

OPERATIVNA SINHRONIZACIJA VARNOSTI IN NADZORA V IGRALNIŠKO-ZABAVIŠČNEM CENTRU

Andrej Raspor  <https://orcid.org/0000-0002-8098-9554>¹

Sašo Murtič  <https://orcid.org/0000-0002-2959-6309>²

Povzetek: Skozi evolucijo razvoja človeka smo ljudje ves čas iskali oblike zabave, iger in osebne sreče, pri čemer smo vedno želeli na nek hiter ali inovativen način priti do materialne ali druge koristi, pri čemer je človek razvil različne oblike ravnanj, s katerimi bi lahko obšel postavljene kriterije in sistem. Kmalu so organizatorji iger ugotovili manipulacije, ki so finančno oškodovala njihovo organizacijo in igro, za kar so organizirali fizično varovanje ter razvili miselno tehnologijo za preprečevanje goljufivega ravnanja udeležencev. Danes v sodobnem času organizatorji iger v zabaviščnem centru uporabljajo sodobne tehnologije in usposobljene operaterje, ki s pomočjo video nadzora poskušajo preprečiti škodljiva ravnanja. Sodobni sistemi omogočajo kasnejše pregledovanje posnetkov pretekle zabave (časa) in iger (z zamikom), kar ustreznim osebam omogoča analizo poteka dela ter uvajanje novih varnostnih sistemov, novih upravljaljskih in vodstvenih postopkov. Prednost varnostnih sistemov je v vse boljši tehnologiji, ki omogoča sinhronizacijo tehnike in tehnologije, ki s snemalnimi sistemi, z boljšo resolucijo in natančnejšimi zapisi omogoča pregled bolj skritih in manj opaznih mest v igralnici, kar vodstvu in menedžmentu omogoča boljše vodenje in upravljanje. Operativna sinhronizacija varnosti in nadzora v igralno zabaviščnem centru poleg nadzora poteka iger in zabave zahteva nadzor nad poslovanjem družbe s pomočjo on-line sistema in RFID tehnologije, nadzor varnostnih razmer in zagotavljanje reda na varovanem območju (video nadzor, protipožarni sistem), nadzor posebej varovanih prostorov, kot so trezorji in števnice (video nadzor, protivlomni in protitropni sistem, protipožarni sistem, kontrola pristopa, mehanska zaščita), preprečevanje goljufij in drugih prevar s strani gostov (video nadzor, mehanska zaščita, RFID tehnologija) ter nadzorovanje delovnih procesov in preprečevanje goljufij in drugih prevar pri delu zaposlenih (video nadzor, kontrola pristopa, mehanska zaščita, RFID tehnologija).

Ključne besede: igre, operativna varnost, sinhronizacija, tehnologija, video nadzor

OPERATIONAL SYNCHRONIZATION OF SECURITY AND CONTROL IN A GAMING AND ENTERTAINMENT CENTER

Abstract: Throughout human evolution, humans have always sought forms of fun, games and personal happiness, always attempting to gain material or other benefits in some quick or innovative way, and humans have developed various forms of behaviour to circumvent the established criteria and system. Soon the game organizers became aware of manipulations that were financially detrimental to their organization and to the game, for which they organized physical security and developed mental technology to prevent fraudulent behaviour by the participants. Nowadays, the game organisers in the entertainment centre use modern technology and trained operators to prevent harmful behaviour through video surveillance. Modern systems allow for the subsequent review of recordings of past entertainment (time) and games (delayed), enabling the relevant personnel to analyse the workflow and to introduce new security systems, new management and administrative procedures. The advantage of security systems lies in the increasing technology that allows for the synchronisation of techniques and technology, which, with recording systems, better resolution and more accurate recordings, allows for the inspection of the more hidden and less visible areas of the gaming room, allowing for better management and administration by management and executives. The operative synchronisation of security and control in the gaming and entertainment centre requires, in addition to the monitoring of the games and entertainment, the monitoring of the company's operations using an online system and RFID technology, the monitoring of the security situation and the maintenance of order in the secured area (video surveillance, fire alarm system), the monitoring of specially secured areas such as vaults and counters (video surveillance, burglar and robbery prevention, fire protection, access control, mechanical protection), prevention of fraud and other scams by guests (video surveillance, mechanical protection, RFID technology) and monitoring of work processes and prevention of fraud and other scams in the workplace by employees (video surveillance, access control, mechanical protection, RFID technology).

Keywords: games, operative security, synchronisation, technology, video surveillance

DOI: 10.5281/zenodo.7377427

¹ School of Advanced Social Studies, Gregorčičeva ulica 19, 5000 Nova Gorica, Slovenia, Central Europe Association of Tourism Management, Dolga Poljana 57, 5271 Vipava, Slovenia, andrej.raspor@t-2.si

² Fakulteta za industrijski inženiring, Šegova ul. 122, 8000 Novo mesto, AREMA – Visoka šola za regionalni menedžment, Kidričeva ul. 28, 3250 Rogaška Slatina, Slovenija, saso.murtic@fini-unm.si, saso.murtic@gmail.com

Uvod v raziskavo

Pri uvodnem definiranju varnosti v igralništvu se avtorji srečujemo s pojmom splošne igralniške varnosti in pojmom operativne varnosti, pri čemer pojasnimo, da operativna igralniška varnost predstavlja temelj varnosti, ki je nujno potrebna za varno poslovanje in obvladovanje operativnih varnostnih tveganj v igralniški družbi in igralniški dejavnosti. Predstavlja temeljne funkcije delovanja službe za operativno video kontrolo in varnostne službe, ki izvajajo nadzor varnostnih razmer, vzpostavljajo in zagotavljajo red in varnost vsem udeležencem v igralniškem okolju, varnosti ljudi in premoženja, igralniških procesov, preprečevanje škod in obvladovanja operativnih varnostnih in s tem povezanih tveganj v igralniški dejavnosti. V vsem tem je nujna sinhronizacija vseh segmentov operativne varnosti v igralniški družbi, ki mora zagotoviti globalno varovanje dejavnosti, varovanje osebja in finančnih tokov igralniške dejavnosti. Torej skozi definicijo operativne igralniške varnosti avtorji razumemo operativno igralniško varnost v vseh procesih, od igralniške recepcije, blagajniškega in trezorskega poslovanja, skozi področje igralnih naprav, igralnih miz, reda na varovanem območju ter fizične varnosti premoženja, zaposlenih in obiskovalcev, kar bo predstavljeno v nadaljevanju.

Igralništvo in igre na srečo predstavljajo del gospodarske dejavnosti, ki je ozko vezana na turizem, pri čemer predstavlja ista dejavnost, igralništvo, presežek turistične ponudbe, ki v zadnjih letih ekonomskega in tržnega razvoja privablja vse več deležnikov. Ta presežek je dvignil turizem na zelo visoke oblike ponudbe bivanja, uživanja hrane in pijače in posebej ponudbe različnih oblik zabave, pri čemer mnoge države to obliko zabave imenujejo visoki turizem. Tako igre na srečo predstavljajo krono zabave, zaradi česar so se nekatere osebe (goljufi) specializirali za obide kriterijev in sistemov ter z goljufivim ravnanjem skušajo srečo najti z nedovoljenimi oblikami. Za onemogočanje ali preprečevanje zlorab so v igralniških družbah razvili sodobne tehnologije, s katerimi poskušajo goljufe onemogočiti, za kar so v prostore igralnic in zabavišč uvedli videonadzore, ki operaterjem omogočajo stalen pregled prostorov in igralnih sistemov. Gre za prenos fizičnega varovanja na sodobno tehnologijo, s katero operativne osebe lahko nadzirajo prostor, igralne sisteme, imajo nadzor nad poslovanjem, gosti in delovnimi procesi zaposlenih.

Igre na srečo v obliki turistične aktivnosti so se najbolj razvile v Združenih državah Amerike, kjer so bili sistemi v stalni nevarnosti zlorabe in oškodovanja, zaradi česar so prve video nadzore prenesli iz vojaških nadzorov in jih po enakem vzoru uvedli v igralništvo že leta 1980. Šlo je sicer za analogno obliko video nadzora, kjer robusten pa vendar uporaben sistem operaterju daje možnost videti, kdo je v prostoru, okoli prostora oziroma tam, kjer je video nadzor nameščen. V prvotnih oblikah so lastniki kapitala ali lastniki igralniških sistemov video nadzor prepoznali za zmanjšanje števila zaposlenih, posodabljanje video sistemov pa je omogočilo povezovanje in sinhronizacijo posameznih sistemov varovanja in delovanja znotraj igralno zabaviščne dejavnosti. Sodobnejši (novejši) sistemi so omogočili kasnejše pregledovanje posnetkov, kar je omogočilo analizo dela ter prepoznavanje novih varnostnih sistemov, novih upravljavskih in vodstvenih postopkov. Prednost varnostnih sistemov je v vse boljši tehnologiji, manjšimi snemalnimi sistemi z boljšo resolucijo in natančnejšimi zapisi. Sodobnejša tehnologija je bolj skrita in manj opazna, kar vodstvu in menedžmentu omogoča boljše vodenje in upravljanje, obenem gre za digitalno tehnologijo, ki je sistemsko vezana na inteligentne sisteme, internetna omrežja in programske sklope oziroma IT sisteme, ki so izpostavljeni zunanjim vplivom.

Področje igralniške dejavnosti je pravno mešano prežeto področje, kjer se srečujemo z gospodarsko pravnimi posli gospodarskih družb (Murtič, Jankovič, 2018), v katerem igralniška organizacija eksistira kot gospodarska družba, delovno pravnimi razmerji med delodajalci in delojemalci oziroma zaposlenimi v igralnici, pogodbenimi posli (Jankovič, Murtič, 2019), skozi katere je sklenjeno več različnih pogodbenih razmerij med uporabniki in ponudniki iger na srečo in mnogo širše. Slovensko pravno podlago za uvedbo video kontrole v igralnicah in igralnih salonih predstavlja Zakon o igrah na srečo (Uradni list RS, št. 14/11 – uradno prečiščeno besedilo, 108/12, 11/14 – popr. in 40/14 – ZIN-B), ki zavezuje koncesionarje, da morajo predpisati podroben način izvajanja avdio video nadzora. Iz zapisane podlage je razumeti, da morajo lastniki ali vodstvo v igralnicah in igralnih salonih zagotoviti neprekinjen video nadzor vseh procesov prirejanja iger na srečo. Pri avtorju Kovačiču (Kovačič, 2015) vidimo, da v svojih zapisih navaja igre na srečo kot igralne salone in igralnice, ki se razlikujejo v tem, da v ponudbi nimajo živih iger, ki se izvajajo s krupjeji, temveč gre za igre na igralnih avtomatih in elektronskih ruletah.

