



POLÍTICA DE  
JUEGO RESPONSABLE

*El eje transversal de la Compañía*



# Somos Juego Responsable

*Porque construimos una política que protege a nuestros clientes en su decisión acerca de dónde, cuándo y cuánto jugar como una actividad de ocio segura. El Juego Responsable implica una decisión informada y educada por parte de los consumidores con el único objetivo del entretenimiento en el que el valor de las apuestas no supera nunca lo que cada persona se puede permitir. Durante décadas, nuestro sector ha sido consciente de su responsabilidad respecto a sus clientes, empleados y a las comunidades donde está presente.*



**El juego es capaz de proporcionar a las personas una vía de mejora de su bienestar social y emocional ya que enriquece su ambiente y aporta beneficios que repercuten en sus relaciones profesionales y personales.** No es, por tanto, un medio para liberarse de problemas económicos ni emocionales.

La mayoría de la población adulta disfruta del juego de un manera segura, divertida y controlada como un elemento más de sus actividades de ocio. No obstante, tal y como expresa la Organización Mundial de la Salud (OMS) existe una minoría de usuarios que, por diversos factores, presentan dificultades para relacionarse con el juego de una manera responsable o segura<sup>1</sup>. Siendo conscientes de que detrás de las estadísticas hay situaciones que afectan a personas es fundamental dar apoyo a estas personas mediante el impulso de una cultura de Juego Responsable y Seguro que fomente un buen uso de esta actividad proporcionando los elementos necesarios para detectar y evaluar posibles conductas problemáticas.

Por ello, el Grupo CIRSA ha puesto siempre al cliente en el centro de sus políticas de juego responsable. Desde aquellas que se aplican al *layout* de las salas hasta las que engloban las campañas de marketing y comunicación, la aplicación de nuevas tecnologías o la formación en contenidos de juego seguro a todos los colaboradores. Todas estas directrices son clave para lograr una experiencia de juego divertida, eficiente, segura, justa y socialmente responsable. En definitiva, una serie de acciones transversales -preventivas, de sensibilización, de intervención y de control- de las que se benefician tanto los jugadores en general como aquellos con posibles problemas de adicciones comportamentales.

<sup>1</sup> El último informe de la DGOJ del Ministerio de Hacienda indica que en España existe un 0,25% de casos de patologías asociadas al juego, el mismo índice que en otros países como Alemania, Francia, Australia y Nueva Zelanda

La política del Grupo se basa en tres pilares conectados entre sí



Contar con un producto que responda a una actividad de puro entretenimiento



Ser un actor clave en la industria y en la sociedad para garantizar un juego seguro



Actuar de forma responsable cumpliendo la propia regulación y evaluando nuevas fórmulas para implementar herramientas que continúen protegiendo al cliente

## El compromiso de toda la industria

CIRSA forma parte de todas las asociaciones sectoriales de los diferentes subsectores que conforman nuestra actividad y participa activamente en ellas. Estos organismos, junto a las diferentes administraciones públicas, son quienes, a su vez, dibujan líneas maestras de actuación que fomentan el Juego Responsable. La Compañía es la primera en reclamar y aplicar las necesarias medidas de protección para aquellos colectivos más vulnerables frente a un posible mal uso del juego, así como frente a prácticas perjudiciales que puedan suceder en nuestra industria.

En este sentido, la Compañía incentiva y participa en planes que luchan contra el juego ilegal y contra aquellos que no cumplen la normativa propia del sector relativa al Juego Responsable.

Entre otras instituciones, el Grupo CIRSA forma parte del Consejo Asesor de Juego Responsable, presidido por la DGOJ y concebido como un foro de asesoramiento en el diseño y ejecución de políticas públicas en materia de Juego Responsable. Este Consejo está formado por representantes de la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas, empresas del sector y profesionales y representantes de otras instituciones, organismos y asociaciones relacionadas con el sector del juego y en él se debaten y establecen las políticas óptimas para que el juego siga siendo una actividad segura para todos aquellos que lo practican de forma libre y responsable.

# Acciones Juego Responsable Grupo CIRSA

## La prevención como herramienta clave

### Área específica de gestión del Juego Responsable

- Control de acceso para la protección de menores y personas autoexcluidas
  - Sistema de autoexclusión propio
  - Formación interactiva para todos los empleados. Presencial y online
  - Formación específica acerca de juego responsable en los cursos de nuevos croupiers
  - Formación específica acerca de juego responsable para las nuevas incorporaciones
  - Plan de Comunicación en salas acerca del juego seguro para clientes y empleados
  - Colaboración con asociaciones de tratamiento de adicciones comportamentales (ACENCAS; Fejar en el consejo asesor del programa de COFAR relativo al sello Juego Responsable)
  - Plan de Becas para tratamiento de adicciones al juego
  - Programas Acreditación subsectores – Certificado sobre Juego Responsable para operadores de Hostelería (Sello COFAR)
- 
- Juego Online – uso de Inteligencia Artificial para garantizar un uso saludable del juego como opción de ocio y entretenimiento
    - Explicación de las normas básicas acerca de cómo funciona el juego online
    - Manual de los mecanismos y protocolos de Sportium para la detección de comportamientos de riesgo en usuarios registrados
    - Controles de frecuencia y tiempo de juego
    - Controles gasto en juego
    - Controles de volumen de juego (estilo)
    - Reportes de control semanales de usuarios registrados para identificar posibles anomalías o cambios de patrón
    - Revisiones periódicas de usuarios con posibles comportamientos de riesgo
    - Avanzar la detección de comportamientos de riesgos
    - Acceso a información acerca de asociaciones de tratamiento de adicciones comportamentales
    - Acceso a información acerca de Aplicaciones para bloquear el acceso a páginas de juego online
    - Información acerca de Aplicaciones de control parental para que los menores no accedan a páginas para mayores de edad
    - Información acerca de Aplicaciones para la autoexclusión de sitios web y publicidad apuestas deportivas
    - Servicio telefónico especializado en materia de juego seguro

[www.cirsa.com](http://www.cirsa.com)  
2022