tour, LOTTO Strzegom Horse Trials, Pride of Poland



Wsparcie wydarzeń gamingowych

IEM Katowice, Polska Liga Esportowa, Pixel Heaven, LOTTO Puchar Zdobywców Pucharów



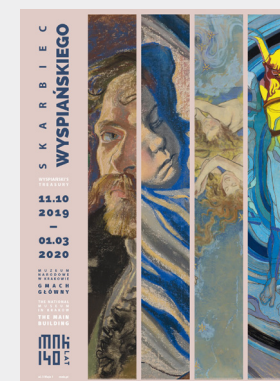
Muzeum Narodowe w Warszawie

Partner Główny



Muzeum Narodowe Kraków

Partner Strategiczny



23. Wielkanocny Festiwal Ludwiga van Beethovena

Partner Główny



Narodowy Instytut Fryderyka Chopina

Partner Główny 15. Festiwalu Chopin i Jego Europa



80 lat Toru Wyścigów Konnych Służewiec

W 2019 r. warszawski Tor Wyścigów Konnych Służewiec obchodził osiemdziesiąt rocznicę oficjalnego otwarcia. Wybudowany w latach trzydziestych, a otwarty 3 czerwca 1939 r., tor jest obiektem unikalnym na skalę światową. To jeden z najstarszych aktywnie funkcjonujących torów wyścigów konnych w Europie. Na tle innych obiektów sportowych w Warszawie Tor Służewiec wyróżnia się ogromną ilością zieleni w niewielkiej odległości od centrum miasta. Na powierzchni 138 hektarów składają się między innymi dwie zabytkowe trybuny, tor główny, park angielski oraz obsadzona drzewami Aleja Dojazdowa.



Tor Służewiec, poddany w ostatnich latach gruntownej rewitalizacji, jest ponadczasowym obiektem wyścigowym na skalę światową. W roku 2019 obchodziliśmy jubileusz 80-lecia toru, podczas którego m.in. uhonorowaliśmy wieloletnich pracowników tworzących historię wyścigów w Polsce.

Dominik Nowacki
Dyrektor Oddziału Tor Wyścigów Konnych Służewiec

80 lat
TORU SŁUŻEWIEC



Totalizator Sportowy jest mecenasem Toru Służewiec od 2008 r. Zapewniamy ciągłość funkcjonowania obiektu, regularnie organizujemy wyścigi konne, a także rewitalizujemy najważniejsze elementy infrastruktury wyścigowej i budowlanej, przywracając blask imponującej i zabytkowej architektury Toru.

W lipcu 2019 r. podczas Gali Derby na Torze Służewiec zostało uruchomione studio telewizji internetowej, w którym prezentowaliśmy sylwetki ludzi oraz koni związanych z branżą jeździecką i wyścigami konnymi. Transmisję na facebookowym kanale Tor Wyścigów Konnych Służewiec oglądało podczas weekendów wyścigowych łącznie około 40 tys. osób.

Ponadto również od lipca 2019 r. istnieje możliwość zawierania zakładów wzajemnych online na stronie Trafonline.pl.

Rok 2019 na Torze Służewiec:



50
dni wyścigowych



450
gonitw



813
startujących koni



3 724
starty koni



8 mln zł
pula nagród



47 tys.
sprzedanych biletów



54
imprezy indoorowe
i plenerowe



50 tys.
uczestników organizowanych imprez



60 tys.
uczestników Orange
Warsaw Festival

Fundacja LOTTO im. Haliny Konopackiej

W 2019 r. Fundacja LOTTO im. Haliny Konopackiej **świętowała 10-lecie działalności**. Fundacja od początku istnienia wspiera swojego fundatora w wypełnianiu misji społecznej Spółki.



Fundacja LOTTO im. Haliny Konopackiej od 10 lat prowadzi działania na rzecz rozwoju kultury fizycznej, promocji kultury i dziedzictwa narodowego oraz rozwiązywania problemów hazardowych. Obszary te są spójne z obszarami zaangażowania społecznego Totalizatora Sportowego.

Anna Kukla

Prezes Zarządu Fundacji LOTTO im. Haliny Konopackiej



Misja

Sport, kultura i rozrywka – bierzemy udział w kreowaniu aktywnego społeczeństwa.



Wizja

Dążymy do wyrównania szans w osiąganiu sukcesów.