V igralnicah so zaradi poslovanja z vrednostnimi žetoni in z gotovino na igralnih mizah večje možnosti za nastanek škodnih pojavov, vendar dogodki kažejo, da goljufi in osebe, ki poznajo sisteme poskušajo oškodovati tudi igralne salone. Zato je nujna vzpostavitev varnosti in nadzora s pomočjo sistemov tehničnega varovanja in IT tehnologije, kar ima več vlog, s katerimi se zagotavlja nadzor nad poslovanjem s pomočjo on-line sistema in RFID tehnologije, nadzor varnostnih razmer in zagotavljanje reda na varovanem območju (video nadzor, protipožarni sistem), nadzor posebej varovanih prostorov, kot so trezorji in števnice (video nadzor, protivlomni in protitropni sistem, protipožarni sistem, kontrola pristopa, mehanska zaščita), preprečevanje goljufij in drugih prevar s strani gostov (video nadzor, mehanska zaščita, RFID tehnologija) in nadzorovanje delovnih procesov in preprečevanje goljufij in drugih prevar pri delu zaposlenih (video nadzor, kontrola pristopa, mehanska zaščita, RFID tehnologija). Gre za profesionalno vzpostavljanje kombinirane sinhronizacije sistemov fizičnega in tehničnega varovanja v igralnicah in igralnih salonih ter službe za video kontrolo, kjer se izkaže operativna sinhroniziranost varnosti in nadzora v igralniški dejavnosti.

Področje raziskave

Področje raziskave je igralniška dejavnost, kjer proučujemo sisteme in službe, odgovorne za igralniško operativno varnost, kjer se skozi delovanje operativnih služb, z uporabo ustrezne tehnologije (video nadzora) zagotavlja sinhronizirano varnost in nadzor v igralniški dejavnosti. Podlago za izvajanje ali za ponudbo visokega turizma, iger na srečo in dejavnosti za varovanje je treba iskati v Ustavi Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 33/91-I, 42/97 – UZS68, 66/00 – UZ80, 24/03 – UZ3a, 47, 68, 69/04 – UZ14, 69/04 – UZ43, 69/04 – UZ50, 68/06 – UZ121,140,143, 47/13 – UZ148, 47/13 – UZ90,97,99, 75/16 – UZ70a in 92/21 – UZ62a). Notranji ustroj in sistemizacija delovnih mest predstavlja organiziranost igralniške družbe, kjer po Zakonu o gospodarskih družbah (Uradni list RS, št. 65/09 – uradno prečiščeno besedilo, 33/11, 91/11, 32/12, 57/12, 44/13 – odl. US, 82/13, 55/15, 15/17, 22/19 – ZPosS, 158/20 – ZIntPK-C in 18/21) organizirajo dejavnost, notranjo strukturo in obliko odgovornosti za opravljanje nalog. Področje turizma ureja Zakon o spodbujanju razvoja turizma (Uradni list RS, št. 13/18). Področje iger na srečo ureja Zakon o igrah na srečo (Uradni list RS, št. 14/11 – uradno prečiščeno besedilo, 108/12, 11/14 – popr. in 40/14 – ZIN-B) in področje varovanja ureja Zakon o zasebnem varovanju (Uradni list RS, št. 17/11). Podlago je mogoče poiskati še v drugih zakonih, ki se navezujejo na javni red in mir, na preprečevanje kaznivih ravnanj in mnogo širše, kar bomo spoznali v nadaljevanju.

V sklopu delovanja igralniške dejavnosti delujejo varnostne službe, ki so v sklopu igralniške dejavnosti za svoje delo neposredno odgovorne vodstvu oziroma direktorju oddelka za korporativno varnost, ki je odgovoren za celovito varnost v igralniški družbi. V manjših igralniških družbah (manjše igralnice ali igralni saloni) je to varnostni manager ali oseba, odgovorna za igralniško varnost. Pravna podlaga dopušča, da vodstvo igralniške dejavnosti organizira še fizični operativni nadzor na igralnih mizah in igralnih avtomatih, ki je odgovoren direktorju igralnice in s prej navedenimi službami sodeluje zgolj preko telefonskih zvez. V praksi ta fizični operativni nadzor nad igralniškimi delovnimi procesi na varovanem območju igralnice izvajajo inšpektorji iger in interni nadzorniki na igralnih avtomatih, za kar potrebujejo ustrezne licence. Za prirejanje posebnih iger na srečo mora imeti igralniška družba fizično ločene prostore, in sicer za igralniško recepcijo (nadzor nad vstopom in izhodom gostov iz varovanega območja), igralni prostor za izvajanje iger na igralnih avtomatih (pokrito s fizičnim nadzorom, video nadzornim sistemom, in on-line nadzorom igralnih avtomatov), igralni prostor za izvajanje živih iger (pokrito s fizičnim nadzorom, video nadzornim sistemom, on-line nadzorom igralnih miz ter RFID tehnologijo), sistemski prostor, kjer se ločeno od igre nahaja on-line sistem za nadzor nad igrami in tovrstnim poslovanjem, blagajniško poslovanje in blagajne, kjer se menjava denar v igralne žetone in izplačuje igralne dobitke, števnica denarja in žetonov ter trezor, kjer se hrani denar in vrednostne žetone (pokritost z video nadzornim sistemom, on-line nadzorom in RFID tehnologijo), nadzorno analitični center (NAC) za delo in usposabljanje službe za video kontrolo, varnostno operativni center (VOC) za delo, usposabljanje in hraniščem orožja varnostne službe in prostore za izvajanje gostinske in zabaviščne dejavnosti.

V sistemu sinhronizacije varovanja igralniške in zabaviščne dejavnosti služba za video kontrolo v igralništvu predstavlja pomemben segment varnostnega sistema, s katero gospodarska družba zagotavlja varnost sistema in oseb, ki so deležni zabave. V praksi je ta služba del gospodarske družbe in je organizirana z zaposlenimi, zelo redko takšno obliko varovanja zaupajo zunanjemu izvajalcu. Gre za vzpostavljanje notranjega organizacijskega reda, ki ga je lažje izvajati z lastnim osebjem. Zunanji outsourcing sicer opravlja dela in naloge po istem zakonu o varovanju, vendar je pri zunanjih organizacijah tveganje v fluktuaciji uporabnega osebja, kar predstavlja veliko tveganje za varnost. Avtor Kovačič (2015) omenja občutljivost nadzora ter možnih zlorab, zato podpira notranjo kontrolo pod vodstvom gospodarske družbe. Avtor govori o profesionalnem pristopu organizacije v izvajanju varnostne službe, pri čemer poudari pripadnost zaposlenih, ki se počutijo kot del gospodarske družbe in skrbijo za varnost njenega delovanja. Znotraj sistema vodenja in upravljanja posameznih služb, posameznih sistemov, je zaradi varnosti nujno, da so službe in sistemi fizično in sistemsko ločeni, kar zagotavlja boljšo varnost, vsi skupaj pa so odgovorni istemu vodstvu organizacije oziroma gospodarske družbe, ki se ukvarja z igrami na srečo. Koncept je realen in dosegljiv le, če ga upoštevajo v začetni fazi odpiranja igralnice in je pri tem izbrana lokacija za prostore službe. Varnostne službe morajo imeti ločen vhod v objekt, s čimer se preprečijo možni zunanji vplivi na osebe.

Teza raziskave

Organizacija varnosti iger na srečo predstavlja obliko operativne varnosti v tej dejavnosti, zato je ves čas podvržena k iskanju in usklajevanju različnih idej in sistemov za varno poslovanje. Video sistemi predstavljajo obliko inteligentnih sistemov, ki omogočajo nadzor ves čas brez prisotnosti človeka in obenem izvedejo video zapis za toliko časa, kolikor ga operater ali zahtevano pravilo želi. Gospodarske družbe, ki se ukvarjajo z igralniško dejavnostjo video nadzor organizirajo kot samostojno notranjo organizacijsko enoto, ki je specializirana za spremljanje varnostnih razmer, izvajanje nadzora nad igralniškimi procesi ter analizo stanja. Njena naloga je opazovanje, spremljanje igralniških procesov, sistematično pregledovanje in analiziranje spornih dogodkov, vrednotenje ugotovitev in informacij, njihovo operativno poročanje za reševanje dogodkov na varovanem območju, ter poročanje direktorju oddelka za korporativno varnost. Vodi jo direktor oddelka, ki je neposredno odgovoren predstavniku lastnikov igralniške družbe, s katerim ves čas iščeta boljše rešitve za varnost dejavnosti. Za izboljšanje varnosti smo predvideli raziskovalno tezo: »Sinhronizacija varovanja

posameznih služb zagotavlja večjo varnost v igralniški dejavnosti«. Skozi to tezo smo iskali metode dela, medsebojne povezave varnostnih in drugih služb ter tehnologijo nadzora, ki v medsebojni sinhronizaciji omogočajo večjo kontrolo in preprečujejo notranje zlorabe ter oškodovanje gospodarske družbe. Gre za pomen operativne varnosti družbe, ki mora biti med seboj tako povezana in zopet tako ločena, da zagotavlja sinhronizacijo posameznih del in nalog, ki bodo zagotovili varnost dejavnosti. Zato sistem zahteva, da je nadzorno analitični center z ostalimi prostori službe fizično ločen od igralnice, kar predstavlja ločen vhod v objekte in ločen vhod od ostalih zaposlenih v igralnici ter obiskovalcev. V sklopu teze je nujno vedeti, da je za osebje operativne službe druženje z ostalimi zaposlenimi v igralnici in z gosti v igralnici, zaradi upravičenih varnostnih razlogov prepovedano. Vstop v igralnico je dovoljen le diskretno in v izjemnih primerih, ko je to potrebno za ugotavljanje določenih dogodkov, odpravo pomanjkljivosti ali zagotavljanje varnosti. Zaradi dovoljenja, koncesije in licenciranja mora organizacija znotraj nadzorno analitičnega centra urediti nadzorni prostor, učilnico za usposabljanje in druge prostore, ki so ločeni od prostorov, ki jih uporabljajo gostje in deležniki v igralnici. Z vidika zagotavljanja ustrezne tehnične varnosti in mehanske zaščite morajo prostori operativne varnosti dosegati določene standarde za varnostno nadzorne centre (Zakon o igrah na srečo (Uradni list RS, št. 14/11 – uradno prečiščeno besedilo, 108/12, 11/14 – popr. in 40/14 – ZIN-B).

