

Domeniul de Aplicare al Sistemului de Management

Data: 14.01.2025

A. DETALII PRIVIND ORGANIZAȚIA

Denumirea entității: S.A. „Loteria Națională a Moldovei”

Adresa: Mun. Chișinău, Str. Mitropolit Gavriil Bănulescu - Bodoni, 57/1, MD-2005

Cod înregistrare: IDNO: 1011600023774

Forma organizatorico-juridică: Societate pe Acțiuni

B. CONTEXTUL ORGANIZAȚIONAL

S.A. „Loteria Națională a Moldovei” funcționează în următorul context organizațional:

1. Contextul extern

1.1. Aspecte legale: Domeniul de activitate este guvernat de reglementări legale specifice, dar sunt aplicabile de asemenea norme și standarde tehnice aplicabile domeniului de activitate (în special standarde tehnice și standarde legate de sisteme de management) precum și calității de monopol și unicul organizator de jocuri de noroc din Republica Moldova, gestionarul politicii de stat în domeniul jocurilor de noroc.

1.2. Aspecte legate de tehnologie: Domeniul de activitate presupune utilizarea intensivă a tehnicii de calcul și de comunicații, precum și a unei mari diversități de aplicații informatice în toate activitățile derulate.

1.3. Aspecte legate de competiție: Organizarea și desfășurarea activității în domeniul jocurilor de noroc pe teritoriul Republicii Moldova, cu excepția întreținerii cazinourilor, constituie monopol de stat și este reglementată prin Legea 291/2016 cu privire la organizarea și desfășurarea jocurilor de noroc. Gestionarea activității în domeniul jocurilor de noroc ce constituie monopol de stat este realizată prin intermediul S.A. „Loteria Națională a Moldovei”.

1.4. Aspecte legate de piața: Serviciile se adresează persoanelor fizice din Republica Moldova.

1.5. Aspecte culturale: Domeniul de activitate nu presupune adaptarea în mod special la influențele culturale specifice jucătorilor din diferitele zone ale lumii.

1.6. Aspecte sociale și economice: Activitatea organizației este puternic influențată de evoluția economică de ansamblu. Serviciile pe care le asigura sunt strâns legate de dezvoltare și de nivelul de trai al populației.

1.7. Contextul regional: Serviciile sunt furnizate pe teritoriul Republicii Moldova, ceea ce presupune adaptarea la condițiile pieței de muncă specifice acestei zone și luarea în considerare a aspectelor specifice legate de riscuri (ex. situarea în zona afectată de activitatea seismică, posibile perturbări ale activității datorate unor fenomene sociale prezente într-o capitală cu coeficienți de criminalitate ridicată, situarea în proximitatea unei zone de conflict major etc).

2. Contextul intern

2.1. Valorile organizației: Principalele valori ale organizației sunt orientarea către client, asigurarea confidențialității, integrității și disponibilității informației, protecția mediului, respingerea oricăror acțiuni asociate mitei sau corupției, promovarea abordării bazate pe riscuri și oportunități, precum și adoptarea principiilor de bază ale guvernantei organizației: transparență și responsabilitate socială, inovare și legalitate.

2.2. Cultura organizației: Organizația își desfășoară activitatea într-un domeniu specializat, care presupune o educație superioară și o bună calificare a personalului, inclusiv în ceea ce privește utilizarea soluțiilor și a sistemelor informatice.

2.3. Cunoștințele organizației: S.A. „Loteria Națională a Moldovei” și-a propus dezvoltarea instituțională prin prisma dezvoltării structurii organizatorice în vederea formării unei structuri de gestiune a proiectelor de transformare digitală și dezvoltare a potențialului investițional. Proiectele primare au fost orientate spre formarea cadrului regulator primar al instituției și documentarea proceselor de business în vederea optimizării activităților sale care va condiționa ulterior creșterea eficienței managementului Societății.