Wartości

W swojej działalności Fundacja LOTTO i wszystkie osoby zaangażowane w jej prace kierują się ściśle określonymi wartościami, takimi jak: **partnerstwo, odpowiedzialność, szacunek, pasja, transparentność.**

Obszary działalności Fundacji:

1

Sport

2

Kultura

3

Partnerstwa społeczne

4

Filantropia

5

Bezpieczna rozrywka

6

Niepodległa

Sport

Kumulacja Aktywności

Fundacja od początku istnienia prowadzi działania promujące sport i aktywność fizyczną. Kumulacja Aktywności to program promujący aktywność fizyczną, w ramach którego młodzież ma wyjątkową szansę trenować pod okiem utytułowanych sportowców. Na terenie całego kraju organizowane są bezpłatne zajęcia sportowe dla młodzieży w wieku 11-15 lat.

W 6. edycji programu, zakończonej w maju 2019 r.:

- ▶ odbyło się ponad **2600** zajęć sportowych,
- ▶ wzięło udział blisko **1200** uczestników – dzieci i młodzieży.

W 7. edycji, która rozpoczęła się we wrześniu 2019 r.:

- ▶ uczestniczyło **1177** uczniów w wieku 11-15 lat, którzy wzięli udział w **1400** zajęciach sportowych.



Mistrzowie sportu przybliżali swoim podopiecznym tajniki ćwiczeń z przeróżnych sportów, które wcześniej na najwyższym poziomie uprawiali: szermierki, wioślarstwa, windsurfingu, zapasów, karate, kajakarstwa, lekkoatletyki, łucznictwa, badmintonu, speed-ballu, strzelectwa sportowego, piłki nożnej, piłki siatkowej, piłki ręcznej, taekwondo olimpijskiego, judo, rugby, biathlonu, snowboardu, narciarstwa alpejskiego i klasycznego, pięcioboju nowoczesnego, podnoszenia ciężarów, żeglarstwa, fitnessu itp.

Olimpiady Młodzieży

Fundacja LOTTO udzieliła wsparcia organizatorom jubileuszowej XXV Ogólnopolskiej Olimpiady Młodzieży, zorganizowanej w trzech blokach sportów: zimowych (Małopolska), halowych (Świętokrzyskie) i letnich (Lubuskie). W zawodach wzięło udział łącznie 7973 zawodników, reprezentujących 2103 klubów sportowych ze wszystkich województw. Dzięki wsparciu fundacji zakupiono różnorodny sprzęt specjalistyczny do organizacji zawodów, który następnie został przekazany

klubom sportowym do dalszego szkolenia młodzieży.

Pikniki sportowe

Fundacja aktywnie wspiera różnorodne wydarzenia sportowe. 25 maja 2019 r. fundacja, wraz z Totalizatorem Sportowym, przygotowała stoisko promocyjne na 21. Pikniku Olimpijskim, który odbył się na Kępie Potockiej w Warszawie. W roku jubileuszu 100-lecia PKOl była to największa impreza plenerowa w Polsce o takim charakterze. Wydarzenie odwiedziło blisko 30 tysięcy uczestników. Na stoisku Fundacji można było m.in. spróbować swoich sił na ergometrze wioślarskim pod okiem Kajetana Broniewskiego, brązowego medalisty igrzysk olimpijskich w Barcelonie, czy wsiąść do łodzi motorowodnej Formuły 1, prezentowanej przez Bartka Marszałka. Z Barbarą Madejczyk, dwukrotną olimpijką z Aten i Pekinu, można było spróbować swoich sił w jej koronnej konkurencji, rzucie oszczepem, ale na pikniku w formie zabawowej: rzucając do celu.

Kultura

W związku z ustanowieniem przez Sejm Rzeczypospolitej Polskiej patronów roku 2019, Fundacja LOTTO im. Haliny Konopackiej zrealizowała konkurs grantowy „Patroni Roku” skierowany do organizacji non profit, które chciały wziąć udział w uhonorowaniu i umocnieniu historycznego znaczenia wyróżnionych postaci: Gustawa Herlinga-Grudzińskiego, Anny Walentynowicz, Stanisława Moniuszki, oraz wydarzeń: unii lubelskiej i powstań śląskich.