Potek raziskave

Igralništvo je dejavnost, kjer so varnostna in operativna tveganja prisotna ves čas, zato je potrebno sprotno proučevanje, odkrivanje, iskanje in uporaba ustreznih sistemskih ali tehnoloških inovacij, ki bodo v sinhronizaciji zagotovile večjo varnost. Skozi raziskavo obravnavamo igralniško recepcijo in ugotavljamo, da ima cilj zagotoviti prostore, tehnologijo, sredstva in obliko privlačne zabave, ki naj bi pritegnila igralce, ki so v iskanju sreče pripravljeni vložiti določena denarna ali druga sredstva za srečo. Ravno ta nagib posameznikov opredeljujemo kot del turistične ali gospodarske dejavnosti, ki se ves čas spreminja, dopolnjuje, izboljšuje ter išče načine, ki bodo po volji turistov. Zakon o igrah na srečo opredeljuje sistem prirejanja iger na srečo na način, da igre na srečo potekajo v urejenem in nadzorovanem okolju, kjer je mogoče preprečevati pranje denarja, goljufije in druga kazniva dejanja ali ravnanja v nasprotju z javnim redom, s čemer naj bi zaščitili mladoletnike in druge občutljive osebe pred škodljivimi vplivi čezmernega igranja iger na srečo ter da se varujejo udeleženci iger na srečo. Koncesija je urejena v 30.-44. členu zakona, kjer so natančno opredeljeni pogoji in postopki organizacije iger na srečo in kjer pojasnijo, da gre v igralništvu za dejavnost, v kateri mora organizator zagotoviti pogoje igralništva in obenem pogoje varne zabave v iskanju sreče. Igralniška družba (koncesionar) mora zagotoviti nadzor nad osebami, ki prihajajo v igralnico in sicer s sistemom video nadzora in z evidentiranjem vstopov. Pomembno vlogo ima igralniška recepcija zaradi oseb, ki vstopajo v igralnico. Koncesionar mora voditi posebno evidenco o igralcih in obiskovalcih, ki vsebuje osnovne podatke za identifikacijo oseb, pri čemer je podatke v evidenco o igralcih dovoljeno vnašati samo osebam, ki v skladu z internimi predpisi opravljajo dela in naloge receptorja. Varnostnikom zunanje varnostne službe je dostop do podatkov dovoljen le v primerih, če je tako opredeljeno v pogodbi med naročnikom in izvajalcem varovanja, kjer je potrebno vsebinsko opredeliti področje zaradi varstva osebnih podatkov in izjave o zaupnosti. Igralniška družba (koncesionar) mora predpisati podroben način izvajanja nadzora z avdio video napravami in drugimi sodobnimi tehničnimi sredstvi. Koncesionar mora zagotoviti dnevno vodenje posebne evidence o ugotovljenih ali opaženih nepravilnostih na igralnih napravah in pripomočkih ter pri izvajanju in poteku igre. V ta namen mora organizirati ustrezen nadzor nad prirejanjem iger na srečo na igralnih napravah, imeti vzpostavljen nadzorni informacijski sistem igralnih naprav (on-line nadzor), ki je povezan z informacijskim sistemom nadzornega organa, kateremu omogoča neposredni nadzor. On-line nadzor mora verodostojno spremljati, beležiti in shranjevati podatke o igranju in dogajanju na posameznih igralnih napravah ter spremljati in beležiti dogodke, povezane z delovanjem on-line nadzora. Skozi varnostna tveganja osebje in sistemi preprečujejo vpliv na igro s pomočjo naprave, ki jo ima igralec pri sebi in ki izvira iz podjetja, ki proizvaja igralne naprave zaradi površno ali namerno opravljenega dela programerja igralnih naprav, pri izvedbi določenih nastavitvev (primer vstavljenega bankovca za 100 evrov in krediti za 1000 evrov) zneskov. Za opravljenim delom pride in na tem igralnem mestu prične z igro oseba v navezi s programerjem, to pomeni ponarejanje igralnih lističev, igra na elektronski ruleti z izdanim promo lističem, ki ga izda blagajnik v navezi, fizično poseganje v avtomat s pomočjo določenih letev ali motilcev, kar vpliva na višino kredita ali izplačila in fizično poseganje v elektronske rulete, kjer se ustavlja kroglico na določeni dobitni številki.

Gospodarska družba lahko organizira igralni prostor za izvajanje živih iger, kjer skrbi za javni red in mir, pri čemer igralcem, ki pri izvajanju posebnih iger na srečo kršijo pravila iger, lahko prepove nadaljnjo udeležbo pri igrah. Prisotna so še varnostna in druga tveganja pri igranju na živih igrah, kjer se lahko pojavijo na različnih nivojih. V praksi obstajajo tveganja med zaposlenimi in udeleženci, kjer se lahko pojavi pusetiranje; klasična kraja žetonov na ameriški ruleti in s strani igralcev ali njihovih spremljevalcev; kraja žetonov pri igri blackjack v navezi delivec in igralec (primeri žetona v kavi itd.); kraja žetonov drugim igralcem z metodo »lepljenja dlani«, in sicer igralec polaga svoje žetone manjše vrednosti in pri tem pobira žetone višje vrednosti; metanje žetonov na določeno lokacijo/prostor (odprto okno ipd.), nato žetone pobira čistilka oz. drugi zaposleni v navezi; delivec s kartami izbija igralcu višje stave pri že znani igri (naveza); navidezno mešanje kart in deljenje igralcu za dobitne kombinacije (naveza); scan kart z napravo/video kamero, ko maskirka odpira karte; kamere v telefonih, prstanih, broškah, gumbih ipd., ter prenos slike v bližnji prostor, kjer druga oseba sporoča informacije igralcu v igralnico; razpolaganje igralcev z dodatnimi kartami igralnice in nasilje in fizični napadi na osebje pri mizi/ krupje, nadzornik, inšpektor.

Posebno vlogo v dejavnosti ima sistemski prostor (on-line), skozi katero mora igralniška družba za izvajane iger na srečo imeti zagotovljen in vzpostavljen nadzorni informacijski sistem, tako imenovani on-line sistem. Ta sistem mora biti povezan z informacijskim sistemom nadzornega organa, kateremu je na ta način omogočen učinkovit nadzor nad delovanjem igralnice. Sistem nadzora mora zagotavljati verodostojno shranjevanje in beleženje dogodkov na vseh igralnih aparatih, stalno povezavo z blagajniškim poslovanjem, povezavo s prirejanjem iger na srečo na posamičnih igralnih napravah ter spremljanje varnostnih in drugih tveganj v sistemskem prostoru. Pri tem je treba vedeti, da tudi v sistemskem prostoru lahko prihaja do nepravilnosti, še posebej ko se izvajajo informacijske dograditve. Zato morajo biti vse spremembe dokumentirane in ustrezno urejene z dvojno kontrolo. Vse spremembe na programu morajo biti predhodno odobrene in usklajene z nadzornim organom (Zec, Dobovšek, 2015).

Znotraj dejavnosti ima poseben pomen blagajniško in trezorsko poslovanje, ki ga igralniška organizacija organizira on-line in mora potekati brezhibno ter verodostojno spremljati, beležiti in shranjevati podatke blagajniškega in trezorskega poslovanja. V funkciji so še prenosne blagajne, ki morajo biti vedno ločene od ključev za njihovo odpiranje. Vsaka prenosna blagajna se prinese iz trezorja na delovni pult, kjer se jo odpre in prešteje denar, žetone ipd. V te blagajne sme v času njenega obratovanja vstopiti samo pooblaščen oseba z licenco. V prisotnosti blagajnika lahko v blagajno vstopi tudi druga oseba z licenco, ki izvaja kontrolo blagajniškega poslovanja in oseba brez licence, ki se usposablja za dela in naloge blagajnika. Koncesionar za igralni salon mora organizirati blagajniško poslovanje tako, da je ločen obračun med blagajno in trezorjem. Ročno ali strojno štetje denarja, žetonov in lističev se izvaja komisijsko v števnici in vedno pod avdio video kontrolo. Komisija mora prešteti vse žetone, gotovino in lističe iz izpraznjenih igralnih avtomatov, in sicer ločeno za vsak igralni avtomat, o čemer mora voditi posebno evidenco, ki je sestavni del dokumentacije dnevnega obračuna. Vsebniki denarja, žetonov in vrednostnih lističev morajo biti vidno označeni, da je na kamerah razvidno za katero številko igralne naprave ali mize gre.

Skozi procese dejavnosti se izvajajo tudi postopki menjave vsebnikov iz igralnih naprav, ki jih osebe izvajajo pod nadzorom video kamer, na kateri mora biti razvidna številka vsebnika, ki se mora ujemanjati s številko igralne naprave. V blagajniškem poslovanju se prisotna tveganja, ki so povezana z ustrezno hrambo in evidentiranjem igralnih žetonov in njihovega stanja – tedenska/mesečna kontrola žetonov; s fizičnim dostopom do trezorja z gotovino in žetoni po načelu kontrole in principa štirih oči, pri čemer vstop dodatno omogoča služba za video kontrolo na daljavo; pri prenosu gotovine/dobitka s strani nadzornika do gosta se lahko zgodi, da nadzornik gostu izplačila ne izroči, ga ne izroči v celoti oziroma prejete napitnine ne prinese v zato namenjeno kaseto za napitnino; zgodi se lahko tudi neustrezen nadzor nad štetjem žetonov in gotovine (odsotnost nadzornika ali mrtvi koti, ki niso ustrezno pokriti s kamerami).

