

Sisalsans


2024 - 2025

Sorumlu Oyun Raporu

Sisal Şans Sorumlu Oyun Programı Hakkında

Sorumlu oyun, oyuncuların oyunla olan ilişkilerini dengeli ve keyifli bir zeminde sürdürmelerini amaçlayan bütünsel bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım; oyunculara yönelik geliştirilen çeşitli uygulamalardan kurum içi eğitimlere, iletişim çalışmalarından veri temelli analizlere kadar geniş bir alanı kapsamaktadır.

Sisal Şans'ta, sorumlu oyun yalnızca bir uyum yükümlülüğü değil, şirket kültürünün temel yapı taşlarından biri olarak görülmektedir. Bu anlayışla yola çıkılarak; teknoloji, iletişim, veri analitiği ve iş birliğine dayalı çok boyutlu bir sorumlu oyun modeli inşa edilmekte, bu modelin şirketin günlük işleyişinin bir parçası hâline getirilmesi için çalışmalar sürdürülmektedir.

2024 ve 2025 yılları, Sisal Şans'ın sorumlu oyun vizyonunu daha net bir şekilde ortaya koyduğu ve bütüncül bir bakış açısıyla geliştirdiği bir dönüm noktası olmuştur. Sorumlu oyun alanındaki tüm çalışmaları tek bir çatı altında birleştiren yeni marka kimliği "Tadında Oyna, Tadında Bırak!" sloganı bu dönemde geliştirilmiştir. Bu slogan, yalnızca bir söylem değil, tüm sorumlu oyun faaliyetlerinin ortak dili ve rehberi olacak şekilde kurgulanmıştır. Böylece, oyuncularla temas edilen tüm kanallarda sorumlu oyun mesajlarının daha görünür hâle gelmesi ve bütünsel bir çerçevede sunulması sağlanmıştır.

Bu dönemin en güçlü adımlarından biri, Mayıs 2024'te hayata geçirilen "Para Yatırma Limiti" uygulaması olmuştur. Bu uygulama sayesinde oyuncular, şans oyunları için ayırdıkları bütçeleri, kendilerinin belirlediği limitler doğrultusunda sınırlayabilme imkânına kavuşmuştur. Böylece finansal sınırlarını koruyarak oyun deneyimlerini daha dengeli ve sürdürülebilir bir şekilde sürdürmeleri desteklenmiştir.

Bu dönemdeki en önemli gelişmelerden biri, yürütülen çalışmalar sonucunda Sisal Şans'ın WLA (World Lottery Association – Dünya Piyangolar Birliği) Seviye 3 Sorumlu Oyun Sertifikası'nı almaya hak kazanması olmuştur. Dünya genelindeki piyango ve şans oyunu operatörlerini bir araya getiren uluslararası bir sektörel organizasyon olan Dünya Piyangolar Birliği (WLA) tarafından verilen bu sertifikasyon, operatörlerin sorumlu oyun alanındaki politika, uygulama ve süreçlerinin uluslararası standartlar doğrultusunda değerlendirildiği kapsamlı bir denetim ve sertifikasyon sürecini ifade etmektedir.

Bu kapsamda, WLA tarafından gerçekleştirilen detaylı değerlendirme süreci sonucunda Sisal Şans'ın sorumlu oyun konusundaki kararlılığı ve sistematik yaklaşımı uluslararası düzeyde tescillenmiştir. Bu başarı; çalışan eğitimlerinden oyunculara yönelik sorumlu oyun uygulamalarına, veri analizlerinden iç politika ve süreçlere kadar pek çok alandaki gelişimin bir sonucu olmuştur.

Gelinen noktanın bir varış noktası değil, daha ileriye giden yolun güçlü bir adımı olduğu vizyonu ile 2026 yılında, WLA Sorumlu Oyun Sertifikası'nın en yüksek derecesi olan Seviye 4 için başvurulması planlanmaktadır. Bu adımla, sorumlu oyun uygulamalarının en yüksek uluslararası standartlarla uyumlu hale getirilmesi hedeflenmektedir.

Amaç ve Raporlama Çerçevesi

Bu rapor, Sisal Şans'ın 2024 - 2025 döneminde yürüttüğü Sorumlu Oyun Programı kapsamındaki uygulamaları, gelişim adımlarını ve öncelikli çıktılarını kamuoyunun ve paydaşların (çalışanlar, bayiler ve oyuncular) bilgisine sunmak amacıyla hazırlanmıştır.