2.4. Performanțele organizației: Rezultatele financiare obținute începând cu anul 2022 sunt în creștere. Acest rezultat este de fapt impactul politicilor și măsurilor întreprinse de administrația S.A. „Loteria Națională a Moldovei”, în special în rezultatul optimizării costurilor, modificării structurii vânzărilor, precum și în rezultatul migrării jucătorilor din domeniul jocurilor de noroc offline spre cele online. Această creștere se datorează nu atât măririi semnificative a numărului de jucători din Republica Moldova și/sau extinderii popularității jocurilor de noroc în rândul cetățenilor Republicii Moldova, cât

este rezultatul acoperirii “zonei gri” a jocurilor de noroc care sunt prestate contrar legislației Republicii Moldova de către organizatorii neautorizați din afara țării. În acest mod, în urma blocării site-urilor și a plăților aferente procesului de organizare a jocurilor de noroc neautorizate, în rezultatul măsurilor întreprinse de executivul S.A. „Loteria Națională a Moldovei”, Partenerii privați, precum și măsurile întreprinse de organele de resort guvernamentale în vederea stopării jocurilor de noroc ilegale pe teritoriul Republicii Moldova, s-au realizat indicatori pozitivi aferenți supravegherii și contabilizării jocurilor de noroc, fiscalizării câștigurilor și asigurării respectării principiilor Politicii de stat în domeniu jocurilor de noroc. O consecință importantă este și aceea că suma contribuțiilor Societății achitate la Bugetul Public Național, inclusiv la bugetele administrației publice locale, a crescut semnificativ.

C. PĂRȚI INTERESATE ȘI AȘTEPTĂRILE ACESTORA

Sistemul de management implementat ține cont de părțile interesate și de așteptările acestora:

- ☐ Jucătorii: asigurarea unui nivel de calitate ridicat al serviciilor, asigurarea conformării la cerințele legale (de exemplu: cerințe legale privind protecția mediului sau protecția datelor cu caracter personal), asigurarea confidențialității, integrității și disponibilității informației, respingerea oricăror practici comerciale incorecte și a oricăror acte asociate corupției.
- ☐ Organismul de certificare: conformitatea la cerințele de standard pentru care s-a solicitat certificarea, îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management Integrat.
- ☐ Autoritățile Statului: practici comerciale corecte și respingerea oricăror acte asociate corupției, conformarea cu cerințele legale referitoare la mediu, sănătate și securitate în munca și responsabilitate socială, respectarea cerințelor privind protecția datelor cu caracter personal.
- ☐ Angajații: responsabilitate din partea angajatorului, locuri de muncă stabile și responsabilități clar stabilite, asigurarea unui mediu de lucru care respectă cerințele de mediu și de sănătate și securitate ocupațională, protecția datelor cu caracter personal, asigurarea unui climat de muncă stimulativ, care să permită dezvoltarea profesională; acordarea unui pachet salarial motivant, protejarea sănătății și asigurarea unor condiții de lucru care să limiteze expunerea personalului la riscurile specifice locului de muncă, asigurarea controlului medical periodic prin cabinete medicale, eliminarea oricăror forme de discriminare, interzicerea practicilor referitoare la munca forțată sau obligatorie, protecția datelor cu caracter personal.

- ☐ Furnizorii și partenerii: respectarea cerințelor contractuale stabilite, respectarea termenelor de plata, protejarea datelor cu caracter personal.
- ☐ Vecinii sălilor de joc: respectarea cerințelor legale de mediu pentru activitățile ce se derulează în vecinătatea lor și asigurarea unui climat civilizat în condiții de legalitate și ordine publică.
- ☐ Societatea civilă: respectarea cerințelor legale referitoare la condițiile de muncă și salarizare și monitorizarea respectării cerințelor legale privind responsabilitatea socială.

O serie de așteptări ale părților interesate se constituie în obligații de conformare. Organizația menține o *Lista a cerințelor legale și a altor prevederi aplicabile*. Anual, conformarea la aceste cerințe este evaluată.

D. PRINCIPIILE DE GUVERNANȚĂ A SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT

Crearea de valoare adăugată și protejarea acesteia. Scopul activității este crearea de valoare adăugată pentru organizație și pentru jucători. În vederea protejării acesteia, s-a implementat sistemul de management al calității.

Leadership. Au fost stabilite politici unitare documentate privind calitatea, mediul, securitatea informației, managementul riscului, anti-mita și guvernanta întreprinderii.

Adaptare. Sistemul de management integrat este adaptat la contextul intern și extern, precum și la obiectivele stabilite de management.

