



СПОРТ ТОТО

**ДЪРЖАВНО ПРЕДПРИЯТИЕ
„БЪЛГАРСКИ СПОРТЕН ТОТАЛИЗАТОР“**

ОТЧЕТ

За извършените дейности и активности от Работна група по Отговорна игра в ДП „Български спортен тотализатор“ в периода Септември - Декември 2025 г., на основание ЗАП-327/17.09.2025 г.

На основание чл.21, ал.1, т.2 и т.3 от Устройствения правилник на ДП „Български спортен тотализатор“ и в изпълнение на стратегическа цел „Предлагане на социално-отговорна игра, чрез спазване на принципите: отговорност, честност, устойчивост, интегритет и защита“ от Бизнес програма на ДП БСТ за 2024-2028 г., одобрена със Заповед №РД-09-791/11.10.2024 г. на Министъра на младежта и спорта, предлагаме на Вашето внимание:

ОТЧЕТ

на постоянно действаща работна група по Отговорна игра в ДП „Български Спортен Тотализатор“ /ДП БСТ/, в състав:

Председател:

Екатерина Тонова, Ръководител отдел „Обучение и развитие“;

Членове:

Веселин Кюркчиев, Директор на Дирекция „Информационни технологии и числови лотарийни игри,“

Красимира Пейчева, Директор на Дирекция „Маркетинг“

Палмира Бенчева, Директор на Дирекция „Правна и обществени поръчки“

Иван Цанев, Ръководител отдел „Маркетинг“

Десислава Цветанова, Старши юрист консулт, „Правен и административен контрол“

Валери Цветков — главен експерт, дирекция „Моментни лотарийни игри и спортни залози“

Николина Кънчева, Специалист Работа с кандидати, Дирекция „Приемателна мрежа“

Съветник: Рада Гьонова, член на УС на ДП БСТ

В периода Септември – Декември 2025 г., бяха проведени следните дейности и активности:

1. Проведени са четири работни срещи на Работната група, във виртуална среда, на следните дати:
 - 21.08.2025 г. – пред-организационна, опознавателна, с цел поставяне на базови разбирания и цели;
 - 08.10.2025 г.
 - 18.11.2025 г.
 - 09.12.2025 г.
2. На база основното разбиране, че ключови дейности ще се проведат по критериите за Отговорна игра, които не са покрити в пред-сертификационния процес от 2022 г., бяха планирани и извършени следните активности:
 - **Responsible Gaming:**
 - Актуализация на Въведението в представянето ни, спрямо постигнатото към началото на 2026 г. – до 30.01.2026 г.;
 - Утвърждаване на KPI, по които работим вече– до 30.01.2026 г.:

1.Дневно активни потребители (DAU): Брой уникални потребители, които играят играта ежедневно: от 22% на 16%

- 2.Месечно активни потребители (MAU): Уникални потребители, които се ангажират с играта ежемесечно. От 83% на 89%
- 3.Процент на задържане: Процент на играчите, които се връщат след първия си ден на игра. От 73% на 75%
- 4.Процент на отпадане: Процент на играчите, които спират да играят в рамките на определен период. От 0% на 1,5%
- 5.Средни приходи на потребител (ARPU): Приходи, генерирани от всеки активен играч N/A
- 6.Процент на конверсия на покупки в играта: Процент на играчите, които правят поне една покупка. 93%
- 7.Процент на ангажираност на потребителите: Ниво на взаимодействие на играчите с правилата на игрите. От 51,4% на 88,6%
- 8.Разходи за привличане на клиенти (CAC): Разходи, свързани с привличането на нов играч. N/A
- 9.Продължителност на сесията: Средна продължителност на една игрална сесия - само за сайт N/A
- 10.Средни сесии на потребител: Честота на игралните сесии на играч - само за сайт N/A

- Анализ на резултатите и статистика от проведени проучвания сред 70 участници (представителна извадка) от цялата страна: сравнение на резултати от м. Април и м. Октомври 2025 г. за измерване на ангажираността към принципите на Отговорната игра и превенция на хазартната зависимост – до 31.12.2025 г.
- **Employee Trainings:**
 - Обучения на касиер-приемчиците в цялата страна на принципите на Отговорна игра и на превенция на хазартната зависимост, общо 1148 обучени – приключили на 18.11.2025 г.;
 - Сертифицирани виртуални обучения, част от Обучителна програма „Хазартна зависимост, принципи, превенция, разпознаване и грижа“, с участието на психолог и терапевт по зависимости – 2 бр., 76 участници от цялата страна, мениджъри и администрация – проведени на 17.11. и на 21.11.2025 г.;
 - Сертифицирано обучение на живо, част от Обучителна програма „Хазартна зависимост, принципи, превенция, разпознаване и грижа“, с участието на психолог и терапевт по зависимости, 30 участници от Централно управление на ДП БСТ – проведено на 02.12.2025 г.;
 - Проучване чрез тест за самооценка на ангажираността и осведомеността на касиер-приемчиците от цялата страна, т.нар. Декларация, сред 1148 участници – приключило на 18.11.2025 г.
- **Retailers:**
 - Изготвяне и изпращане на видео-обучение за ОИ по имейл до всички заинтересовани лица - външни контрагенти: <https://youtu.be/qx-OTzkiJAQ> - осъществено на 15.09.2025 г.;
 - Изготвяне, разпространение и събиране на Декларации – проучване чрез тест за самооценка, касаещи принципите на ОИ и ангажимент за спазване, поемане на отговорност и съобразяване с тях, за външни контрагенти – събрани 624 Декларации към 10.12.2025 г.
- **Player Education:**
 - Създаване на образователен текст за информационна брошура за участниците на ДП БСТ: принципи на Отговорната игра, превенция на хазартната зависимост и насочване към терапия, вкл. QR код към сайта на ДП БСТ, Раздел Отговорна игра – осъществено на 30.09.2025 г.
 - Подписване на Меморандум с Асоциация за превенция и терапия на зависимости „САМО ДНЕС“ и позициониране на техни контакти в сайта на ДП