Pri uvajanju sinhronizacije varnostnih sistemov so pomembni prostori službe video kontrole, kjer se ravno tako lahko pojavljajo tveganja, ki so lahko tehnične ali druge narave. V praksi so znani izpadi mrežnih povezav ali električne energije, slaba kakovost posnetkov zaradi svetlobe, hrupa, vročine, znani so tudi človeška malomarnost pri delu in nespoštovanje delovnih in organizacijskih navodil. V primeru, da organizacija nima ustreznega postopka pri kadrovanju v tej službi, kjer morajo biti zaposleni z visoko integriteto, lahko pride do velikih težav. Vsled tega je potrebno skrbeti za stalno usposabljanje kadra in redno vzdrževanje sistemov in naprav od 2 do 4-krat letno. Potreben pa je tudi vodstveni nadzor in notranja kontrola dela. Še posebej, če se pojavi kakšen sum za nepravilnosti. Nujen je stalen nadzor in pregledovanja posnetkov v izmeni in posnetkov, ki so starejši, ter ustrezno vodenje evidenc. Prav tako je potrebno vzpostaviti notranjo kontrolo nad logi video nadzornega sistema, s čimer se izvaja kontrola nad zlorabo pregledovanja posnetkov video nadzornih kamer brez upravičenosti in predhodnega dovoljenja.

Za varnost v igralnih salonih skrbi video nadzor, ki ga ves čas spremlja operativna oseba, ki je odgovorna za celovito varnost. Gre za strokovnjaka za varnost, ki je usposobljen za delo na video nadzornem sistemu, ima znanje s področja fizičnega varovanja, požarne varnosti, pozna vsa igralniška varnostna tveganja, ima nacionalno poklicno kvalifikacijo varnostni menedžer ter licenco za internega nadzornika v igralniški dejavnosti. Izvaja tudi nadzor nad delom pogodbenih varnostnikov – varnostne službe, ter koordinira njihovo delo. Pripravlja in izvaja interna usposabljanja za zaposlene za področje igralniške varnosti ter jih seznanja z internim varnostnim režimom. Te službe sodelujejo tudi s policijo in ostalimi državnimi organi, s katerimi pravočasno zavarujejo osebe in sisteme ter zadržijo osebe, ki so osumljene kršitev.

V igralni dejavnosti je v obtoku veliko gotovine (denarja), ki v procesu igranja kroži med posameznimi igralci in igralno gospodarsko družbo. Gotovina je predmet želja oseb, ki z različnimi zvijačami, tehniko in znanjem poskušajo preslepiti osebo, aparat ali sistem ter si na nezakonit način prilastiti denar. Gre za ravnanja, ki jih opredeljuje Kazenski zakonik (Uradni list RS, št. 50/12 – uradno prečiščeno besedilo, 6/16 – popr., 54/15, 38/16, 27/17, 23/20, 91/20, 95/21, 186/21 in 105/22 – ZZNŠPP), ki v 211. členu pojasni, da kdor, zato da bi sebi ali komu drugemu pridobil protipravno premoženjsko korist, spravi koga z lažnivim prikazovanjem ali prikrižanjem dejanskih okoliščin v zmoti ali ga pusti v zmoti in ga s tem zapelje, da ta v škodo svojega ali tujega premoženja kaj stori ali opusti, se kaznuje z zaporom do treh let. To velja tudi za področje igralništva, kjer se goljufije neskončno in nenehno spreminjajo, njihov seznam je dolg in se vedno dopolnjuje, kar pomeni, da človeška domišljija nima meja. Ne glede na to, kako dober je varnostni sistem, prej ali slej se bodo vse igralnice in igralni saloni soočili z goljufijami. Obstaja toliko razlogov za goljufije, ki se pojavljajo, kot je različnih vrst prevar vezanih na tehniko, sisteme in znanje, ki ga goljufi študirajo. Pri vsem je seveda pomembno, ali in kako so operativne osebe igralnice pripravljene na

njihovo pravočasno odkrivanje. Igralniška industrija je še posebej zanimiva za zunanje družbe in zaposlene in sicer zaradi svoje bogate podobe. Pri tem pa v prvi vrsti ne smemo mimo odločitev, ki jih igralniške družbe sprejemajo na kadrovske področju in na področju preprečevanja goljufij in kriminala belega ovratnika. Prezrti ne smemo nezadovoljnih zaposlenih, ki so mnenja, da bi morali napredovati oziroma jih »prehitijo« manj sposobni in kompetentni sodelavci, so lahko povod za goljufije, bodisi za sodelovanje v navezi, individualno ali kaj vedo, vendar jim je vseeno, da se goljufije izvajajo. Kriminal belega ovratnika, ki je v igralniški družbi lahko »javna skrivnost«, pa prav tako vpliva na nezadovoljstvo tistega dela zaposlenih, ki jim takšna ravnanja managerjev pridejo do živega. Običajno je manjša pozornost usmerjena na računovodsko področje, marketing in ostale dejavnosti, kjer so možnosti za goljufije izjemno velike, torej goljufije na »zadnji strani igralniške družbe«. Pri preprečevanju goljufij je tako zelo pomembno, da vemo kdo ima moč, da preprečuje goljufije, kdo ima možnosti in dostop do sredstev in kdo ima finančne potrebe ali razloge za goljufijo. Skrbno načrtovanje je tako ključnega pomena za končni uspeh vsakega boja proti goljufijam. Tako je zelo pomembno, kako odkrivamo goljufije pri dejavnosti iger na srečo, kot tudi goljufije pri dejavnosti na »zadnji strani igralniške družbe«. Goljufije v igralnici pa je težko ugotoviti in dokazati, še posebej ob dejstvu, da je zelo tanka črta med goljufijo in nenamerno napako. Zaposleni se bodo namreč vedno sklicevali, da je bila storjena napaka ali nesrečen slučaj. V teh ugotovljenih primerih je potrebno za nazaj opraviti pregled posnetkov video nadzornih kamer in sicer delo krupjeja, ali je krupje večkrat storil omenjene napake. Pri enkratnih goljufijah, kjer so v igri veliki zneski, je primer lahko zelo otežen, medtem ko se pri več primerih zgodi, da je dotični zaposleni ravnal enako in se bo težje izgovarjal, da je šlo za napako. Zato je proaktivna kontrola izjemno pomembna, da ugotavlja tudi primere nepravilnosti iz naslova napak. V praksi so znani primeri, kjer zaposleni izvajajo notranje kraje, kar pogosto izhaja iz vzrokov poplačila visokih osebnih dolgov, dragega življenjskega sloga, ki presega dohodek, ali drog in zloraba alkohola. Pri tem je zelo pomembno, ali zaposleni v igralnicah tudi sami zahajajo v druge igralnice in igrajo za denar. Tovrstni zaposleni so potencialno podvrženi deviantnim ravnanjem.

Nadzor je potrebno opravljati tudi nad podeljevanjem točk pri igrah na igralnih mizah, ki jih je nato mogoče zamenjati za hrano, hotelske sobe, darila, in druge nagrade ali ugodnosti z namenom, da se igralec ponovno in večkrat vrne v igralnico. Osebe dodeli igralcu točke glede na njegove zneske stave, čas porabljen na igro in drugih dejavnikov, ki kažejo, da je oseba dober igralec. Te točke so napisane na karticah, ki so nato vnesene v t. i. sistem Player tracking. Pri tem gre za preprečevanje ustvarjanja računov za imaginarne igralce. Da bi preprečili zlorabe, morajo službe za notranjo kontrolo in revizije poslovanja izvajati pogostejše naključne in redne revizije. Glede na register škodnih dogodkov je mogoče ugotoviti, da je največ primerov v igralništvu povezanih z igrami na igralnih mizah (ameriška ruleta, Caribbean poker, blackjack, punto banco, craps – igra s kockami) in sicer 58 %, sledijo igralne naprave (igralni avtomati in elektronske rulete) z 20 %, blagajniško in trezorsko poslovanje s 15 % ter ostali dogodki (ropi, ponarejeni denar v obtoku, tatvine v gostinstvu) s 7 % (Kovačič, 2017). Najpogostejša tveganja, ki jih je mogoče identificirati v praksi v igralniški dejavnosti so rop, goljufija, interna kraja in goljufija, informacijski vdori, prekomerno pitje in pretepanje. Glede na zaznana tveganja je skozi iskanje sinhronizacije ukrepov za varovanje igralniške dejavnosti treba iskali aktualne načine varovanja, ki bi jih bilo mogoče učinkovito uporabljati pri zagotavljanju varnosti iger na srečo (Hribar in drugi, 2015).

Avtorja Zec in Dobovšek (2015) sta področno opisovala goljufije v igralništvu, kjer sta navedla, da se v igralništvu goljufije pojavljajo in predstavljajo pereč problem, ki se pojavlja že od prvih iger in vse bolj od nastanka prvih igralnih salonov in igralnic. Gre za obliko igre, kjer obiskovalci igralnic s svojim hazarderskim obnašanjem tvegajo veliko premoženja, s ciljem pridobitve koristi. Že ob odločitvi, da gre v igralnico, bo največji del igralniških obiskovalcev izgubo dojemal kot del igre na srečo, kjer bodo dobili ali izgubili, žal pa bodo drugi želeli svojo izgubo nadomestiti z goljufivim ravnanjem, pri čemer ne bodo izbirali sredstev. Poznamo goljufije, ki občasno igrajo in so priložnostne narave, takšni bodo poskušali goljufati s preprostimi triki. V praksi je zaznano, da ti načeloma goljufajo z majhnimi vsotami in jih osebe igralnice skozi nadzor kar relativno hitro odkrije. Težava je v profesionalcih ali profesionalnih združbah, ki delujejo z namenom čim hitrejšega in večjega zaslužka ter pri svojih aktivnosti uporabljajo različno tehniko, znanje in programe. Ti predstavljajo igralnici, igralniškemu osebju in ne nazadnje tudi organom pregona največji problem, podatkov o raziskanosti tovrstnega kriminala ni veliko in odkrivanje je zelo zahtevno. Starejši avtorji (Gradišnik, 1993) opisujejo goljufije v igralnicah kot široko obliko, ki so pojavljajo kot notranje ali zunanje ali v kombinaciji. Kot najbolj nevarne navajajo tiste oblike, ki jih je zaradi konspirativnega delovanja akterjev težko odkriti in je za njihovo preprečevanje potrebno poznati psihologijo storilcev. Gradišnik psihološke podobe igralcev pojasni kot nevarne igralce, ki si hočejo dobitke pridobiti na goljufiv ali prevarantski način. Prepoznavajo jih kot prikrite igralce, ki na videz ne vzbujajo pozornosti, so prijazni, vendar ves čas iščejo načine, kako bi se skozi igro okoristili. V praksi so pogosto zaznani tudi primeri notranjega pohlepa zaposlenih v igralnicah, ki si skozi varovanje ali opravljanje drugih del v igralnici poskušajo prilastiti žetone ali denar. Med udeleženci posebnih iger na srečo so tuji ali domači udeleženci, ki so pohlepni in ves čas iščejo priložnost za prevaro. Službe varovanja morajo delovati diskretno (nevidno) in ves čas z namenom, kako in na kakšen način preprečiti potencialne storilce, za kar lahko uporabljajo tehnologijo ali se sami odločijo za opazovanje. Odkriti škodni pojavi so dober pokazatelj uporabe video nadzora, operaterjev, fizičnih oseb in tehnologije, pri čemer se skozi ustrezno načrtovanje vidi sinhronizacija varnosti pri igri in v zabavišču. Skozi proaktivno spremljanje poteka igranja je mogoče preventivno delovati, pri čemer je povezanost ali sinhronizacija tehnike in človeka pokazatelj za zmanjšanje škode v igralniški dejavnosti. Pomembno vlogo v igralnici ima inšpektorji iger, nadzorniki na igralnih avtomatih in varnostna služba, ki med drugim skrbijo tudi za varnost in dobro počutje obiskovalcev.