Konkurs miał na celu upamiętnienie patronów, uznanych za zasługi i szczególne znaczenie dla Polski, poprzez finansowe wsparcie projektów ściśle z nimi związanych z uwzględnieniem ich wartości edukacyjnej i kulturowej.

W 2019 r., w ramach pierwszej edycji konkursu:



117
projektów zgłoszonych
do konkursu



30
projektów
dofinansowanych



497 700 zł
łącznie kwota wsparcia



515 tys.
uczestników

Partnerstwa społeczne

Program Grantów polega na wspieraniu projektów własnych beneficjentów, których cele są zgodne z celami statutowymi Fundacji LOTTO im. Haliny Konopackiej. Skierowany jest on do organizacji pozarządowych (fundacji, stowarzyszeń), klubów sportowych, jednostek samorządu terytorialnego, instytucji edukacyjnych i wychowawczych, instytucji kultury (muzeów, domów kultury, bibliotek), zakładów opieki zdrowotnej i społecznej itp.

Środki z Programu przyznawane są na podstawie oceny złożonego wniosku opisującego cel, przebieg oraz kosztorys planowanego projektu. Cel przedstawionego projektu powinien być zgodny z celami statutowymi Fundacji i obejmować działania zwłaszcza w obszarze sportu, kultury, dziedzictwa narodowego, edukacji, pomocy społecznej lub zdrowia, a także być ważny społecznie (zwłaszcza w odniesieniu do społeczności lokalnych i grup wykluczonych społecznie).

Po realizacji projektu beneficjent składa sprawozdanie merytoryczne z jego przebiegu i finansowe z wydatkowania środków.

W 2019 r. w Programie Grantów:



913
złożonych wniosków



234
wsparte projekty



6 814 111 zł
przekazanych środków

OdLOTTOwa Jazda

To autorski program Fundacji, którego celem jest promowanie aktywności fizycznej i zaangażowania społecznego. Ideą programu jest aktywizacja sportowa Polaków poprzez umożliwienie im włączania się do akcji i wyjeżdżania kilometrów na rowerze, na rzecz jednej z organizacji non profit zakwalifikowanych do konkursu. Program realizowany jest w dwóch etapach.

3. edycja programu odLOTTOwa jazda:



15 100
uczestników



360 tys. zł
łącznie kwota dofinansowania



99
dni rowerowych zmagania



45
organizacji biorących udział



564 tys.
godzin wspólnej jazdy



8
dofinansowanych inicjatyw



6,32 mln
przejechanych kilometrów

Wolontariat pracowniczy

Fundacja LOTTO im. Haliny Konopackiej realizuje również program wolontariatu pracowniczego Totalizatora Sportowego pod nazwą "Kumulacja Dobrej Woli". Lokalne projekty społeczne mogą

zgłaszać pracownicy Totalizatora Sportowego, spółek zależnych Totalizatora Sportowego oraz kolektorzy fizyczni, którzy utworzą minimum trzy-osobowe zespoły pracowników.



Od 2019 r. w ramach programu wolontariatu pracowniczego Fundacja realizuje projekty własne. Zwiększenie skali zaangażowania pracowników odpowiada na zgłaszane potrzeby wzmocnienia integracji wśród wolontariuszy.

Z okazji 80. rocznicy wybuchu II wojny światowej fundacja zrealizowała projekt „Cześć Ich Pamięci”. Miał on na celu uczcić pamięć wszystkich ofiar działań wojennych oraz okupacji niemieckiej i rosyjskiej. Projekt obejmował wyjazd na tereny byłych kresów wschodnich Rzeczypospolitej Polskiej w celu porządkowania mogił polskich żołnierzy poległych we wrześniu 1939 r. W projekcie uczestniczyło 13 wolontariuszy wybranych przez fundację spośród pracowników, którzy się zgłosili, uzasadniając osobiste motywacje i chęć udziału w inicjatywie. Do realizowanych działań włączył się także Zarząd Totalizatora Sportowego.

Drugi ze zrealizowanych projektów własnych to świąteczny projekt na rzecz Stowarzyszenia „Wspólnymi Siłami” prowadzącego Dom Samotnych Matek z Dziećmi na warszawskiej Białoleśce.

