



4. Juego Responsable

Queremos relaciones
sostenibles a largo plazo
con nuestros clientes

Objetivo y estrategia



En CIRSA queremos garantizar una experiencia de ocio amena y personalizada. Por ello, hacemos todo lo posible para garantizar que todas y cada una de las personas hagan uso de nuestros servicios de una forma segura y responsable.

Entendemos que el Juego Responsable entraña la toma de decisiones asertivas e informadas con el único fin de buscar entretenimiento y, bajo ninguna circunstancia, el juego debe emplearse para hacer frente a problemas económicos o emocionales.

Trabajamos de forma continuada para hacer que nuestro negocio sea más seguro y esté en línea con las **mejores prácticas en cuanto al Juego Responsable**. Nos esforzamos por crear relaciones sostenibles a largo plazo con nuestros clientes al proporcionarles la mejor experiencia basada en la seguridad y en el entretenimiento.

El juego puede ofrecer un modo alternativo para mejorar el bienestar emocional puesto que beneficia el entorno social y contribuye positivamente a las interacciones personales. Sin embargo, aunque la mayor parte de la población adulta disfruta de este tipo de entretenimiento de una forma segura y responsable como parte de sus actividades de ocio,

somos plenamente conscientes de que existe una determinada minoría de usuarios que, por diferentes motivos, pueden experimentar algunos problemas. En España, por ejemplo, esta cifra se mantiene en los últimos años en torno al 0,3% del total de la población mayor de edad. *Fuente: DGOJ - Juego y Sociedad*

Ofrecemos a nuestros clientes herramientas para gestionar responsablemente su experiencia en nuestros establecimientos, así como, ponemos a su disposición los recursos necesarios para hacer frente a los retos planteados por un sector de rápido crecimiento, como es el caso del juego online.

Así, creemos que es de vital importancia que nuestra estrategia de Juego Responsable abarque tanto el juego en centros físicos como online, motivo por el cual adoptamos un enfoque bidireccional que combina tanto fases preventivas como proactivas para generar una verdadera cultura de Juego Responsable, que llegue a todos nuestros clientes.





Jugar de una manera responsable y segura es pieza clave de la sostenibilidad de nuestra actividad. Para ello, es de suma importancia empoderar y proteger a nuestros clientes y formar a nuestros empleados en materia de Juego Responsable

Medidas preventivas: medidas para fomentar el Juego Responsable

- Hemos lanzado la campaña «**En CIRSA Somos Juego Responsable**»
- Campañas de **formación y concienciación**, para fomentar juegos de azar más seguros en nuestra cultura y ofrecer a nuestro personal la formación adecuada.
- En cuanto al juego online, realizamos una gran **inversión en inteligencia artificial** para monitorizar cuidadosamente a los clientes que interaccionan con nosotros e identificar posibles conductas problemáticas, así como ofrecer herramientas que les permitan mantener el control.
- Trabajamos para seguir concienciando a nuestros clientes en relación con el juego seguro y equilibrado en todos los países en los que opera CIRSA, facilitando el Juego Responsable e informando sobre los posibles daños relacionados con el juego mediante un plan de comunicación estratégico de Juego Responsable.

Acciones activas: nuestra ayuda para jugadores con problemas

- Fomentamos colaboraciones y asociaciones activas con instituciones de investigación para prestar asistencia y orientación a las personas que han desarrollado problemas relacionados con el juego excesivo.
- Participamos activamente en todas las **asociaciones sectoriales del sector del juego** para fomentar estos compromisos y trabajar en medidas específicas que garantizan los niveles más altos de Juego Responsable dentro de nuestro sector.
- También colaboramos con las administraciones, **por ejemplo, en España formamos parte del Consejo Asesor de Juego Responsable**, liderado por la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ).

CIRSA ha obtenido la Certificación de Juego Responsable por parte de la entidad internacional G4



Acciones y resultados

Nuestras medidas preventivas para fomentar el Juego Responsable



Certificación de Juego Responsable por parte de la entidad certificadora G4

Hemos obtenido a nivel corporativo la certificación de Juego Responsable por parte de la entidad certificadora internacional G4 (Global Gambling Guidance Group), convirtiéndose en la **primer Grupo en obtener esta acreditación en España y en los países de América Latina** en los que está presente.