БСТ, с цел насочване към терапия – осъществено през Ноември и Декември 2025 г.

- Позициониране на видео с психолози и експерти по хазартна зависимост от сайта и подкаста на НАП, вкл. да цитираме, че са оттам, в нашия сайт, напр.: <https://www.youtube.com/watch?v=DnrO9g6k6pc> и <https://www.youtube.com/watch?v=h3mVdhk69M8&t=8s> и <https://www.youtube.com/watch?v=a35mJgYIG6A>. Качено на сайта на ДП БСТ на 09.12.2025 г.
- Информационна брошура по тото пунктовете на ДП БСТ, размер А5, 200 хил. тираж – до 16.01.2026 г.
- **Stakeholder Engagement:**
 - Представяне на проект „Отговорна игра и превенция на хазартната зависимост“ на ДП БСТ на Европейска седмица на отговорната игра, организирана от Фондация „Отговорна игра“ и ЕГВА. Участие в конкурс и Първо място в Категория „Държавен хазартен оператор“ – осъществено в периода 17-23.11.2025 г.
 - Седмица на Отговорната игра в ДП БСТ, популяризиране в социалните мрежи на принципите на Отговорната игра и превенция на хазартната зависимост – в периода 17-23.11.2025 г.
 - Подписан Меморандум с Асоциация за превенция и терапия на зависимости „САМО ДНЕС“ и позициониране на техни контакти в сайта на ДП БСТ, с цел насочване към терапия – осъществено през Ноември и Декември 2025 г. (повтаря се с предходен критерии, тъй като е относимо към повече от един);
 - Провеждане на кампания „Подарявай отговорно“, популяризиране в социалните мрежи на принципите на Отговорната игра и превенция на хазартната зависимост – в периода 08-12.12.2025 г.
 - Картографиране на заинтересованите страни, за целите на идентифициране на нуждите и комуникационните прийоми към всяка от тях, по темата „Хазартна зависимост, принципи, превенция, разпознаване и грижа“ – до 16.01.2026 г.;
 - Участие в кампания на ММС, с партньори от държавни институции, НПО и др. организации – до 20.02.2026 г.
- **Research:**
 - Проведени външни проучвания през Април 2024 г. и през Януари 2025 г. за идентифициране ситуацията в хазартния бизнес в България, касаещо превенция на хазартната зависимост;
 - Подготвени и проведени проучвания сред 70 участници (представителна извадка) от цялата страна: сравнение на резултати от м. Април и м. Октомври 2025 г. за измерване на ангажираността към принципите на Отговорната игра и превенция на хазартната зависимост. Анализ и статистика – до 31.12.2025 г. (повтаря се с предходен критерии, тъй като е относимо към повече от един).
- **Digital Channels:**
 - Какви актуални лимити сме вкарали в сайта ни за идентифициране на вероятност от хазартна зависимост? А, за превенция, в сайта ни - напр. за депозит, за залог, за време, за загуба...? Да се актуализират данните от предишния сертификационен процес – до 20.02.2026 г. ВАЖНО: процесът може да стартира през Януари 2026, не по-рано, заради въвеждането на Еврото.

Всички процеси бяха съпътствани от оценка на риска, вкл. създаването на нови услуги и продукти, както и от мониторинг.

3. Към всяка от дейностите бе прикрепен член на Работната група, отговарящ за съответната активност и ефективното ѝ изпълнение, в срок.
4. Планирани стъпки за 2026 г.:

- Консултация с външен консултант за верифициране на постигнатото – 30.01.2026 г.
- Придобиване на сертификат за пълноправен член на Европейска лотарийна асоциация от ДП БСТ;
- Създаване на дигитални инструменти за самоизключване в сайта на ДП БСТ;
- Проучване на хазартния пазар в България, с цел идентифициране на рискови игри и превенция на хазартната зависимост;
- Анализ на процеса през 2025 г. и актуализиране на Политики, процедури и др., касаещо принципите на Отговорната игра и превенция на хазартната зависимост, като ангажимент на ДП БСТ;
- Анализ на КРІ и промяна в измерителите, които са неприложими за ДП БСТ в посока по-ефективен мониторинг в действащите тото-пунктове и по конкретните игри в сайта ни.

Изготвил:

Екатерина Тонова,

Ръководител Отдел „Обучение и развитие“

Председател на Работната група по Отговорна игра към ДП БСТ