W projekcie wzięło udział 10 liderów wolontariatu – osób realizujących również własne projekty w ramach wolontariatu pracowniczego. Spędzili oni jeden dzień w Domu Samotnych Matek z Dziećmi, poznając codzienność i problemy placówki tego typu. Czynnie włączyli się w prace porządkowe: wymianę stolarki kuchennej, ustawianie namiotu-suszarni, zabezpieczenie na zimę zewnętrznych elementów rekreacyjnych dla dzieci – bramek, trampoliny itp.

W 2019 r. Fundacja była również partnerem w programie stypendialnym BONA FIDE dla polskich studentów uczących się na najlepszych zagranicznych uczelniach. Program obejmuje opieką młode, zdolne osoby, mające potencjał do stworzenia nowej generacji liderów gospodarczych Polski. Zgodnie z zasadami stypendium po zakończeniu nauki stypendyści są zobowiązani do podjęcia pracy w Polsce w sektorze publicznym lub w spółkach z udziałem Skarbu Państwa. Tym sposobem projekt zachęca uzdolnionych młodych ludzi do zasilenia polskich przedsiębiorstw swoim doświadczeniem i zdobytymi kwalifikacjami.

W 2019 r.:



zrealizowanych
31
projektów
w całym kraju



5300
osób wzięło udział

w tym ok.



2500
dzieci i młodzieży



500
seniorów



Filantropia

W tym filarze w ramach programu „Darowizny Charytatywne” Fundacja LOTTO im. Haliny Konopackiej może udzielić wsparcia tym organizacjom, instytucjom czy osobom fizycznym, których potrzeby nie mogą być dofinansowane w ramach innych programów grantowych. Darowizny przyznawane są na podstawie pism z prośbą o wsparcie, o ile przedstawione w nich cele są zgodne z celami statutowymi Fundacji. W 2019 r. Zarząd Fundacji LOTTO zdecydował o udzieleniu 3 tego typu darowizn. Jedną z nich była darowizna rzeczowa – specjalny wózek dla niepełnosprawnej zawodniczki tenisa sportowego, zakwalifikowanej na Igrzyska Paraolimpijskie Tokio 2020.

Bezpieczna rozrywka

W październiku 2019 r. Fundacja LOTTO im. Haliny Konopackiej, we współpracy z Fundacją Dbam o Mój Z@sięg, rozpoczęła projekt badawczo-edukacyjny „Granie na ekranie”. Jego cele to zdobywanie aktualnej wiedzy na temat używania gier cyfrowych przez dzieci i młodzież oraz edukacja dotycząca odpowiedzialnego grania. Do końca 2019 r. opracowano metodologię badań oraz narzędzia badawcze, zrekrutowano szkoły do badań oraz rozpoczęto prowadzenie badań i opracowywanie metodologii szkoleń.

Główne elementy projektu „Granie na ekranie”:

- ▶ Ogólnopolskie badania naukowe: ilościowe, realizowane w szkołach na terenie całego kraju, oraz jakościowe, uwzględniające m.in. wywiady pogłębione z terapeutami uzależnień od gier, a także badania fokusowe na temat gier cyfrowych najpopularniejszych wśród dzieci i młodzieży. Po ukończeniu badań powstanie raport z rekomendacjami.
- ▶ Szkolenia dla Młodych Wolontariuszy: spotkania odbywające się w każdym województwie, podczas których wybrani uczniowie ze szkół z danego regionu zostaną przygotowani do poprowadzenia warsztatów dla rówieśników w swoim otoczeniu.
- ▶ Wykłady dla rodziców i nauczycieli.



Niepodległa

Szczególnym wydarzeniem, realizowanym przy ścisłej współpracy Totalizatora Sportowego z Fundacją, był Program Stypendialny „100 na 100” im. Haliny Konopackiej i Ignacego Matuszewskiego. Program był adresowany do czynnych studentów wszystkich rodzajów szkół wyższych, począwszy od drugiego roku studiów i poniżej 26. roku życia. W ramach programu przyznano stypendia roczne w wysokości 1250 zł brutto miesięcznie, płatne od stycznia do grudnia 2019 r.

Program uzyskał honorowy patronat Prezesa Rady Ministrów oraz został włączony do wydarzeń w ramach Programu Niepodległa. Organizatorzy ufundowali stypendia dla stu studentów, prezentujących aktywną postawę życiową i przejawiających motywację do nieustannego podejmowania nowych wyzwań. Doceniono młodych ludzi, którzy nie tylko dobrze się uczą, ale przede wszystkim mają szerokie zainteresowania i rozległą wiedzę, a także są aktywni i wywołują pozytywne poruszenie w swoim środowisku.