Znotraj varnosti je pomembna notranja organizacija, kjer se dodeljuje pravica dostopa ali omejitev dostopa znotraj varnostnih con, ker je na ta način mogoče preprečiti nekatere povezave ali stike med posameznimi službami in obiskovalci. Glede na odprto dejavnost na področju igralništva, predvsem na področju igralnih miz in t. i. žive igre, kjer je v obtoku gotovina in vrednostni žetoni, je težje onemogočiti dostop obiskovalcem in igralcem do teh mest. Obstajajo sicer posebni prostori za igralce z močnejšo igro, kjer bi se lahko zagotavljalo visoko mero zasebnosti in varnosti, tako igralcem kot ostalih vrednosti. Zelo pomembno je, da ima igralniška družba skrbno določene varnostne cone in urejeno vstopno kontrolo na vseh segmentih dostopov, tako za zaposlene kot za obiskovalce. V vsakem trenutku je potrebno vedeti, da so na varovanem območju ljudje, ki so ustrezno registrirani. Prav tako je takšen pristop potrebno zagotavljati z vidika požarne varnosti ali drugih izrednih dogodkov, ko je potrebno reševanje ljudi ter nudenje prve pomoči. Težavo predstavljajo nadzor in kontrola pri vstopih ter registracijah obiskovalcev, kjer naj bi ugotavljali, ali ne gre morda za ponarejene dokumente, pri čemer bi morali vključiti policijo. Je pa pri tem seveda vprašanje, ali bi bila igralnica pripravljena sama »ovaditi« igralca, ki je v igralnico prinesel večje količine gotovine, ki jo je pripravljen zaigrati. Dostop do prostorov in delovnih področij je potrebno ustrezno urediti glede na funkcije in upravičenja do dostopa. Prav tako je pri tem potrebno upoštevati časovno linijo za dostope zaposlenih, ali so to dostopi 24/7 ali v manjšem obsegu in za čas določenih delovnih aktivnosti. Vstopi v posebej varovane prostore morajo biti regulirani tako, da je vsak vstop dodatno odobren s strani službe za video kontrolo, kar pomeni, da nihče brez njihove vednosti nikoli ne more vstopiti v trezor, števnico oz. v prostore, kjer se hranijo denar in druge vrednosti. To pomeni, da vstopi brez predhodne odobritve v igralniške delovne in druge prostore znotraj njih niso mogoči brez predhodnih dostopnih pravic in odobritve. Služba za video kontrolo je na drugem nivoju pooblaščen, da potrdi dodelitev dostopnih pravic in na prvem, da jih odvzame, ter skrbi in izvaja kontrolo na tovrstnem področju. Pooblastila za dodeljevanje dostopov na prvem nivoju ima druga oseba iz drugega oddelka ali službe, iz področja kadrov ali organizacije. Dodeljevanje dostopnih pravic mora biti vedno na princip štirih oči, da ni vse na eni osebi, ki bi lahko sama kadarkoli odvzemala ali dodeljevala pravice, temveč ena oseba podatke vnese, druga pa jih potrdi. Pri odvzemanju dostopnih pravic pa mora biti v domeni službe, ki je operativna 24/7, da v primeru izrednih situacij takoj odvzame zaposlenim dostope do prostorov. Znotraj 5. varnostne cone, do katerih vodijo varnostna (krožna) vrata in kjer so trezorji, je potrebno urediti dostope na brezkontaktno biometrijo očesne šarenice, kjer sta prav tako potrebni dve osebi za vstop do trezorjev.

S pomočjo sinhronizirane varnosti je nujno izvajati notranje preiskave in zbirati dokaze, ki bi pripomogli pri zaznavanju ali odkrivanju posameznih kaznivih ravnanj. Zakon o kazenskem postopku v 1. členu določa pravila, ki naj zagotovijo, da se nihče, ki je nedolžen, ne obsodi, storilcu kaznivega dejanja pa se izreče kazenska sankcija ob pogojih, ki jih določa kazenski zakon in na podlagi zakonitega postopka. V 145. členu zakona je zakonodajalec navedel naznanitev kaznivega dejanja, ki se preganja po uradni dolžnosti, pri čemer je treba razumeti, da kadar obstajajo utemeljeni razlogi za sum, da je bilo storjeno kaznivo dejanje, so navedeni v teh členih dolžni storiti vse, da se kaznivo dejanje odkrije, primejo storilci in zoper njih uvede potrebne postopke.

Za ustrezno sinhronizacijo človeškega dela in tehnologije je nujno poznavati oblike kriminalitete in primere goljufij ter škodnih dogodkov na področju igralništva, skozi katere je mogoče planirati nove postopke, nove naloge, nove kombinacije za odkrivanje in preprečevanje posameznih kaznivih ravnanj. V praksi so pogosti primeri, ki pokažejo, kako posamezne osebe znotraj igralniškega sistema ali zunanji vplivi spreminjajo tok iger in na različne načine oškodujejo igralniško družbo. Primere pokažemo v zaporedju, in sicer:

- Krupje je pri igri poker nameščal karte tako, da si je gost na takšen način priigrjal cca 250 tisoč evrov. Gost, kot upokojeni krupje, ki je zelo dobro obvladal trike s kartami, se je z delivcem predhodno dogovoril o načinu goljufanja ter o delitvi neupravičeno priigranega denarja. Zaradi sumljivih okoliščin pri igri z zelo visokimi dobitki, ustreznim ukrepanjem služb in z zbiranjem obvestil s strani policije, je prišlo do zadostnih razlogov za prikrita preiskovalne ukrepe, ki so privedli do aretacije vpletenih oseb, ki sta delovali v navezi.
- Goljufi so v navezi z zaposlenim v igralnici izvajali goljufije pri igri s kartami. Vloga zaposlenega je bila, da je v igralnici skrbel za delovanje elektronske naprave ter da je iz igralnice prinašal karte, ki so jih na očem neviden način označili ter jih vrnili nazaj v igralnico. Elektronska naprava je imela optični čitalec, ki je prepoznal določeno število kart, ki bodo v zaporedju prišle iz kartnika ter prenašala sliko v sprejemnik, ki je bil nameščen zunaj igralnice. Operater, ki ni bil v igralnici, je nato signaliziral enemu igralcu pri igri, da je ta vedel, na katero polje mora staviti in ostali igralci v skupini so mu s stavami sledili.
- Skupina zaposlenih v igralnici, ki jo je vodil inšpektor iger, je z igralnih miz izvedla tatvino vrednostnih žetonov. Inšpektor, ki je bil v navezi z dvema igralcema, ki sta v tistem večeru bila v igralnici, jima je tekom večera izročal omenjene vrednostne žetone. Igralca, ki sta nekaj časa igrala na igralnih mizah, nato pa sta hotela unovčiti žetone na blagajni, sta bila skupaj z ostalimi udeleženci odkrita in prišlo je tudi do njihove aretacije s strani policije.
- Igralec si je v igralnem salonu prigrjol več kot 100.000 evrov in sicer na način, da je s prenosno napravo vplival na igralni avtomat, da mu je ta pogosteje dajal dobitke. Omenjena naprava, ki jo je imel shranjeno v žepu mu je s pritiskom v določenem trenutku omogočala, da je z njo na igralnem avtomatu »ujel« dobitne kombinacije. Ker so bili ti dobitki zelo visoki in so se pojavili v nekaj dneh, je primer sprožil podrobno preiskavo, ki je obrodila pozitivne in zanimive rezultate.
- Oseba je v igralnici opazovala igralce in njihove dobitke. Pri prevzemu izplačila s strani igralca je le tega spremljal pri odhodu iz igralnice ter ga zunaj nje napadel ter mu odvzel priigrani denar.

Gre za oblike odkritih oblik kaznivih ravnanj, ki jih zakonodajalec različno klasificira in določa posledice, so pa veliko hujša dejanja, ki sta jih Bill Zender in Willy Allison zbrala in opredelila kot 20 največjih prevar v igralnici (Allison 2022). Kriteriji za uvrstitev na seznam 20 največjih prevar so bili ocenjena količina izgubljenega denarja, kreativnost, geografska razširjenost ter časovni obseg prevare. Za uvrstitev na seznam je morala prevara doseči vrednost vsaj milijon dolarjev. Natančno število igralniških prevar je težko določiti, saj se o manjših prevarah pogosto ne poroča. Dostikrat tudi igralnice skrivajo te dogodke. Pri določanju višine prevare so bile uporabljene uradne in neuradne informacije, tako pridobljeno ocenjeno število je bilo zaokroženo na milijon dolarjev. Navajata, da je trajanje in dolžino prevare nemogoče natančno določiti, saj igralniška industrija teh informacij ne zbira in hrani. Igralniške prevare različne združbe pogosto kopirajo in jih izvajajo na najrazličnejših koncih sveta, ki nimajo zakonske podlage za pregon igralniških goljufij ali pa v igralnicah, ki bodisi nočejo, bodisi jim ni potrebno poročati o prevarah (na primer v ilegalnih igralnicah). V nadaljevanju je predstavitev 20 največjih prevar v naključnem vrstnem redu, ki vsebujejo kratek povzetek, ne omenjajo pa imen vpletenih oseb ali igralnic, saj je bolj poudarek na izvedbi prevare. Namen teh objav je sprožiti razpravo ter jih vključiti kot izobraževalno gradivo za igralniške menedžerje pri iskanju ustreznih rešitev za zaščito iger pred škodnimi dogodki.