Rapor ayrıca, sorumlu oyun yaklaşımının yalnızca politika düzeyinde değil; operasyonel uygulamalar, iletişim faaliyetleri, eğitim programları ve araştırma çalışmaları aracılığıyla nasıl hayata geçirildiğini bütüncül bir çerçevede ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Bu raporda yer verilen değerlendirmeler aşağıdaki veri ve kaynaklara dayanmaktadır:

- Kurumsal uygulama ve süreç kayıtları
- Çalışan ve bayi eğitimlerine ilişkin veriler
- Oyuncu araştırmaları ve sorumlu oyun farkındalık ölçümleri
- İç raporlama mekanizmaları ve paydaş toplantılarında değerlendirilen çıktılar

Önemli Kilometre Taşları

Nisan 2024

Bayiler için sorumlu oyun eğitimlerinin hayata geçirilmesi

Mayıs 2024

Para yatırma limiti uygulamasının hayata geçirilmesi

Temmuz 2024

Çalışanlar için sorumlu oyun eğitimlerinin hayata geçirilmesi

Ağustos 2024

Akademik iş birliklerinin başlatılması

Ekim 2024

Oyunculara e-posta içerikleriyle sorumlu oyun mesajları ulaştırılmaya başlanması

Aralık 2024

WLA Seviye 3 Sorumlu Oyun Sertifikası'nın alınması

Nisan 2025

Para yatırma limiti uygulaması iletişim çalışmalarının başlatılması

Temmuz 2025

Aylık sorumlu oyun eğitim ve farkındalık e-posta serisinin başlatılması

Ekim 2025

Bayi materyallerine QR kod entegrasyonu ile sorumlu oyun bilgi ve destek içeriklerine doğrudan erişim sağlanması

Kasım 2025

"Nasıl Bir Oyuncusun?" öz değerlendirme testinin Milli Piyango Online websitesi sorumlu oyun sayfasında yayına alınması

Aralık 2025

Milli Piyango Online'da sorumlu oyun hatırlatıcı uyarı mesajlarının yayına alınması

Yıllar İçindeki Gelişim

Aksiyon Alanı	2024	2025	2026 Odağı
Eğitim Programları	Çalışan ve bayi eğitim programlarının başlatılması	Eğitimlerin yaygınlaştırılıp içerik güncellemelerinin yapılması	Eğitimlerin etki ölçümünün geliştirilmesi
Oyuncu Uygulamaları	Para yatırma limiti uygulamasının hayata geçirilmesi	Uygulamalara ilişkin iletişimlerin başlatılması	Uygulamaların kullanım ve erişilebilirliğinin artırılması
Araştırma	Çevrim içi oyuncu araştırmalarının başlatılması	Perakende oyuncu araştırması ve sorumlu oyun farkındalık araştırmasının başlatılması	Düzenli ölçümlerle içgörü üretiminin güçlendirilmesi
Destek Mekanizmaları	Yeşilay yönlendirme altyapısının kurulması	Çağrı merkezi eğitimi ile yönlendirme mekanizmasının güçlendirilmesi	Erişim, görünürlük ve takip gücünün artırılması
WLA (Dünya Piyangolar Birliği)	Sorumlu oyun programının WLA çerçevesi doğrultusunda yapılandırılması	WLA Seviye 3 Sertifikası'nın alınması	WLA Seviye 4 Sertifikası'nın alınması

Sorumlu Oyun Kapsamında Hayata Geçirilen Uygulamalar

Sisal Şans'ın sorumlu oyun çalışmaları üç ana paydaş grubuna odaklanarak şekillendirilmiştir: çalışanlar, bayiler ve oyuncular. Bu üç grup, programın temel dayanaklarını oluşturmaktadır. Bu kapsamda her bir gruba özel hedefler belirlenerek uygulamalar geliştirilmektedir.

1- Çalışanlar için Uygulamalar

Sorumlu oyun vizyonunun sürdürülebilir olması için Sisal Şans bünyesindeki tüm ekiplerin sorumlu oyun farkındalığı, sorumlu oyun ilkelerini benimsemeleri ve günlük operasyonlarına yansıtmaları için büyük önem taşımakta, tüm çalışanlar, kurum içi sorumlu oyun kültürünün güçlenmesinde kritik bir rol oynamaktadır.

Bu doğrultuda çalışanlara yönelik eğitim programları hayata geçirilirken, sorumlu oyun yaklaşımı kurumsal politika ve uygulama süreçleriyle de desteklenmiştir.

Çalışanlara Yönelik Zorunlu Sorumlu Oyun Eğitiminin Hayata Geçirilmesi

Tüm Sisal Şans çalışanlarının farkındalıklarını ve bilgi birikimlerini artırmak, sorumlu oyun yaklaşımının kurum kültürü haline gelmesini kolaylaştırmak amacıyla kapsamlı bir çalışan eğitim programı hazırlanmıştır.

Bu eğitim, Ağustos 2024 itibarıyla tüm çalışanlar için yıllık zorunlu eğitimler arasına alınmış ve şirket içi dijital öğrenme platformu "Learn" üzerinden erişime açılmıştır. Her yıl tüm çalışanların bu eğitimi düzenli olarak tamamlaması hedeflenmektedir.