Stypendyści mogli otrzymane pieniądze przeznaczyć na dalszy rozwój i pogłębianie wiedzy, czyli



m.in. na: kursy, szkolenia, sprzęt sportowy, instrumenty muzyczne, wyjazdy edukacyjne i inne cele związane z samodoskonaleniem.

Program, oprócz wsparcia finansowego, posiadał również walor integracyjno-edukacyjny. Stypendyści wzięli udział w warsztatach „NIE-tajne komplety”, które poświęcone były wzajemnemu poznaniu się, uczestniczyli w „Rajdzie Niepodległości” po Kresach (Ukraina, Litwa, Białoruś) oraz w „Debacie Oksfordzkiej” i prelekcji historycznej. Zwieńczeniem kończącym Program Stypendialny był Bal Niepodległości, na którym Stypendyści wymienili się swoimi przemyśleniami, doświadczeniami, planami na przyszłość oraz podziękowali za wspólną przygodę.



Dane niefinansowe

#WygrywamyRazem

Dane niefinansowe

Całkowita liczba pracowników w podziale na rodzaj umowy i płeć	kobiety	mężczyźni	suma
czas określony	640	324	964
czas nieokreślony	728	671	1399
Suma	1368	995	2363

Całkowita liczba pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć	kobiety	mężczyźni	suma
pełen etat	1360	988	2348
część etatu	8	7	15
Suma	1368	995	2363

Całkowita liczba odejść pracowników w podziale na płeć i wiek	kobiety	mężczyźni	suma
poniżej 30 lat	9	8	17
od 30 do 50 lat	33	35	68
powyżej 50 lat	23	20	43
Suma	65	63	128
Wskaźnik rotacji	4,8%	6,3%	5,4%

Urlopy rodzicielskie	kobiety	mężczyźni	suma
Liczba pracowników, którzy od 1.01. do 31.12.2019 r. skorzystali z urlopu rodzicielskiego	37	-	37
Liczba pracowników, którzy od 1.01. do 31.12.2019 r. powrócili do pracy po wykorzystaniu swojego urlopu rodzicielskiego	37	-	37
Liczba pracowników, którzy od 1.01. do 31.12.2018 r. powrócili do pracy po urlopie rodzicielskim i byli zatrudnieni minimum 12 miesięcy	32	-	32
Liczba pracowników, którzy powrócili do pracy po urlopie rodzicielskim w poprzednim roku raportowania (2018)	33	-	33
Wskaźnik powrotu do pracy	100%	-	100%
Wskaźnik utrzymania zatrudnienia	97%	-	97%

Odsetek osób należących do organów zarządczych w podziale na płeć i wiek

Zarząd	kobiety	mężczyźni	łącznie
poniżej 30 lat	0%	0%	0%
od 30 do 50 lat	25%	25%	50%
powyżej 50 lat	0%	50%	50%
łącznie	25%	75%	100%

Rada Nadzorcza	kobiety	mężczyźni	łącznie
poniżej 30 lat	0%	0%	0%
od 30 do 50 lat	20%	60%	80%
powyżej 50 lat	0%	20%	20%
łącznie	20%	80%	100%

Średnia liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć i kategorię pracowników w 2019 r.	kobiety	mężczyźni	łącznie
wyższa kadra zarządzająca	96	58	67
średnia kadra zarządzająca	61	47	53
pozostali pracownicy	12	11	11

Rodzaj szkolenia	Liczba uczestników	Liczba godzin szkoleniowych
Szkolenia indywidualne - szkolenia otwarte i konferencje zagraniczne	190	3124
Szkolenia grupowe - szkolenia zamknięte dla pracowników oraz kolektorów	7273	41 990
Suma	7463	45 114

GRI 401-3

GRI 401-1

GRI 102-8

Dane niefinansowe

GRI 401-4

GRI 405-1

Dane niefinansowe

0 Raporcie

#WygrywamyRazem

O Raporcie

Raport Odpowiedzialności Społecznej Totalizatora Sportowego za rok 2019 został przygotowany zgodnie z GRI Standards: Core Option, nie został poddany niezależnej weryfikacji zewnętrznej. Obejmuje wyniki Spółki za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r.