Esta certificación reconoce las políticas y los planes de acción en materia de Juego Responsable, tanto para el juego presencial como para el online. El código de práctica de Juego Responsable por el que el Grupo CIRSA ha sido certificado incluye prácticas y políticas que apoyan un marco de Juego Responsable, un código propio para regular la publicidad y el marketing, planes internos de formación en materia de Juego Responsable o herramientas de protección del cliente para permitir que la experiencia de juego responda a la de un verdadero entretenimiento, entre otras materias.

Formación en materia de Juego Responsable para nuestros empleados

A finales de 2022 **hemos finalizado la formación en materia de Juego Responsable** a un total de 1.842 empleados de sala en España que están en contacto con los clientes, de los cuales 1.836 han superado la formación con éxito, siendo un 99,7% el porcentaje de aprobados.

El objetivo es poder formar a todos los empleados del resto de países para finales de 2023 e iniciar una segunda formación para los empleados de España profundizando en determinadas materias.



Constitución del Comité de Juego Responsable

El Comité de Juego Responsable Corporativo es el **encargado de validar las políticas, la estrategia y la cultura en materia de Juego Responsable**. Integrado por los responsables de las diferentes líneas de negocio, así como de RRHH, Jurídico, Comunicación y ESG.

Las principales funciones del Comité son:

- Definir y revisar periódicamente la estrategia y el plan de actuación de la Compañía sobre Juego Responsable.
- Reunirse periódicamente, para evaluar las acciones y/o actividades a desarrollar en el interior de la Compañía, para mantener informados a los clientes sobre el Juego Responsable.
- Desarrollar campañas informativas en materia de Juego Responsable y diseñar campañas para generar cultura de Juego Responsable.
- Estar atentos a las disposiciones emitidas por las entidades de control sobre Juego Responsable, de forma que oportunamente se identifiquen las alertas y controles a implementar en CIRSA.

En CIRSA Somos Juego Responsable

Hemos lanzado una campaña global, en todos los países donde tenemos presencia, de comunicación tanto interna como externa con el objetivo de informar y empoderar a nuestros clientes.

En todas nuestras salas se ha implementado de forma visible y se dispone de entre otros consejos para jugar de manera responsable, mediante trípticos, pantallas y paneles informativos, test de autoevaluación y la prohibición explícita de acceso a menores de 18 años.

A continuación mostramos parte de los elementos implementados:

Tríptico campaña



Colocación de adhesivos en máquinas recreativas



EN CIRSA SOMOS JUEGO RESPONSABLE

Adhesivos campaña

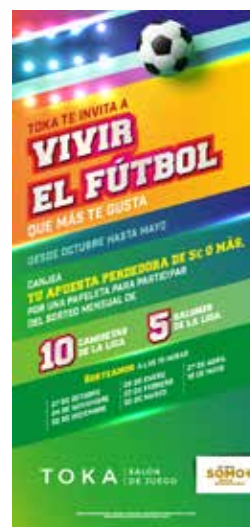
ADHESIVOS ENTRADA BONGOS



ADHESIVOS ENTRADA SPORTUM/TOKA



Piezas promocionales





Si es seguro es nuestro juego
 ¡Diviértete! Juega de forma responsable
 El juego es una actividad lúdica, divertida y social
En CIRSA, Somos Juego Responsable


Acciones de sensibilización


**¡DIVIÉRTETE!
 JUEGA DE FORMA RESPONSABLE**


+18 Si eres menor de edad o estás incapacitado legalmente **no puedes jugar**


 En función de tus circunstancias calcula el dinero y tiempo que quieras destinar a la diversión y mantén ese límite durante toda la sesión de juego. **Programa pausas durante las partidas**


 **El único objetivo del juego es divertirse**
 Ganar no debe influir como motivación para jugar

 **Acude siempre a establecimientos de juego autorizados**

 **No juegues para evadir problemas**, los momentos de conflicto emocional disminuyen el autocontrol

 **El juego no debe afectar a tus relaciones personales**, si lo hace puede ser sintoma de un juego problemático

 **Juega dentro de tus posibilidades económicas**

 **Combina el juego con otras formas de entretenimiento**

Test de autoevaluación:

Ponemos a disposición de aquellos clientes que así lo soliciten un test de autoevaluación.