İşe yeni başlayan her çalışanın ilk ayı içerisinde bu eğitimi tamamlamaları da oryantasyon sürecinin bir parçası olarak İnsan Kaynakları ekibince takip edilmektedir. Böylece, sorumlu oyun kültürü organizasyona yeni katılan kişilere işteki ilk günlerinden itibaren aşılanmaktadır.

Eğitim içeriği:

- Sorumlu Oyun Kavramı ve Temel İlkeler
- Sisal Şans'ta Sorumlu Oyun Yaklaşımı
- Oyuncu Profilleri ve Davranış Dinamikleri
- Riskli Oyuncu Davranışları ve Uyarı Sinyalleri
- Oyunculara Sunulan Sorumlu Oyun Uygulamaları
- Yardım ve Destek Mekanizmaları
- Çalışan ve Bayi Sorumlulukları

Eğitimin sonunda, içeriğin ne ölçüde kavrandığını belirlemek amacıyla kısa bir değerlendirme testi uygulanmakta; başarı sağlayamayan çalışanların eğitimi tekrar almaları sağlanmaktadır. Programın ilk uygulama dönemi olan 2024 yılında çalışanların büyük çoğunluğu eğitimi başarıyla tamamlamış ve şirket genelinde eğitim tamamlama oranı %91 olarak gerçekleşmiştir.

2025 yılı içerisinde çalışan geri bildirimleri doğrultusunda eğitim içeriğinde geliştirmeler yapılmış ve güncellenen eğitim Kasım 2025'te yeniden tüm çalışanların erişimine açılmıştır.

Yeni dönemde eğitim tamamlama oranı önemli ölçüde artış göstererek yıl sonunda %100'e ulaşmıştır.

Uygulanan memnuniyet anketinde 1 - 5 ölçeğinde elde edilen ortalama skor %89 seviyesinde gerçekleşmiştir. Bu yüksek memnuniyet skoru, eğitimin çalışanlar nezdinde güçlü bir karşılık bulduğunu ve içerik ile yöntem açısından beklentilerle büyük ölçüde örtüştüğünü göstermektedir. Elde edilen geri bildirimler ise, gelecek dönem eğitim geliştirme çalışmalarına yön vermek üzere değerlendirmeye alınmıştır.

Çağrı Merkezine Yönelik Sorumlu Oyun Eğitiminin Geliştirilmesi

2025 yılında, oyuncularla doğrudan ve yoğun etkileşim içinde olan çağrı merkezi ekiplerinin sorumlu oyun süreçlerindeki rolünü güçlendirmek amacıyla özel bir eğitim gerçekleştirilmiştir. Bu eğitim kapsamında ekiplerin sorumlu oyun uygulamalarına ilişkin bilgi seviyeleri artırılmış ve ihtiyaç duyan oyuncuların destek mekanizmalarına yönlendirilmesini destekleyen yapı güçlendirilmiştir.

Kurum İçi Sorumlu Oyun İletişiminin Güçlendirilmesi

Sorumlu oyun yaklaşımının kurum genelinde görünürlüğünü artırmak ve çalışanların konuya ilişkin farkındalığını sürdürülebilir kılmak amacıyla iç iletişim çalışmaları yapılandırılmaya başlanmıştır. Bu kapsamda çalışanlara yönelik sorumlu oyun bülten içerikleri hazırlanmıştır.

Hazırlanan bültenler ile sorumlu oyun uygulamalarına, güncel gelişmelere ve çalışanların rolüne ilişkin bilgilendirmelerin düzenli olarak paylaşılması hedeflenmektedir.

Kurum içi sorumlu oyun iletişiminin sürdürülebilir bir yapıya kavuşturulması amacıyla bülten gönderimlerinin 2026 yılı itibarıyla çeyrek dönemler halinde hayata geçirilmesi planlanmaktadır.

Sorumlu Oyun Politikası ve Uygulama Süreci

Tüm iş birimlerinde ortak bir sorumlu oyun anlayışının benimsenmesini sağlamak amacıyla kurumsal Sorumlu Oyun Politikası hazırlanmıştır. Bu politikanın temel hedefi, sorumlu oyun ilke ve uygulamalarını yalnızca operasyonel bir gereklilik olarak değil, aynı zamanda şirket kültürümüzün ayrılmaz bir parçası olarak konumlandırmaktır. Sorumlu Oyun Politikası, çalışanların karar alma süreçlerinde oyuncu ihtiyaçlarını ve risk düzeylerini etik bir sorumluluk çerçevesinde dikkate almalarını sağlayacak ilkeleri detaylı biçimde tanımlamaktadır.