Jest to siódmy raport z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu Totalizatora Sportowego. Poprzedni obejmował lata 2017–2018 i został opublikowany we wrześniu 2019 r. Poprzednie raporty Spółki były przygotowywane w cyklu dwuletnim, niniejszy i kolejne raporty będą przygotowywane w cyklu rocznym.

W definiowaniu zawartości raportu wzięli udział przedstawiciele firmy oraz jej interesariusze

zewnętrzni. Istotność poszczególnych tematów dla firmy została określona podczas spotkania z przedstawicielami kadry zarządzającej, które odbyło się w lutym 2020 r., a także na podstawie wyników badania interesariuszy zewnętrznych za pomocą ankiety online. Podczas pracy nad strukturą publikacji wzięto pod uwagę również wewnętrzne polityki i strategię oraz poprzednie raporty firmy. Zewnętrzne dokumenty i standardy, które są istotne dla Totalizatora Sportowego przy realizacji działań z zakresu zrównoważonego rozwoju, a także ich raportowaniu, to: Cele Zrównoważonego Rozwoju, norma ISO 26000 oraz CSR Guidelines przygotowany przez European Lotteries.

Analiza istotności przeprowadzona na potrzeby raportu wskazała 9 tematów szczególnie istotnych dla interesariuszy zewnętrznych i wewnętrznych. Są to:

- szkolenia i edukacja pracowników, wspieranie rozwoju kariery;
- ograniczanie potencjalnych przypadków dyskryminacji;
- wyniki finansowe (przychody, koszty), pomoc finansowa uzyskana od państwa;
- działalność sponsoringowa i charytatywna;
- zasady odpowiedzialnej sprzedaży produktów;
- zachowanie poufności w relacjach z klientami; działania zapobiegające utracie danych;
- zapobieganie powstawaniu niezgodności z prawem i regulacjami (w tym dotyczącymi dostaw i użytkowania produktów oraz usług);
- działania związane z edukacją i informowaniem o skutkach nadużywania hazardu;
- zdrowie i bezpieczeństwo klientów.

Przy tworzeniu raportu brało udział kilkudziesięciu pracowników Totalizatora Sportowego. Dzięki ich zaangażowaniu, merytorycznym uwagom, sugestiom i propozycjom możliwe było zebranie danych i informacji zaprezentowanych w niniejszej publikacji.

Kontakt:

Totalizator Sportowy
www.totalizator.pl

Kasyno internetowe
www.totalcasino.pl

Fundacja LOTTO im. Haliny Konopackiej
www.fundacjalotto.pl

Gry i loterie LOTTO
www.lotto.pl

Tor Służewiec
www.torsluzewiec.pl
www.trafonline.pl

Lokalizacje:

Totalizator Sportowy Sp. z o.o.