Pri ameriški ruleti gre za uporabo računalnika za ruleto, kjer oseba s pomočjo skritega računalnika, ki ga nosi pri sebi, lahko predvidi, na katerem polju bo kroglica pristala v cilindru. Med tem, ko krupje zavrti cilindar, računalnik preračuna vstopno hitrost žogice glede na pozicijo na cilindru. Podatki se vnesejo s pritiskom palca na nogi, saj se v čevlju nahaja senzor, ki je povezan z računalnikom. Po izračunu se informacija posreduje igralcu preko majhne bluetooth naprave v ušesu, ki stavi na preračunano polje na ruleti. Računalnik za ruleto omogoči igralcu prednost 40 %. Vsled tega je bilo igralce težko izslediti, saj njihovi dobitki niso bili tako pogosti. Izguba igralnic: od 1 do 10 milijonov dolarjev.

Možna je podobna goljufija z igralnimi avtomati, kjer računalnik predvidi jackpot, ko računalniški heker vdre v igralni avtomat in analizira generator naključnih števil ter ustvari program za predvidevanje zaporedja. Organizirane skupine se nato razporedijo po igralnicah po vsem svetu in poiščejo specifične tipe igralnih avtomatov v igralnicah. Ko najdejo te avtomate, posnamejo del igre z mobilnimi telefoni in posredujejo posnetke za računalniško analizo. Po opravljeni analizi se telefon uskladi s časovnim zaporedjem rezultatov. Telefon pošlje igralcu opozorilo z vibriranjem, ko je čas za pritisk gumba. Računalnik usmerja igralce k manjšim zadelkom, ki jih igralnice ne zaznajo. Izguba igralnic: od 10 do 100 milijonov dolarjev.

Možne so tudi napake pri zaporedju na igralnem avtomatu, kjer je igralec odkril, da vsebuje določen tip igralnega avtomata za video poker programsko napako, ki jo je možno izkoristiti. Tako imenovani hrošč podvojene stave »double-up bug« omogoča igralcem, da zmagovalni jackpot ponovijo z višjo stavo. Igralec sedi pri avtomatu in stavi en cent na vrtljaj. Potem, ko s časoma zadane jackpot, si ne izplača dobitka takoj, ampak ponovno odigra specifično zaporedje gumbov, ki je prineslo zmagovalni dobiček, le da tokrat stavi najvišji možni znesek. Znane so izgube igralnic za več kot 1 milijon dolarjev.

Manipulacije zaposlenih na igralnih avtomatih, kjer lahko skupina zaposlenih, ki ima dostop do notranjosti igralnih avtomatov, prilagodi tako, da izplačujejo lažna izplačila. Z uporabo svojega strokovnega znanja so spremenili količino vnesenega denarja in izbrisali zgodovino lažnih in goljufivih zneskov iz avtomatov. Z zvijačo pridobljeni dobički so bili izplačani preko njihovih soprog in partnerjev v obdobju 4 do 5 let, ki so za ta namen vzpostavili fiktivna podjetja in številne bančne račune za pranje ukradenega denarja. Izguba igralnic: od 1 do 10 milijonov dolarjev.

Skozi igre s kartami je mogoče napačno mešanje kart pri igri baccarat, kjer se goljufivi delivci najprej zaposlijo v igralnici, kar zlorabijo pri delu z namenom napačnega mešanja kart. Med uporabo naprave za mešanje kart si igralec zabeleži zaporedje kart na kupčku za odvržene karte. Po koncu uporabe naprave za mešanje kart delivec vzame osem kompletov kart ter jih premeša, ob tem pa namenoma drži ob strani skupek 100 kart, ki jih ne meša z ostalimi kartami. S tem se ohrani zaporedje, ki si ga je igralec zabeležil. Pri naslednji uporabi naprave za mešanje kart igralec počaka na pripravljene karte in lahko izračuna rezultate ter stavi v skladu z izračunom. Izguba igralnic: od 10 do 100 milijonov dolarjev.

Mogoče je tudi napačno mešanje kart pri igri baccarat s pomočjo kamere, kjer zaposleni goljufivi delivec pri zadnji stopnji mešanja kart dva kompleta kart »na visoko« meša tako, da so vidne s strani. Zatem izvede še lažno mešanje »step through«. Pri tem igralca, ki sodeluje v združbi, položi torbico s skrito kamero na mizo, da posname mešanje kart. Posnetki so se prenašali v hotelsko sobo, kjer je tretja oseba informacije preko sistema prenašala ostalim igralcem za mizo, ki so počakali na pričakovano zaporedje kart in stavili glede na prihajajoče karte. Izguba igralnic: od 10 do 100 milijonov dolarjev.

Možna je uporaba kamere v napravi za mešanje kart, kjer med igro igralci zamotijo delivca, ostali na mizi za baccarat pa zamenjajo napravo za mešanje kart z identično napravo, ki ima v notranjosti nameščeno majhno kamero. Pozicija kamere je taka, da ujame zaporedje kart ob koncu kompleta. Ti podatki so nato s pomočjo programske opreme pretvorjeni v besedilno obliko in poslani na mobilni telefon igralca, ki tako pozna zaporedje razdeljenih kart. Izguba igralnic: do 1 do 10 milijonov dolarjev.

Možna je tudi kamera pri sekanju/rezu kart pri igri baccarat, kjer ima igralec, ki se javi, da bo presekale karte v rokavu nameščeno kamero, ki je povezana z diskom za shranjevanje videa. Delivec, ki sodeluje pri prevari, obrne osem kompletov kart proti igralcu. Preden vstavi presekano karto, jo igralec podrsa po vrhu kupčkov kart in ob tem z nohtom pomakne robove kart tako, da so vidne v kameri, ki se nahaja v rokavu. Igralec zapusti igro po preseku kart in si na varnem pogleda video ter posreduje informacijo igralcem pri mizi. Izguba igralnic: več kot 100 milijonov dolarjev.

Možna je tudi uporaba telefona za branje kart pri pokru, kjer goljufivi delivec kart zamenja komplet kart s prirejenim kompletom, ki ima na robovih kart označbe, podobne črtnim kodam, s katerimi nato igralec preko programske opreme na svojem mobilnem telefonu preko kamere analizira in identificira označene karte. Pred začetkom igre igralec vnese v telefon število igralcev pri mizi. Po mešanju kart delivec poravnava kupček kart in jih položi na mizo v zaznavno polje telefona, ki ga igralec prav tako položi na mizo. Program nato preko majhnih slušalk obvesti igralce o tem, kdo ima najboljše karte. Izguba igralnic ni znana.

Možna je tudi kamera v napravi za mešanje kart, kjer je služba za servis opreme v igralnicah predelala serijo baccarat naprav za mešanje kart tako, da je vanje vgradila majhno kamero ter napravo z daljinskim upravljanjem, ki porine prvo karto navzgor in tako razkrije njeno vrednost. Na začetku igre igralec, ki pri goljufiji sodeluje s službo za servis, na daljavo odkrije prvo karto, da je vidna na kameri. Ta video je direktno predvajan na mobilne telefone ostalih sodelujočih igralcev v prevari. S tem, ko poznajo prvo karto v vsaki rundi baccarata, pridobijo igralci prednost 7 % v razmerju do hiše. Znale so izguba igralnic do 100 milijonov dolarjev. Podobno je s kamero v gumbu delivca, kjer delivec, ki je udeležen pri prevari, zamenja običajen gumb na svojem telovniku z gumbom, ki ima nameščeno majhno kamero. Med mešanjem kart delivec karte postavi tako, da je zaporedje vidno na kameri. V nadaljevanju lažno premeša karte tako, da ostane zaporedje kart isto kot na posnetku. Zatem ponudi igralcu, s katerim sodeluje, da preseka karte. Ko gre zatem delivec na počitek, si ogleda posnetek in pošlje zaporedje kart igralcu pri mizi. Znale so izgube igralnic 10 milijonov dolarjev.

V igralniški praksi so odkrite skupine, ki zamenjajo karte, kjer igralec baccarata v rokav namesti držalno napravo, ki deluje kot robotska roka, ki drži karto. Ko karta poveča vrednost v roki, igralec aktivira napravo s pritiskom na gumb. Naprava mu ponudi karto iz rokava, sam pa ji vrne drugo karto, tako pride do zamenjave. To zamenjano karto lahko igralec uporabi kasneje. Začetno karto igralci pridobijo na različne načine, vključno s krajo ali ponarejanjem. V praksi so izgube igralnic 100 milijonov dolarjev.

Znale so tudi tatvine omarice s kartami pri baccaratu, kjer se skupina tatov zbere okrog omarice za shranjevanje kart pri igri baccarat z visokimi omejitvami stav ter zakriva pogled zaposlenih in nadzornih kamer. Vdrejo v omarico in ukradejo paket predhodno premešanih kart, ki so shranjene za prihodnje igre. Z ukradenim paketom kart gredo v hotelsko sobo, kjer si zabeležijo zaporedje kart, potem pa paket vrnejo na originalno mesto na enak način kot so paket odtujili. Počakajo na trenutek, ko pridejo zabeležene karte na vrsto za igro in stavijo glede na zaporedje kart. V praksi so zaznane izgube igralnic do 100 milijonov dolarjev.

Ravno tako skupine izvajajo kraje s kamero in kombiniranim vozilom, kjer igralec s skrito kamero v rokavu igra poker treh kart z delivcem, ki nenamerno dviguje karte preden jih položi na mizo s hrbtno stranjo navzgor. Igralec se postavi tako, da so vrednosti kart vidne na kameri. Slika s kamere se v živo prenaša v kombinirano vozilo zunaj igralnice, kjer sodelujoči v prevari prepoznajo karte in jih sporočajo nazaj igralcu preko skrite slušalke v ušesu igralca. V praksi so zaznane izgube igralnic več kot 1 milijon dolarjev.