Politikanın hazırlanma sürecinde ilgili iş birimleri ve paydaşlarla birlikte çalışılarak ortak bir perspektif oluşturulmuştur. Böylece ortaya çıkan politika, yalnızca yönetim tarafından belirlenen bir doküman olmanın ötesine geçerek tüm organizasyonun katkısıyla şekillenen kolektif bir taahhüt niteliği kazanmıştır.

Hazırlık ve değerlendirme süreçlerinin tamamlanmasının ardından Sorumlu Oyun Politikası, Sisal Şans'ın kurumsal yönetim çerçevesine entegre edilmiştir.

2- Bayiler için Uygulamalar

Oyuncularla birebir temas kuran Sisal Şans bayileri, sorumlu oyun yaklaşımının en önemli paydaşlar arasında yer almaktadır. Bu nedenle tüm bayilerin sorumlu oyun ilkeleri konusunda donanımlı ve bilinçli olmasının sağlanması, Sisal Şans'ın temel öncelikleri arasında yer almaktadır.

Bu kapsamda bayilere yönelik eğitim ve bilgilendirme çalışmaları Sisal Şans tarafından devreye alınmıştır.

Bayilere Yönelik Sorumlu Oyun Eğitiminin Başlatılması

3 Mayıs 2024 itibarıyla bayilere yönelik dijital sorumlu oyun eğitimi hayata geçirilmiştir. Eğitim içerikleri, bayilerin kolay erişimi için www.sisalsans.com kurumsal web sitesinde yer alan Bayi Portalı üzerinden yayınlanmıştır.

Eğitim içeriği:

- Oyuncu davranışlarını anlamak ve riskli oyun göstergeleri

- 18 yaş altı bireylere satış yasağı ve uygulama kuralları

- Kredi kartı ile satış yasağı ve yasal sorumluluklar

- Oyuncularla şeffaf iletişim kurma ve doğru bilgilendirme

- Bayilerin sorumlu oyun sürecindeki rolü ve beklentiler

- Oyun alanlarında sorumlu oyun materyallerinin görünürlüğü

Yayınlandığı tarihten 2024 sonuna kadar, Sisal Şans satış ekibinin desteğiyle bayi ağına bulunan bayilerin %37'sinin sorumlu oyun bayi eğitimini tamamlaması sağlanmıştır.

2025 yılı boyunca yürütülen eğitim yaygınlaştırma çalışmalarıyla bu oran yıl sonunda %80'e yükseltilerek önemli bir gelişme kaydedilmiştir.

Saha Denetimleri ve Gizli Müşteri Çalışmaları

2024 yılı itibarıyla, saha denetimleri ve gizli müşteri çalışmaları Sorumlu Oyun Programı'nın bir parçası haline getirilmiştir. Bu kapsamda, denetim süreçlerine sorumlu oyunla ilgili kontrol noktaları eklenmiş ve bayilerdeki uygulamalar bu kriterlere göre de değerlendirilmeye başlanmıştır.

Bu denetimlerde, bayilerin aşağıdaki kritik kurallara uyumu kontrol edilmektedir:

- 18 yaşından küçüklere şans oyunu satışı yapılmaması

- Kredi kartı ile ödeme kabul edilmemesi

- +18 uyarı etiketinin satış noktasında görünür şekilde bulundurulması

Tüm kontroller hem planlı saha ziyaretleriyle hem de gizli müşteri yöntemiyle gerçekleştirilmektedir. Gizli müşteri uygulamasında, proje kapsamındaki detaylar konusunda özel olarak bilgilendirilmiş iş ortakları, gelen gerçek bir oyuncu gibi davranarak belirlenmiş senaryolar çerçevesinde bayilerin kural uyumunu gözlemlemektedir.

Gerçekleştirilen denetim ve gözlem çalışmaları sonucunda, bayi ağı genelinde sorumlu oyun uygulamalarına yüksek düzeyde uyum sağlandığı ortaya konmuştur.

2025 yılı boyunca ülke genelinde yaygın saha denetimleri ve düzenli gizli müşteri çalışmaları yürütülerek sorumlu oyun standartlarının sahadaki uygulaması izlenmeye ve geliştirilmeye devam edilmiştir.

Bayi İletişim Materyalleriyle Sorumlu Oyun Mesajlarının Yaygınlaştırılması

Bayilerin sorumlu oyun konusundaki farkındalığını artırmak amacıyla hem eğitimler hem de bilgilendirici materyaller devreye alınmıştır. Bu kapsamda, Sisal Şans'ın sorumlu oyun alanındaki temel beklentilerini özetleyen bir broşür hazırlanarak tüm bayi ağıyla paylaşılmıştır. Aynı içerik, terminal ekranları üzerinden de bayilere mesaj olarak iletilmiştir.