Angrenarea personalului și a părților interesate. Acțiunile planificate țin cont de feedback-ul de la părți interesate și angajați. Feedback-ul de la părțile interesate este de asemenea utilizat ca date de intrare și în managementul riscului.

Abordare integrată. Implementarea sistemelor de management a fost făcută în mod integrat, astfel ca este menținut un sistem de management integrat în procesele de business, unitar. Managementul riscurilor este de asemenea integrat, de multe ori scenariile de risc fiind complexe și afectând aspecte multiple din punct de vedere al securității, poziției anti-mita și mediului.

Îmbunătățirea continuă și dinamică. Sistemul de management integrat este continuu îmbunătățit utilizând ca instrumente managementul riscurilor, auditul intern, tratarea reclamațiilor și neconformităților. Toate aceste procese asigură date de intrare în analiza efectuată de management.

Luarea în considerare a factorilor uman si cultural. Aspectele legate de factorii umani și culturali sunt luate în considerare în identificarea scenariilor de risc la adresa securității, precum și în aplicarea politicii anti-mita.

Managementul relațiilor de afaceri. Menținerea relației cu părțile interesate este o responsabilitate asumata de management.

E. DOMENIUL DE APLICARE AL SISTEMULUI DE MANAGEMENT

S.A. „Loteria Națională a Moldovei” a implementat și menține un Sistem de Management Integrat conform ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27001 :2022, ISO 37001 :2017, incluzând bunele practici prevăzute de standardele ISO 37004 :2023 și ISO 31000:2018. Domeniul de aplicare/certificare al sistemului de management este următorul:

- *organizarea și desfășurarea loteriilor;*
- *organizarea funcționării sălilor de joc cu automate de joc cu câștiguri bănești;*
- *organizarea și desfășurarea pariurilor pentru competițiile/evenimentele sportive;*
- *organizarea jocurilor de noroc prin intermediul rețelelor de comunicații electronice.*

Unitățile organizatorice și delimitările fizice (adresele) în care se aplica Sistemul de Management Integrat:

- ☐ Sediul central: Mun. Chișinău, Str. Mitropolit Gavriil Bănulescu - Bodoni, 57/1, MD-2005;
- ☐ 15 Săli cu aparate de joc pe teritoriul Republicii Moldova.

F. PROCESELE SISTEMULUI DE MANAGEMENT

1. Procesele principale ale sistemului de management din lanțul de furnizare (**Vânzări și activitate operațională**) sunt următoarele:

1.1. Managementul operațional Programul Săli cu Aparate de Joc:

1.1.1. Tip Proces: **INTERN**

1.1.2. Responsabil proces: **Direcția Managementul Programului SAJ**

- 1.1.3. Elemente de intrare: **Planul anual de activitate, Regulamentul direcției, Rapoarte privind performanța sălilor și a echipamentelor, Cereri de suport tehnic sau reparații, Date despre conturile și tranzacțiile jucătorului**
- 1.1.4. Elemente de ieșire: **Rapoarte de performanță pentru săli și aparate de joc, Lista neagră, Raportul Z, Registrul casă, Registrul HelpDesk, Planuri de acțiune pentru optimizarea operațiunilor, Act primire-predare**
- 1.1.5. Criterii / metode de operare și control: **Conform fise de proces**
- 1.1.6. Mod de monitorizare / măsurare: **Măsurarea satisfacției jucătorilor, Audit intern,**
- 1.1.7. Indicatori de performanță: **GGR per aparat ≥ 500 EUR per lună, Profitabilitatea operațională ≥ 0 , Rata de satisfacție a jucătorilor, Rata de funcționare a aparatelor de joc, Timpul mediu de activare a conturilor (minute), Timpul mediu de rezolvare a problemelor tehnice (ore), Gradul de conformitate al sălilor, Procentul de personal instruit anual, Rata de performanță a sălii cu aparate de joc.**
- 1.1.8. Riscuri și oportunități (R&Op): **Conform rapoartelor de evaluare.**
- 1.2. **Managementul Programelor „Loterii” și „Pariuri”:**
 - 1.2.1. Tip Proces: **INTERN**
 - 1.2.2. Responsabil proces: **Direcția Financiar-Economică**
 - 1.2.3. Elemente de intrare: **Contractul de parteneriat Public Privat cu NGM, Regulamentul mijloacelor de joc, Regulamentul jocului, Date operaționale și financiare, Scrisoare de intenție**
 - 1.2.4. Elemente de ieșire: **Lista jocuri retrase, Raport închidere, Rapoarte operaționale, Planuri ajustări, Lista neconformităților operaționale**
 - 1.2.5. Criterii / metode de operare și control: **Conform fise de proces**
 - 1.2.6. Mod de monitorizare / măsurare: **Activități implementate conform planului din total activități, Numărul neconformităților rezolvate în interval de 24-72 ore de la raportare,**
 - 1.2.7. Indicatori de performanță: **Rata de implementare a activităților, Timpul mediu de executare a sarcinilor, Rata de rezolvare a neconformităților, Calitatea rapoartelor finale**