V igri kamera pri baccaratu z odkritimi kartami omogoča igralnici, ki uporablja predhodno premešane karte na igrah baccarat, da uvede obvezno razkritje dveh kompletov kart, ki jih delivec razporedi po mizi, da se igralci lahko prepričajo, da so zares premešane. Igralec, ki je sodelavec delivca posname razkrite karte s kamero v rokavu. Delivec nato lažno premeša karte tako, da ostane zaporedje kart enako kot pri razkritju kart. Igralec zapusti igro in si skrivoma pogleda posnetek. Ko se vrne za mizo, pa on in njegovi igralci počakajo na začetek zaporedja in stavijo glede na predvidene rezultate. V praksi so znane izgube igralnice več kot 1 milijon dolarjev.

Možno je tudi izkoriščanje asimetričnih kart, kjer se igralec osredotoči na igralnice z napravami za avtomatsko mešanje kart pri igri baccarat, ki uporabljajo naprave z odkritimi kartami ter slabo proizvedene karte, ki jih je možno razvrstiti po robovih. V sodelovanju s pomembnim igralcem je mogoče doseči spremembo uveljavljene procedure v igralnici. Najpomembnejša sprememba je bila, da delivec karte s hrbtno stranjo navzgor razdelil, potem pa igralec določi, ali bo karto obrnil direktno ali na stran. To je omogočilo prevaro, kjer je bilo možno pri prihodnjih igrah vnaprej identificirati nizke in visoke karte pred polaganjem stave, kar je prineslo veliko prednost v razmerju s hišo. V praksi so znane izgube igralnic do 100 milijonov dolarjev.

Mogoče je tudi, da si delivec zapomni karte, kjer med mešanjem kart pri igri baccarat delivec, ki ni pod nadzorom, vzame 20 kart in si zapomni zaporedje. Potem lažno premeša karte, da ohrani zaporedje 20 kart. V sodelovanju z igralci pri mizi počaka na zaporedje in zatem preračuna rezultate naslednjih treh do petih iger. Preden razdeli karte, skrivoma gestikulira sodelujočim v združbi, kako naj stavijo. V praksi je zaznana izguba igralnic do 10 milijonov dolarjev.

Zanimiva je možnost prevar z VIP gosti z internimi informacijami, kjer igralnica kot previdnostni ukrep uporablja napravo za preverjanje ustreznega mešanja kart pri baccaratu z osmimi kompleti. Toda ta naprava izpostavi zaporedje kart nadzorni kameri, preden pridejo do igralne mize. VIP gost prepriča menedžerje v igralnici, da mu dovolijo vstop v nadzorno sobo pod pretvezo, da njegov pomembni klient želi neodvisni nadzor. Ko preveri video posnetek naprave za preverjanje ustreznega mešanja kart, si zabeleži zaporedje kart ter posreduje svojemu sodelavcu te »interne informacije«, vključno z identifikacijsko številko naprave za mešanje kart. V praksi so znane izgube igralnic do 100 milijonov dolarjev. Podobno je pri igri s kockami, kjer združba, ki ob metu drsa kocko. Gre za staro prevaro, ki se še vedno pojavlja v številnih igralnicah in je zelo težko opazna. Izkušeni igralec eno od dveh kock podrsa, namesto da bi jo zakotalil in tako doseže določen parameter rezultatov, ki zmanjšajo prednost hiše v prid igralcem. Za uspeh te prevare pa morajo ostali člani združbe zmotiti vodjo igre in ostale zaposlene v trenutku, ko igralec vrže kocke, da ti ne opazijo napačnega meta kock. V praksi je zaznana izguba igralnic do 10 milijonov dolarjev.

Znane so prevare s stavo pri igri craps, kjer delivci pri igri sodelujejo z igralci pri stavi »hop bet«, ki ne obstaja. Ko so kocke vržene, eden izmed igralcev zamrmra nekaj nerazumljivega, kot da bi šlo za izenačenje stave (ali pa ne). Ko se kocke ustavijo, izplača goljufivi delivec igralcu zmagovalni »hop bet«. V praksi so zaznane izgube igralnic več kot 1 milijon dolarjev.

Primeri goljufij in škodnih dogodkov pokažejo, da se brez visoko profesionaliziranih služb in nadzora ni mogoče učinkovito kosati z goljufi. Tveganja, ki v smeri goljufij in ostalih deviantnih pojavov pretijo igralnicam in igralnim salonom prihajajo tako od igralcev kot od zaposlenih ter v njihovi navezi. Psihološke podobe igralcev posebnih iger na srečo kažejo, da so najbolj nevarni tisti igralci, ki iščejo načine, da bi pridobili dobitke na nepošten način in ki so pri svojem početju zelo disciplinirani. Takšne igralce lahko poimenujemo »profesionalni goljufi z dolgim rokom trajanja«, saj obiskujejo širok krog igralnic in jih je zelo težko odkriti, kajti s prigoljufanimi zneski ne izstopajo. Pri ostalih profesionalnih goljufih, ki pri svojem početju pretiravajo in hočejo iz igralnice odnesti velike vsote denarja, pa je samo vprašanje časa, kdaj bodo odkriti. Zelo nevarni so tudi števcji kart pri igri blackjack, ki sicer ne spadajo med goljufe, vendar potrebujejo posebno obravnavo in nadzor.

Razprava

Priranje iger na srečo predstavlja obliko gospodarske turistične dejavnosti, ki omogoča obliko zabave, v kateri se skozi sisteme delovanja vrta veliko gotovine in ta je skozi svoj pretok pogosto predmet poskusov različnih delovanj oseb, ki poskušajo priti do nje. Gospodarske družbe, ki se ukvarjajo z organizacijo iger na srečo morajo upoštevati vsa navodila zakona o organizaciji iger na srečo, zakona o zasebnem varovanju ter v povezavi z igrami na srečo še zakon o kazenskem postopku, kazenski zakonik in zakon o javnem redu in miru ter drugo pravno podlago, s katero je mogoče zagotoviti nemoteno delovanje. Pravna podlaga je tudi podlaga za načrtovanje, pripravo ter organizacijo iger na srečo, s čimer se gospodarske družbe, ki organizirajo igre na srečo, ustrezno organizirajo, kako varovati celotno delovanje vseh sistemov, povezanih z dejavnostjo. Poleg organizacije delovanja in varovanja deležnikov gospodarske družbe igralniške dejavnosti, nadzor nad delom igralniške dejavnosti izvaja posebni davčni urad Republike Slovenije za nadzor prirejanja iger na srečo. Nadzorni organ pri opravljanju nalog postopa po zakonu, ki ureja splošni upravni postopek, in zakonu, ki ureja inšpekcijski nadzor, če s tem ali drugim zakonom ni drugače določeno. Če nadzorni organ pri opravljanju nadzora ugotovi, da se igre na srečo prirejajo v nasprotju z zakonom ali na njegovi podlagi izdanimi predpisi, koncesijsko pogodbo, sprejetimi pravili ali splošnimi akti, izda odločbo za odpravo ugotovljenih nepravilnosti. Nadzor nad sistemom prirejanja iger na srečo mora biti urejen na način, ki omogoča, da igre na srečo potekajo v urejenem in nadzorovanem okolju, da se preprečijo pranje denarja, goljufije in druga kazniva dejanja ali ravnanja v nasprotju z javnim redom, da se zaščitijo mladoletniki in druge občutljive osebe pred škodljivimi vplivi čezmerne igranja iger na srečo ter da se varujejo udeleženci iger na srečo. To izvaja Finančna uprava Republike Slovenije.

Inšpektor za igre na srečo ima pooblastila pri svojem delu pregledati poslovne prostore igralniške družbe in vse procese, ki so neposredno ali posredno povezani s prirejanjem iger na srečo, naprave in pripomočke za prirejanje iger na srečo, naprave za nadzor nad izvajanjem iger na srečo, audio video posnetke nadzornih kamer, evidence in druge dokumente ali podatke. Inšpektor za igre na srečo je lahko prisoten pri dnevem obračunu naprav, blagajne in trezorja ter pri drugih postopkih in procesih, ki se odvijajo neposredno ali posredno pri prirejanju iger na srečo. Glede na zakonska pooblastila, ki jih ima inšpektor za igre na srečo iz FURS-a velja poudariti, da je tovrstni zunanji nadzor zelo pomemben z vidika preprečevanja goljufij in drugih škodnih dogodkov, ki bi se jih morebiti posluževale igralniške družbe. Prostor za tovrstne mahinacije obstaja, zato je pomembna tudi dobra usposobljenost in integriteta inšpektorjev, da pravočasno ugotovijo tovrstna dejanja, jih preprečijo in nenazadnje zaščitijo ugled dejavnosti. Naloge nadzornega organa so v izvajanju neposrednega nadzora pri opravljanju vseh procesov, ki so neposredno ali posredno povezani s prirejanjem iger na srečo, sodelovanju z uradom, pristojnim za preprečevanje pranja denarja, vzpostavljanju informacijskega sistema, ki je v neposredni povezavi z on-line nadzornimi sistemi igralnih naprav koncesionarjev in informacijskimi sistemi in izvajanju nadzora preko nadzornega informacijskega sistema.

Pomembno je, da če nadzorni organ na podlagi podatkov in ugotovitev oceni, da so pri opravljanju dejavnosti podani razlogi za sum kaznivega dejanja, obvesti o tem pristojne organe (Policijo, Urad za preprečevanje pranja denarja). Za izvajanje nadzora ima nadzorni organ pravico zahtevati sodelovanje drugih državnih organov, specializiranih organizacij, zavodov ali posameznikov, kadar to ni v nasprotju z interesi postopka. Nadzorni organ sme podatke, ki jih je pridobil po zakonu, uporabljati samo za zakonite namene. Vsaka oseba, ki sodeluje oziroma je sodelovala pri opravljanju nadzora, je zavezana vse v tem procesu pridobljene podatke, informacije in dejstva obravnavati kot poslovno skrivnost. Dolžnost varovanja tajnosti podatkov traja tudi po prenehanju delovnega razmerja pri nadzornem organu. Po poteku treh let nadzorni organ podatke iz prejšnjega odstavka arhivira. Po treh letih od arhiviranja podatke uniči. Trajno hrani podatke iz registra koncesionarjev, igralnic, igralnih salonov ter prirediteljev klasičnih iger na srečo. Naloge nadzornega organa opravljajo pooblaščen osebe za nadzor, ki jih imenuje predstojnik organa. Pooblaščen osebe za nadzor iz prejšnjega odstavka morajo izpolnjevati pogoje, ki jih za opravljanje nalog inšpekcijskega nadzora predpisuje zakon, ki ureja inšpekcijski nadzor. Pooblaščen osebe za nadzor samostojno opravljajo naloge nadzora po tem zakonu, vodijo postopek ter izdajajo odločbe in sklepe v skladu z zakonom, ki ureja splošni upravni postopek. Za preostala pooblastila, pristojnosti, postopke in ukrepanje se smiselno uporabljajo določbe zakona, ki ureja inšpekcijski nadzor. Pooblaščen oseba nadzornega organa ima pravico pri svojem delu pregledati poslovne prostore in vse procese, ki so neposredno ali posredno povezani s prirejanjem iger na srečo, naprave in pripomočke za prirejanje iger na srečo, naprave za nadzor nad izvajanjem iger na srečo, avdio video posnetke, poslovne knjige, pogodbe, listine, evidence in druge dokumente ali podatke prireditelja oziroma koncesionarja, ki omogočajo vpogled v poslovanje in so potrebni za ugotovitev dejanskega stanja. Pooblaščen oseba nadzornega organa je lahko prisotna pri dnevnem obračunu naprav, blagajne in trezorja ter pri drugih postopkih in procesih, ki se odvijajo neposredno ali posredno pri prirejanju iger na srečo. Pooblaščen oseba nadzornega organa pri koncesionarju, med drugim nadzira tudi strokovno usposobljenost delavcev v igralnici.