Hazırlanan materyaller aracılığıyla; 18 yaşından küçüklere satış yapılmaması, kredi kartı ile ödeme kabul edilmemesi ve oyuncularla şeffaf iletişim kurulması gibi sorumlu oyun ilkeleri açık ve net bir biçimde hatırlatılmıştır. Böylece perakende kanalında sorumlu oyun farkındalığı güçlendirilmiş ve uygulama standartlarının bayi ağı genelinde bütünlük biçimde yaygınlaştırılması desteklenmiştir.

2025'te broşür dağıtımı yapılan bayi sayısı: 7.575

3- Oyuncular İçin Uygulamalar

Oyuncular, Sisal Şans'ın sorumlu oyun yaklaşımının merkezinde yer almaktadır. Bilinçli oyuncu alışkanlıklarını desteklemek ve daha dengeli bir oyun deneyimi sunmak, programın temel hedefini oluşturmakta, oyuncuların bilinçli seçimler yapabilmesi, sorumlu oyun kültürünün yaygınlaştırılmasında büyük önem taşımaktadır.

Bu kapsamda, www.millipiyangoonline.com platformu üzerinden sunulan sorumlu oyun uygulamaları ve oyunculara yönelik bilgilendirme ve iletişim çalışmaları ile oyun deneyiminin dengeli ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşturulması hedeflenmektedir.

Bu yaklaşım doğrultusunda, oyunculara yönelik çalışmalar; araştırma, risk analizi, uygulama geliştirme ve iletişim başlıkları altında bütüncül bir yapıyla ele alınmaktadır.

Sorumlu Oyun Araştırma Programının Başlatılması

Çevrim İçi Oyuncu Araştırmaları

2023 yılının sonunda, çevrim içi oyuncuların şans oyunlarına yönelik alışkanlıklarını ve yaklaşımlarını daha iyi anlamak amacıyla Sorumlu Oyun Araştırma Programı başlatılmıştır.

Program kapsamında 2024 ve 2025 yıllarında çevrim içi oyunculara yönelik düzenli araştırmalar gerçekleştirilmiştir. Her iki yılda da ikişer araştırma yapılarak oyuncu davranışları yakından takip edilmiş ve sorumlu oyun uygulamaları bu içgörüler doğrultusunda geliştirilmiştir.

Perakende Oyuncu Araştırmaları

2025 yılı itibarıyla araştırma programının kapsamı genişletilerek perakende kanalı da programa dâhil edilmiştir. Bayi oyuncularını kapsayan ölçümler gerçekleştirilmiş ve sorumlu oyun yaklaşımı yalnızca çevrim içi kanal özelinde değil, tüm oyuncu ekosistemini kapsayacak şekilde değerlendirilmeye başlanmıştır.

Bu sayede farklı oyun deneyimlerine sahip oyuncu gruplarının davranışları karşılaştırmalı olarak analiz edilmiş ve saha uygulamalarının bu içgörüler doğrultusunda geliştirilmesine imkân sağlanmıştır.

Sorumlu Oyun Farkındalık Araştırması

Davranış araştırmalarına ek olarak, Aralık 2025'te oyuncuların sorumlu oyun kavramına ilişkin farkındalık düzeylerini, mevcut uygulamalara yönelik bilgi seviyelerini ve iletişim çalışmalarının etkisini ölçümlemek amacıyla sorumlu oyun farkındalık araştırması hayata geçirilmiştir.

Bu araştırmadan elde edilen bulgular, oyunculara yönelik bilgilendirme çalışmalarını geliştirmek, sorumlu oyun mesajlarının anlaşılabilirliğini artırmak ve mevcut uygulamaların etki düzeyini değerlendirmek amacıyla kullanılacaktır.

Sorumlu Oyun Farkındalık Araştırması Sonuçlarına Göre:

Oyuncular arasında 2025'te başlatılan sorumlu oyun iletişiminin görünürlükte güçlü bir başlangıç seviyesi ve güven zemini oluşturduğu görülmektedir:

Sorumlu Oyun Kavramı Bilinirliği: **%55**

Milli Piyango Online Sorumlu Oyun Sayfası Bilinirliği: **%58**

Milli Piyango Online Sorumlu Oyun İletişimlerinin Görülme Oranı: **%58**

Sorumlu oyun politikalarına bakış

Araştırma sonuçları, oyuncuların sorumlu oyun yaklaşımına yüksek düzeyde önem atfettiğini göstermektedir:

- Katılımcıların **%83**'ü, Milli Piyango'nun sorumlu oyun politikalarını benimsemesini ve somut biçimde uygulamasını önemli bulmaktadır.
- Katılımcıların **%79**'u ise, sorumlu oyun politikalarının operatör tercihinde etkili olduğunu ifade etmektedir.