ul. Targowa 25 03-728 Warszawa
tel. 22 518 22 00
centrala@totalizator.pl

Oddział w Białymstoku

ul. Modlińska 1 15-066 Białystok
tel. 85 665 51 00
bialystok@totalizator.pl

Oddział w Koszalinie

ul. Piłsudskiego 56 75-525 Koszalin
tel. 94 314 68 23
koszalin@totalizator.pl

Oddział w Krakowie

ul. Olszańska 5a 31-513 Kraków
tel. 12 627 97 01
krakow@totalizator.pl

Oddział w Olsztynie

ul. B. Linki 1 10-534 Olsztyn
tel. 89 521 71 40
olsztyn@totalizator.pl

Oddział w Rzeszowie

ul. Geodetów 1 35-959 Rzeszów
tel. 17 860 96 10
rzeszow@totalizator.pl

Oddział we Wrocławiu

ul. Joannitów 16 50-525 Wrocław
tel. 71 333 19 38
wroclaw@totalizator.pl

Oddział Tor Wyścigów Konnych Służewiec

ul. Puławska 266 02-684 Warszawa
tel. 22 543 95 00
sluzewiec@totalizator.pl

Oddział w Bydgoszczy

ul. Poznańska 20 85-129 Bydgoszcz
tel. 52 363 45 00
bydgoszcz@totalizator.pl

Oddział w Katowicach

ul. Ligocka 103 40-568 Katowice
tel. 32 208 79 00
katowice@totalizator.pl

Oddział w Lublinie

ul. Wolińskiego 20 20-477 Lublin
tel. 81 759 33 00
lublin@totalizator.pl

Oddział w Opolu

ul. Kośnego 22 45-056 Opole
tel. 77 406 61 01
opole@totalizator.pl

Oddział w Szczecinie

ul. Celną 1 70-644 Szczecin
tel. 91 480 85 46
szczecin@totalizator.pl

Oddział w Zielonej Górze

ul. Kręta 5 65-770 Zielona Góra
tel. 68 322 17 60
zgora@totalizator.pl

Oddział w Gdańsku

ul. Straganiarska 31/33 80-837 Gdańsk
tel. 58 692 15 61
gdansk@totalizator.pl

Oddział w Kielcach

ul. Targowa 18 25-520 Kielce
tel. 41 343 78 01
kielce@totalizator.pl

Oddział w Łodzi

ul. Wodna 43/45 90-046 Łódź
tel. 42 677 59 00
lodz@totalizator.pl

Oddział w Poznaniu

ul. Palacza 81 60-273 Poznań
tel. 61 864 60 00
poznan@totalizator.pl

Oddział w Warszawie

ul. Targowa 25 03-728 Warszawa
tel. 22 518 24 09
warszawa@totalizator.pl

Indeks GRI

Nr wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Stopień raportowania	Obszar EL CSR Guidelines	Komentarz/Opis/ nr strony
Wskaźniki profilowe				
Profil organizacji				
GRI 102-1	Nazwa organizacji	Pełny		str. 10
GRI 102-2	Główne aktywności, marki, produkty i usługi	Pełny		str. 10, 11
GRI 102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Pełny		str. 79
GRI 102-4	Liczba krajów, w których działa organizacja, i nazwy tych krajów	Pełny		str. 11
GRI 102-5	Forma własności i forma prawna organizacji	Pełny		str. 10
GRI 102-6	Obsługiwane rynki	Pełny		str. 10, 11
GRI 102-7	Skala działalności	Pełny		str. 10, 11, 27
GRI 102-8	Informacja o pracownikach	Pełny		str. 48, 74
GRI 102-9	Łańcuch wartości	Częściowy		Spółka współpracuje głównie z polskimi podmiotami oraz kilkoma dostawcami międzynarodowymi w oparciu o wewnętrzne procedury zakupowe.
GRI 102-10	Znaczące zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw	Pełny		Brak
GRI 102-11	Stosowanie zasady ostrożności	Pełny		Specyfika działalności Spółki powoduje, że stopień jej oddziaływania na środowisko jest minimalny.
GRI 102-12	Zewnętrzne inicjatywy przyjęte przez organizację	Pełny		str. 26, 40
GRI 102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach	Pełny		str. 26
Strategia				
GRI 102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	Pełny		str. 6
Etyka				
GRI 102-16	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania w organizacji	Pełny	1. Ład organizacyjny	str. 18-21
Zarządzanie				
GRI 102-18	Struktura i skład organu zarządzającego organizacją	Pełny		str. 14-15

Nr wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Stopień raportowania	Obszar EL CSR Guidelines	Komentarz/Opis/ nr strony
Zaangażowanie interesariuszy				
GRI 102-40	Lista grup interesariuszy organizacji	Pełny	8. Identyfikacja i zaangażowanie interesariuszy	str. 25
GRI 102-41	Odsetek pracowników objętych umowami zbiorowymi	Pełny		str. 48
GRI 102-42	Podstawy identyfikacji i wyboru zaangażowanych interesariuszy	Pełny	8. Identyfikacja i zaangażowanie interesariuszy	str. 78
GRI 102-43	Podejście do angażowania interesariuszy	Pełny	8. Identyfikacja i zaangażowanie interesariuszy	str. 78
GRI 102-44	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy	Pełny	8. Identyfikacja i zaangażowanie interesariuszy	str. 78
Raportowanie				
GRI 102-45	Lista podmiotów objętych skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym	Pełny		str. 13
GRI 102-46	Proces definiowania zawartości raportu	Pełny		str. 78
GRI 102-47	Istotne aspekty zidentyfikowane w procesie definiowania treści raportu	Pełny		str. 78
GRI 102-48	Korekty w stosunku do poprzednich raportów i ich przyczyny	Pełny		Brak
GRI 102-49	Istotne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu	Pełny		Brak
GRI 102-50	Okres raportowania	Pełny		str. 78
GRI 102-51	Data publikacji poprzedniego raportu	Pełny		str. 78
GRI 102-52	Cykl raportowania	Pełny		str. 78
GRI 102-53	Kontakt w sprawie raportu	Pełny		str. 79
GRI 102-54	Oświadczenie dotyczące raportowania zgodnie z GRI Standards	Pełny		str. 78
GRI 102-55	Indeks treści GRI	Pełny		str. 80
GRI 102-56	Zewnętrzna weryfikacja raportu	Pełny		str. 78
Wskaźniki szczegółowe				
Tematy ekonomiczne				
Aspekt raportowania: Wyniki finansowe				
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Pełny		str. 26
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego element	Pełny		str. 26
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Pełny		str. 26