- 1.2.8. Riscuri si oportunități (R&Op): **Conform rapoartelor de evaluare.**
- 1.3. **Managementul operațional Programul „Casino Online”:**
 - 1.3.1. Tip Proces: **INTERN**
 - 1.3.2. Responsabil proces: **Direcția management program PPP “ Casino Online”**
 - 1.3.3. Elemente de intrare: **Documentația direcției, Specificațiile hardware și software, Pachete de actualizare, Date de jocuri și conținut, Datele de identificare și autentificare a utilizatorilor (KYC), Istoricul activităților utilizatorilor, Politici și proceduri interne, Informații despre tranzacții, Strategie de marketing și atragere a jucătorilor**
 - 1.3.4. Elemente de ieșire: **Rapoarte de performanță a platformei, Rapoarte de conformitate, Rapoarte de tranzacții, Rapoarte financiare periodice, Rapoarte AML, Pachete de actualizare, Documentația actualizată, Noi jocuri integrate, Raportări privind performanța jocurilor, Rapoarte de comunicare cu parteneri, Campanii de marketing, Feedback de la utilizatori, Rapoarte privind eficiența campaniilor**
 - 1.3.5. Criterii / metode de operare și control: **Conform fișei de proces**
 - 1.3.6. Mod de monitorizare / măsurare: **Măsurarea satisfacției jucătorilor, Audit intern, Sondaje**
 - 1.3.7. Indicatori de performanță: **Rata de Creștere a Utilizatorilor Activi, Rata de Conversie a Vizitatorilor în Jucători, Valoarea Medie a Veniturilor pe Utilizator (ARPU), Rata de Creștere a Numărului de Depozite, Rata de Retenție a Utilizatorilor, Timpul de Rezolvare a Incidentelor Tehnice, Rata de Eșec al Tranzacțiilor,**
 - 1.3.8. Riscuri si oportunități (R&Op): **Conform rapoartelor de evaluare.**
- 1.4. **Managementul activității operaționale:**
 - 1.4.1. Tip Proces: **INTERN**
 - 1.4.2. Responsabil proces: **Directorul Executiv**
 - 1.4.3. Elemente de intrare: **Planuri strategice și documentație oficială, date operaționale curente, indicatori de performanță, instrucțiuni ad-hoc, descompuneri ale planului**

- 1.4.4. Elemente de ieșire: **Planul anual al subdiviziunilor, Planul anual al societății, Planul operațional al direcției, Ordin de aprobare, Rapoarte operaționale, Criterii de calitate și KPI stabilite**
- 1.4.5. Criterii / metode de operare și control: **Conform fise de proces**
- 1.4.6. Mod de monitorizare / măsurare: **Sondaje, Rapoarte, Procentul obiectivelor strategice incluse în plan, Procentul activităților finisate la timp**
- 1.4.7. Indicatori de performanță: **Timpul mediu de execuție a activităților, Rata de conformitate cu termenii stabiliți, Gradul de acoperire a obiectivelor strategice, Calitatea rapoartelor operaționale**
- 1.4.8. Riscuri și oportunități (R&Op): **Conform rapoartelor de evaluare.**
- 1.5. **Managementul Integrității Monopolului:**
 - 1.5.1. Tip Proces: **INTERN**
 - 1.5.2. Responsabil proces: **Biroul monitorizarea jocurilor de noroc și combaterea site-urilor operatorilor neautorizați**
 - 1.5.3. Elemente de intrare: **Rapoarte și informații din sistemele software, Sesizări de la jucători și autorități, Rapoarte de audit intern și extern**
 - 1.5.4. Elemente de ieșire: **Rapoarte de conformitate, Rapoarte de monitorizare a site-urilor neautorizate, Notificări către Directorul general, Recomandări pentru îmbunătățirea conformității, Date statistice, Rapoarte de audit, Documente de soluționare a incidentelor**
 - 1.5.5. Criterii / metode de operare și control: **Conform fise de proces**
 - 1.5.6. Mod de monitorizare / măsurare: **Numărul total de resurse de jocuri de noroc neautorizate detectate și raportate într-o anumită perioadă (lunar, trimestrial), Timpul mediu necesar pentru a răspunde la sesizările și notificările primite, Timpul necesar pentru a rezolva neconformitățile după identificarea lor**
 - 1.5.7. Indicatori de performanță: **Timpul mediu de soluționare a neconformităților, Timpul de răspuns la sesizările jucătorilor și autorităților, Numărul de resurse neautorizate identificate și raportare**
 - 1.5.8. Riscuri și oportunități (R&Op): **Conform rapoartelor de evaluare.**
- 2. Aceste procese sunt susținute de o serie de grupe de procese cu caracter de suport:

2.1 Administrarea societății și guvernanta corporativa**2.2 Gestiunea financiara****2.3 Gestiunea tehnologiilor informaționale și comunicațiilor****2.4 Gestiunea proiectelor și transformarea digitala****2.5 Suport**

3. Ansamblul proceselor Sistemului de Management Integrat este prezentat în *Harta proceselor (Modelul de Business LNM)*.
4. Procesele și sub-procesele sunt documentate prin fișe de proces.

G. RESURSE

Relevante pentru funcționarea sistemului de management sunt următoarele tipuri de resurse:

- ☐ Hardware – ex. servere, stații de lucru și echipamente mobile (inclusiv sistemele de operare aferente), echipamente de rețea și comunicații, periferice etc;
- ☐ Software – aplicații și licențe aferente;
- ☐ Personal – ex. management, personal de execuție;
- ☐ Servicii și utilități – servicii și utilități, servicii externalizate;
- ☐ Informații tipărite – ex. actele societății, informația documentată a sistemului de management, contracte și acorduri, documente de recepție a produselor și serviciilor, documente financiar-contabile, dosare de personal, standarde, corespondență etc;
- ☐ Informații în format electronic – ex. înregistrări rezultate din contractele derulate, corespondența pe e-mail, baza de date jucători, înregistrări ale monitorizării și măsurării proceselor etc.

H. CRITERII ȘI METODE

Criteriile și metodele necesare pentru operarea și controlul proceselor sunt stabilite prin fișe de proces, proceduri, instrucțiuni și politici.

I. RISCURI ȘI OPORTUNITĂȚI

Implementarea și funcționarea sistemului de management integrat are la baza evaluarea riscurilor. Metodologiile utilizate, rapoartele de evaluare de risc și planurile de tratare a riscurilor sunt menținute ca informație documentată a sistemului de management. Analizele de risc includ resursele aflate în domeniul sistemului de management.

Criteriile și metodele necesare pentru operarea și controlul proceselor sunt stabilite prin proceduri, instrucțiuni și politici. Exista următoarele situații în care managementul riscurilor este aplicat:

Riscuri operaționale la nivel organizațional și la nivel de proiect

Metodologie: Documentata în procedura de *Managementul riscurilor*. Sunt incluse riscurile legate de obligațiile de conformare și riscurile legate de mediu.

Responsabil: Responsabil management integrat

Frecvența: Anuala la nivel organizațional, respectiv la inițierea fiecărui proiect

Riscuri de securitatea informației

Metodologie: Documentata în procedura de *Managementul riscurilor de securitatea informației*

Responsabil: Responsabil management integrat

Frecvența: anual sau în cazul unor modificări substanțiale în contextul organizației, respectiv în cazul producerii unor incidente semnificative

Riscuri de securitate fizică

Metodologie: Metodologie implementata în aplicația de risk management Matrisk.

Responsabil: Evaluator de risc înscris în RERSF, autorizat de IGPR

Frecvența: La fiecare 3 ani sau în cazul unor modificări substanțiale în amplasamentul organizației, respectiv în cazul producerii unor incidente semnificative