Sisal Şans Sorumlu Oyun Farkındalık Araştırması, 400 katılımcı ile 12 - 26 Aralık 2025 tarih aralığında yürütülmüştür. Çalışmada sorumlu oyun kavramı bilinirliği, uygulama farkındalığı ve iletişim görünürlüğü ölçülmüştür.

Oyun Tasarımında Sorumlu Oyun Yaklaşımı

Oyun Portföyümüz Genelinde GamGard Risk Analizi Uygulaması

Sisal Şans'ın tüm online ve perakende oyunları, GamGard (Gaming Guardian Risk Assessment Tool - Oyun Tasarımı Risk Değerlendirme Aracı) metodolojisi doğrultusunda değerlendirilmeye başlanmış ve oyun tasarım süreçleri sorumlu oyun perspektifiyle ele alınmıştır. Bu analizler sayesinde oyun deneyiminin, oyuncu korumasını gözeten bir yaklaşımla değerlendirilmesi mümkün hale gelmiştir.

Elde edilen içgörüler doğrultusunda Kendini Devre Dışı Bırakma ve Para Yatırma Limiti gibi sorumlu oyun uygulamaları hayata geçirilerek oyunculara daha kontrollü bir oyun deneyimi sunulmuştur.

Ayrıca sorumlu oyun yaklaşımı, oyun geliştirme süreçlerinin kalıcı bir parçası haline getirilmiştir. Yeni oyunlar piyasaya sunulmadan önce GamGard analizi ile değerlendirilmekte, olası riskler proaktif biçimde ele alınmakta ve oyuncu koruması oyun tasarımının ilk aşamasından itibaren gözetilmektedir.

Sorumlu Oyun Uygulamalarının Hayata Geçirilmesi

Sisal Şans için şans oyunu; eğlence, paylaşım ve özgürlük anlamına gelmektedir. Bu anlayışla, oyuncuların oyun deneyimlerini keyifli ve dengeli bir çerçevede sürdürmeleri önemsenmektedir.

Aşırı oyun davranışlarının önüne geçmek ve ihtiyaç duyan oyunculara destek sunmak amacıyla çeşitli sorumlu oyun uygulamaları geliştirilmiştir.

Para Yatırma Limiti Uygulaması

Mayıs 2024'te Para Yatırma Limiti Uygulaması hayata geçirilmiştir. Bu uygulama, oyuncuların hesaplarına giriş yaparak haftalık para yatırma limitlerini düşürebilmelerine imkân tanımaktadır.

Bu sayede oyuncular:

- Şans oyunları için ayıracakları bütçeyi önceden planlayabiliyor,

- Harcamalarını sürdürülebilir şekilde yönetebiliyor,

- Aşırıya kaçmadan, daha dengeli ve keyifli bir oyun deneyimi yaşayabiliyor.

Kendini Devre Dışı Bırakma Uygulaması

"Kendini Devre Dışı Bırakma" uygulaması, oyuncuların kendi hesaplarını geçici veya kalıcı olarak askıya almalarına imkân tanımaktadır. Bu uygulama sayesinde oyuncular; 15, 30 veya 60 gün süreyle geçici olarak oyuna ara verebilmekte ya da hesaplarını 3 ay süreyle devre dışı bırakabilmektedir.

Pazarlama İletişimi ve Oyunculara Yönelik Farkındalık Çalışmaları

"Tadında Oyna, Tadında Bırak!"

Sisal Şans'ın sorumlu oyun alanındaki çalışmalarını tek bir çatı altında topladığı slogan ve logo çalışmaları tamamlanmıştır. Sorumlu oyun vizyonunu yansıtmak amacıyla "Tadında Oyna, Tadında Bırak!" sloganı geliştirilmiştir ve bu alandaki tüm çalışmalar ortak bir kimlik altında birleştirilmiştir.

"Tadında Oyna, Tadında Bırak!" sloganı ve buna eşlik eden sorumlu oyun logosu, hem çevrim içi hem de perakende kanallarda tutarlı biçimde hayata geçirilmiştir. Böylece Sisal Şans, sorumlu oyun yaklaşımını kurumsal marka düzeyinde sahiplenen Türkiye'deki ilk operatör olmuştur.

2025 yılı itibarıyla ise sorumlu oyun logosu tüm iletişim materyallerinde zorunlu kullanım kapsamına alınarak yaygınlaştırılmaya başlanmıştır. Sorumlu oyun kimliği; Milli Piyango Online web sitesi ve mobil uygulaması, Sisal Şans kurumsal web sitesi, reklam ve pazarlama çalışmaları, oyuncu iletişimleri, perakende görsel materyalleri ile basılı oyun materyalleri (önden basılı biletler ve kuponlar) dahil olmak üzere tüm temas noktalarında tutarlı biçimde kullanılmaktadır.