V raziskavi smo ugotovili, da je eden izmed osnovnih pogojev za nemoteno poslovanje igralniške dejavnosti zagotoviti visoko stopnjo varnosti v igralniškem okolju za vse udeležence. Za zagotavljanje splošne varnosti v igralniških družbah lahko skrbi interna ali zunanja varnostna služba. V procesu zagotavljanja celovite varnosti, ima ob interni službi za video kontrolo in službi za informacijsko varnost pomembno vlogo tudi služba skladnosti poslovanja (Chief Compliance Officer). Vidno vlogo v tem procesu ima varnostna kultura vseh udeležencev, čeprav lahko vplivamo nanjo neposredno le pri zaposlenih. Naloga vodstva je, da preko odgovorne osebe za varnost, ki mora imeti vizijo in učinkovite strategije, s sinhronizacijo vseh varnostnih sistemov, z internimi usposabljanji in drugimi aktivnostmi pripomore k dvigu varnostne kulture. Na ta način zaposleni pridobijo potrebna znanja za boljše razumevanje varnostne problematike v igralništvu in področne zakonodaje ter se seznanijo z internimi varnostnimi pravili. Zaposleni se tako usposabljujejo tudi za ustreznega ravnanja s tveganimi obiskovalci, da s svojim neustreznim ravnanjem ne povzročijo nepotrebnih incidentov. Namen usposabljanja je tudi dvig splošne kulture tveganj ter učinkovit sistem upravljanja in obvladovanja varnostnih tveganj.

Skozi raziskavo smo prikazali primere iz prakse, kjer so primeri goljufij ter drugih škodnih dogodkov v igralništvu pokazali, da je sinhronizacija varnostnih služb, tehnologije in služb za video kontrolo nujna in da predstavlja zelo pomemben segment pri zagotavljanju korporativne varnosti v igralnicah in igralnih salonih. Igralniški procesi in statistika škodnih dogodkov kažejo, da teh procesov ni dobro prepuščati naključju in da sta profesionalni pristop in proaktivno delovanje še kako pomembna. Posebno vlogo ima management sodobnih igralniških družb, ki se zaveda, da je nujen profesionalni pristop k organiziranosti služb in ustreznim investicijam na področju operativne varnosti, kar prinaša pozitivne rezultate. Pri upoštevanju navedenega so investicije v sisteme sinhronizacije varnostnih služb, vodenja in upravljanja, načrtovanja in usposabljanja brez dvoma upravičene in smiselne. Zaradi splošne strategije pri obvladovanju goljufij je zelo pomembno posredno sodelovanje z ostalimi službami znotraj igralnice, z inšpektorji iger in varnostno službo. Zelo pomembni so postopki in pretok informacij v primerih, ko se sumijo goljufije in ostali škodni dogodki. Prav tako so koristne informacije in izmenjava dobre prakse med službami drugih igralnic ter širitev sodelovanja v mednarodni prostor (Kovačič, 2015). Gre za prepričanje, da je usklajeno delo in sinhronizacija različnih sistemov pogoj za uspešno in varno delovanje gospodarskih družb igralniške dejavnosti in da tovrstna sodelovanja zelo pripomorejo k zmanjševanju in pravočasnem preprečevanju goljufij in ostalih škodnih dogodkov. Pri tem je seveda potrebno odmisлити rivalstvo v branži ter dati prednost varnosti in preprečevanju škodnih dogodkov. Prezare se pojavljajo povsod, ne glede na velikost igralniške družbe. Register škodnih dogodkov je koristen pri načrtovanju usposabljanja zaposlenih, čeprav je bolje biti korak pred goljufi in nepoštenimi zaposlenimi, kar pa lahko dosežemo le z dobrim vodenjem in visoko motiviranimi kadri na področju operativne varnosti. S tem smo potrdili postavljeno tezo, da sinhronizacija varovanja posameznih služb zagotavlja večjo varnost v igralniški dejavnosti, kar naj bi bilo izhodišče za vse boljše povezovanje ter iskanje novih rešitev.

Zaključna misel

Poslovanje igralniških družb, njihov ugled v družbenem okolju ter ugled dejavnosti nasploh so odvisni od uspešnega zagotavljanja visoke stopnje varnosti, preprečevanja goljufij, ostalih škodnih in varnostnih dogodkov. Medsebojno povezovanje in sinhronizacija posameznih varnostnih služb je le izhodišče za razmišljanje, kako najbolje zagotoviti izvajanje igralniške dejavnosti ter kako doseči prijazen in spoštljiv sprejem gostov igralcev ali turistov igralcev v igralniški dejavnosti.

Igralniška dejavnost se razvija že mnoga desetletja in v istem času jo spremljajo različne oblike poskusov posameznikov ali skupin, ki poskušajo na različne načine igralniško dejavnost preslepiti ter protipravno in neopaženo priti do materialne koristi.

Pri naši raziskavi smo se dotaknili pravne podlage, povezali in ločili posamezne oblike varnostnih in drugih služb v igralniški dejavnosti, kjer smo skušali priti do najbolj prepričljivega dokaza, s katerim bi potrdili ali ovrgli postavljeno tezo. Nedvomno se je pokazalo, da mora igralniška dejavnost poleg ustreznega usposabljanja, menedžmenta in organizacije dela, na strokoven in zahteven način ločiti dela, naloge in funkcije posameznikov ali skupin, obenem pa mora imeti vse niti v svojih rokah ter celoten sistem medsebojno povezovati v cilju doseganja ekonomskih učinkov. Nemogoče je govoriti o konkretnem modelu ali obliki popolnega varovanja, kajti gre za dejavnost, ki se razvija, izpopolnjuje in širi, s čimer je ves čas izpostavljena novim poskusom. Kolikor si igralniške dejavnosti, njihov menedžment in varnostne službe prizadevajo za varovanje dejavnosti, toliko se nepridipravi izobražujejo in proučujejo sisteme, kako preslepiti varnostne sklope in priti do denarja.

Raziskava je sicer potrdila postavljeno tezo, pa vendar gre le za en poskus predstavitve možnosti kombinacije delovanja varnostnih služb, vodstva in tehnologije s ciljem preprečevanja oškodovanja igralniške dejavnosti. Na novih raziskavah je, da proučijo nove primere, jih pokažejo in omogočijo nove varnostne naloge.

Viri in literatura:

1. Hribar, D., Sotlar, A., Dvojmoč, M. (2015), Kompleksnost varovanja iger na srečo, diplomsko delo univerzitetnega programa, Varstvoslovje, Fakulteta za varnostne vede Univerze v Mariboru, primerno v celoti.
2. Jankovič, P., Murtič, S., (2018), Osnove gospodarskega prava v logistiki, Visoka šola za regionalni menedžment, Arema Rogaška Slatina.
3. Kovačič, A. (2015). Video kontrola v igralništvu, Revija Varensvet. Branje zanimivo v celoti <http://www.varensvet.si/video-kontrola-v-igralnistvu/>.
4. Murtič, S., Jankovič, P., (2019), Osnove pogodbenega prava v logistiki, Visoka šola za regionalni menedžment, Arema, Rogaška Slatina.
5. Kovačič, A., (2008). Stroškovni vidiki fizičnega varovanja v igralnici GCL. Projektno delo.
6. Zec, B., Dobovšek, B. (2015), Goljufije v igralnicah, diplomsko delo visokošolskega strokovnega študija Varstvoslovje, Fakulteta za varnostne vede Univerze v Mariboru.
7. Powell, G.L., Tyska, L.A., Fennelly, L.J. (2003). Casino Surveillance and Security: 150 Things You Should Know. ASIS International. https://www.fu.si/fileadmin/Internet/Nadzor/Podrocja/Nadzor_iger_na_sreco/Opis/Nadzor_na_podrocju_prirejanja_iger_na_sreco.docx (Nadzor na področju prirejanja iger na srečo, 2015)
8. Štolfa, A., (2004), Video nadzor, seminarska naloga pri predmetu Poslovanje in organizacija posebnih iger na srečo, Univerza na primorskem Turistica, Visoka šola za turizem.
9. Ustava Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 33/91-I, 42/97 – UZS68, 66/00 – UZ80, 24/03 – UZ3a, 47, 68, 69/04 – UZ14, 69/04 – UZ43, 69/04 – UZ50, 68/06 – UZ121,140,143, 47/13 – UZ148, 47/13 – UZ90,97,99, 75/16 – UZ70a in 92/21 – UZ62a).
10. Zakon o igrah na srečo (Uradni list RS, št. 14/11 – uradno prečiščeno besedilo, 108/12, 11/14 – popr. in 40/14 – ZIN-B),
11. Zakon o zasebnem varovanju (Uradni list RS, št. 17/11).
12. Kazenski zakonik (Uradni list RS, št. 50/12 – uradno prečiščeno besedilo, 6/16 – popr., 54/15, 38/16, 27/17, 23/20, 91/20, 95/21, 186/21 in 105/22 – ZZNŠPP).
13. Zakon o kazenskem postopku (Uradni list RS, št. 176/21 – uradno prečiščeno besedilo in 96/22 – odl. US.