Nr wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Stopień raportowania	Obszar EL CSR Guidelines	Komentarz/Opis/ nr strony
GRI 201-1	Bezpośrednia ekonomiczna wartość wytworzona i podzielona	Pełny		str. 27
Tematy społeczne				
Aspekt raportowania: Zatrudnienie				
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Pełny		str. 48
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego element	Pełny		str. 48
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Pełny		str. 48
GRI 401-1	Całkowita liczba i wskaźniki zatrudnienia nowych pracowników oraz rotacji pracowników	Pełny	4. Praktyki z zakresu pracy	str. 49, 74
GRI 401-2	Świadczenia zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie przysługują pracownikom tymczasowym lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin	Pełny	4. Praktyki z zakresu pracy	str. 48
GRI 401-3	Urlopy rodzicielskie	Pełny	4. Praktyki z zakresu pracy	str. 74
Aspekt raportowania: Szkolenia i edukacja				
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Pełny		str. 52
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego element	Pełny		str. 52
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Pełny		str. 52
GRI 404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na pracownika	Pełny	4. Praktyki z zakresu pracy	str. 53, 75
GRI 404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają zarządzanie końcem kariery zawodowej	Pełny	4. Praktyki z zakresu pracy	str. 51, 52
Aspekt raportowania: Różnorodność i równość szans				
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Pełny		str. 55
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego element	Pełny		str. 55
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Pełny		str. 55
GRI 405-1	Skład ciał zarządzających i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku	Pełny	4. Praktyki z zakresu pracy	str. 55, 75
Aspekt raportowania: Zdrowie i bezpieczeństwo klientów				
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Pełny		str. 40

Nr wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Stopień raportowania	Obszar EL CSR Guidelines	Komentarz/Opis/ nr strony
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego element	Pełny		str. 40
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Pełny		str. 40
GRI 416-1	Procent istotnych kategorii produktów i usług, w przypadku których poddaje się ocenie ich wpływ na zdrowie i bezpieczeństwo w celu poprawy wskaźników	Pełny	2. Zagadnienia konsumenckie	str. 43
GRI 416-2	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnie stosowanymi kodeksami dotyczącymi wpływu produktów i usług na zdrowie i bezpieczeństwo na każdym etapie cyklu ich życia	Pełny	2. Zagadnienia konsumenckie	Brak
Aspekt raportowania: Marketing oraz znakowanie produktów i usług				
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Pełny		str. 36
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Pełny		str. 36
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Pełny		str. 36
GRI 417-2	Przypadki niezgodności z regulacjami związane z informacją o produktach i usługach	Pełny	2. Zagadnienia konsumenckie	Brak
GRI 417-3	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnie stosowanymi kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej, w tym reklam, promocji i sponsoringu	Pełny	2. Zagadnienia konsumenckie	str. 37
Aspekt raportowania: Prywatność klienta				
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Pełny		str. 40-42
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego element	Pełny		str. 40-42
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Pełny		str. 40-42
GRI 418-1	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta i utraty danych klientów	Pełny	2. Zagadnienia konsumenckie	Brak
Aspekt raportowania: Działalność sponsoringowa i charytatywna				
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	Pełny		str. 59
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Pełny		str. 59
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Pełny		str. 59
Wskaźnik własny	Kwota przeznaczona na działalność charytatywną	Pełny	6. Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej	str. 27



TOTALIZATOR
SPORTOWY

#WygrywamyRazem