Pazarlama Politikaları ve İletişim Kurallarının Güçlendirilmesi

Pazarlama İletişimi Politikası ve Medya Satın Alma Politikası'na sorumlu oyun ilkeleri entegre edilmiştir. Böylece sorumlu oyun yaklaşımı, yalnızca kurumsal bir taahhüt olmaktan çıkarak günlük pazarlama faaliyetlerinin ayrılmaz bir parçası haline getirilmiştir.

Pazarlama iletişimleri kapsamında, 18 yaşından küçüklerin ilgisini çekebilecek görsellere, karakterlere veya dile hiçbir şekilde yer verilmemesi gibi önemli kuralları içeren bir pazarlama iletişim kılavuzu oluşturulmuştur. Birlikte çalışılan ajansların sözleşmelerine bu kurallar dahil edilerek iş ortaklarının da sorumlu oyun yaklaşımını benimsemeleri sağlanmıştır.

Böylece sorumlu oyun vizyonunun yalnızca şirket içinde değil, iş birliği yapılan paydaşlar tarafından da benimsenmesine yönelik önemli bir adım atılmıştır.

Sorumlu Oyun İletişiminde Görünürlüğün Artırılması

2024–2025 yıllarında oyunculara yönelik yoğun bir sorumlu oyun iletişimi başlatılmıştır. Bu kapsamda hayata geçirilen iletişim çalışmaları aşağıda yer almakta olup ilgili iletişim faaliyetleri düzenli olarak sürdürülmektedir:

• Sabit bilgilendirme alanları (2024):

Tüm oyuncu e-postalarının alt bölümüne eklenen standart bilgilendirme mesajı ile dengeli ve bilinçli oyun vurgusunun oyunculara sürekli hatırlatılması sağlanmıştır.

• Sorumlu oyun web sayfası yenilemesi (2024):

Web sitesinde yer alan sorumlu oyun sayfası güncellenerek dengeli oyun deneyimine yönelik pratik öneriler ve bilgilendirici içerikler sunulmuştur.

• Sorumlu oyun iletişim e-posta adresi (2024):

Oyuncuların sorumlu oyunla ilgili sorularını iletebilmeleri ve bilgi talep edebilmeleri için özel bir iletişim kanalı oluşturulmuştur. Bu kanal, oyuncular için şeffaf ve doğrudan bir temas noktası işlevi görmüştür.

• Para yatırma limiti bilgilendirme iletişimleri (Nisan 2025):

Platform içi içerikler (pop-up mesajlar ve bildirimler), e-posta ve kısa mesaj gönderimleri aracılığıyla para yatırma limiti uygulamasının bilinirliğini ve kullanımını artırmaya yönelik iletişim çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

• Aylık sorumlu oyun bilgilendirme e-postaları (Temmuz 2025):

Her ay farklı bir konuya odaklanan içeriklerle oyuncuların sorumlu oyun yaklaşımına ve mevcut uygulamalara ilişkin farkındalığının artırılması hedeflenmiştir. Bu içeriklerde para yatırma limiti ve kendini devre dışı bırakma uygulamaları da düzenli olarak hatırlatılmıştır.

• “Nasıl Bir Oyuncusun?” öz değerlendirme testi (Kasım 2025):

Oyuncuların kendi oyun davranışlarını değerlendirmelerine imkân tanıyan dijital test ile oyuncuların profillerine uygun bilgilendirme ve yönlendirmeler almaları sağlanmıştır.

• Günlük sorumlu oyun hatırlatmaları (Aralık 2025):

Kullanıcı girişlerinden sonra gösterilen kısa mesajlarla bütçe kontrolü, mola verme ve dürtüsel davranışlardan kaçınma gibi konularda farkındalık oluşturulması hedeflenmiştir.

Destek ve Yönlendirme Mekanizmaları

Oyun davranışlarıyla ilgili profesyonel destek ihtiyacı duyan oyuncuların güvenilir kaynaklara erişimini kolaylaştırmak amacıyla dijital platformlarda yer alan sorumlu oyun sayfaları üzerinden Yeşilay'ın web sitesine ve 115 Danışma Hattı'na yönlendirme yapılmaya başlanmıştır. Böylece destek arayan oyuncuların doğru bilgi ve danışmanlık hizmetlerine daha hızlı ulaşabilmeleri hedeflenmiştir.

Destek Yönlendirme Mekanizmalarının Geliştirilmesi

2024'te başlatılan bu yönlendirme adımlarını daha kapsamlı ve ölçümlenebilir bir yapıya kavuşturma vizyonuyla 2025'te birtakım uygulamalar hayata geçirilmiştir.

• Çağrı merkezi yönlendirme desteği:

Çağrı merkezi çalışanlarının risk oluşturabilecek oyuncu mesajlarını ayırt edebilmeleri amacıyla sorumlu oyun odaklı özel eğitimler gerçekleştirilmiştir. Bu sayede destek ihtiyacı duyan oyuncuların Yeşilay danışmanlık hizmetlerine yönlendirilmesi çağrı merkezi süreçlerine entegre edilmiştir.

• Basılı materyallere entegrasyon:

Bayilerde kullanılan broşür ve afişlere eklenen QR kodlar aracılığıyla oyuncuların sorumlu oyun bilgi kaynaklarına ve destek kanallarına doğrudan erişimi sağlanmıştır.

• Performans ölçümleme ve takip:

Milli Piyango Online ve Sisal Şans web sitelerindeki sorumlu oyun sayfalarında yer alan Yeşilay yönlendirme bağlantılarının tıklanma verileri ve çağrı merkezi aracılığıyla destek hizmetlerine yönlendirilen oyuncu sayıları düzenli olarak takip edilmeye başlanmıştır. Bu çalışmalarla birlikte destek ihtiyacı duyan oyuncular için daha erişilebilir, yönlendirici ve takip edilebilir bir destek mekanizması oluşturulmuştur.

Paydaş İlişkileri

Sorumlu Oyun Programı'nda şeffaflığı güçlendirmek için hem kurum içi hem de kurum dışı paydaşlarla düzenli iletişim ve raporlama mekanizmaları geliştirilmiştir. Bu sayede hem şirket içinde farkındalık yaratılmış, hem de Sisal Şans marka itibarının paydaşları nezdinde ölçülerek sürekli geliştirilmesi hedeflenmiştir.

İç Raporlama

Sorumlu oyun faaliyetleri, hem Sisal Şans bünyesinde hem de hissedar şirketleriyle organize edilen toplantılarla düzenli bir şekilde raporlanmaktadır. Sisal Şans üst yönetimine yönelik 3 ayda bir düzenlenen toplantılarla programın ilerleyişi, gelişmeler ve kısa-orta vadeli planlar paylaşılmaktadır. Ayrıca, Sisal S.p.A. Sorumlu Oyun Ekibi ve Demirören Holding Pazarlama Ekibi ile yürütülen aylık koordinasyon toplantıları sayesinde, Sisal Şans'ın sorumlu oyun stratejisi hissedarlar nezdinde tutarlı ve güncel bir çerçevede yönetilmesi sağlanmaktadır.

İtibar Araştırması

Tüm paydaş gruplarını kapsayan kurumsal itibar araştırması hayata geçirilmiştir. Bu araştırma kapsamında, Sisal Şans markasına yönelik genel algının ölçülmesinin yanı sıra sorumlu oyun yaklaşımına ilişkin algı da değerlendirilmiş ve paydaşlarla bu alanda kurulması hedeflenen diyalogun önemli bir adımı atılmıştır.

Araştırmadan elde edilen veriler detaylı biçimde analiz edilerek sorumlu oyun çalışmalarının paydaşlar nezdindeki yansımalarının daha net görülmesi sağlanmıştır. Elde edilen içgörüler, sorumlu oyun yol haritasının şekillendirilmesi ve öncelikli gelişim alanlarının belirlenmesi amacıyla değerlendirmeye alınmıştır.

Bu kapsamda elde edilen bulgularla:

- Genel marka itibarı konusunda güçlü yönlerin daha görünür hale getirilmesi,
- Sorumlu oyun yaklaşımının paydaşlar nezdindeki etkisinin daha iyi anlaşılması,
- Gelişime açık alanların belirlenerek sorumlu oyun stratejisinin güçlendirilmesi hedeflenmektedir.

Sisal Şans Raporlama Yaklaşımı

Sorumlu oyun programı kapsamında hayata geçirilen projelerin ve elde edilen sonuçların, şeffaflık ilkesi doğrultusunda kamuoyuyla paylaşılması Sisal Şans için büyük önem taşımaktadır.

Bu doğrultuda hazırlanan bu ilk rapor ile 2024 ve 2025 yıllarında sorumlu oyun alanında gerçekleştirilen tüm çalışmalar, gelişim adımları ve elde edilen çıktılar bütüncül bir çerçevede kamuoyuyla paylaşılmaktadır.

Bu rapor, Sisal Şans'ın şeffaflık ve sürekli gelişim vizyonunun bir yansıması olarak konumlandırılmaktadır. Sisal Şans, sorumlu oyun kültürünü güçlendirmeye yönelik tüm çabalarında olduğu gibi, paydaşlarıyla açık, ölçülebilir ve sürdürülebilir bir iletişim kurmayı sürdürmeye kararlıdır.

Önemli Not: Rekabet hukuku, veri güvenliği ve operasyonel hassasiyetler nedeniyle Sisal Şans uygulamalarına ilişkin kullanım verileri, saha denetimleri ve gizli müşteri projelerine ait detaylı performans göstergeleri bu rapora dahil edilmemiştir.

SisalSans