TEST DE JUEGO RESPONSABLE Y DE PREVENCIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS AL JUEGO

- ¿Te encuentras a menudo recordando experiencias pasadas de juego, planificando la próxima vez que vas a jugar y/o te planteas formas de conseguir dinero con el que jugar?
 Si
 No
- ¿Has jugado alguna vez más dinero de lo que tenías pensado?
 Si
 No
- ¿Intentas controlar, interrumpir o detener el juego?
 Si
 No
- ¿El intento de interrumpir o detener el juego te produce inquietud o irritabilidad?
 Si
 No
- ¿Juegas para evadirte de algún problema?
 Si
 No
- Cuando te juegas dinero, ¿vuelves otra vez a jugar para recuperar el dinero perdido?
 Si
 No
- ¿Crees que tienes algún problema con el juego?
 Si
 No
- ¿Financias tu actividad de juego mediante dinero familiar, préstamo, falsificación, fraude o robo?
 Si
 No
- ¿Has perdido alguna vez tiempo de trabajo o de clase debido al juego?
 Si
 No
- ¿Has acudido a alguien para que te ayude con tus problemas económicos producidos por el juego?
 Si
 No



Casino Marbella



Casino Valencia

Certificaciones de Juego Responsable en el sector de los bares y restaurantes

La operación de máquinas de juego en establecimientos de hostelería representa un activo fundamental para nuestra empresa. Por este motivo, y como parte de nuestra promoción de la cultura del Juego Responsable en el sector, CIRSA y otras empresas de juego líderes de España, junto con COFAR (Confederación Española de Empresarios del Juego Recreativo en Hostelería), definieron un programa de certificación para garantizar que el sector de los bares y restaurantes pusieran en marcha medidas preventivas y proactivas personalizadas para garantizar juegos de azar más seguros.

12.425

establecimientos certificados en Juego Responsable en 2022.
Representa el 72% del total, muy en línea con el objetivo de conseguir el 90% en el 2024.

+22%
vs 2021

Los establecimientos acreditados por este programa muestran públicamente su compromiso en ofrecer productos de juego seguros y garantizar que la actividad se desarrolla bajo un estricto cumplimiento normativo.



PROGRAMA DE
ACREDITACIÓN DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL

La aplicación correcta del programa ha sido validada por SGS, una de las empresas certificadoras líderes a nivel mundial, y nos ha situado con una puntuación de **89,02 sobre 100**, por encima de la media del sector (86,95).

La metodología utilizada ha sido la **realización de un cuestionario**, mediante auditorías no anunciadas en los establecimientos, basado en **3 aspectos**:

- aspectos regulatorios
- prevención de riesgos y buenas prácticas
- aspectos visuales y documentales

89,02

valoración

La finalidad de la verificación realizada por SGS ha sido validar que los establecimientos cumplen bajo los tres aspectos con los siguientes principios:

1. Ofrecer un entorno seguro y regulado a los clientes de la hostelería.
2. Garantizar una supervisión estricta por parte de expertos, quienes garantizan que el juego se desarrolla dentro de un marco normativo adecuado.
3. Dar acceso solo a clientes mayores de edad.
4. Proteger a los colectivos vulnerables de los posibles problemas relacionados con el juego.
5. Aplicar medidas responsables para ayudar a los clientes que puedan desarrollar problemas con el juego.
6. Informar plenamente a los clientes sobre lo que implica el juego.

Uso de IA para abordar los posibles problemas relacionados con el juego

Queda patente que el mundo del juego por Internet seguirá ganando popularidad en el futuro próximo a medida que los desarrollos tecnológicos faciliten una experiencia más atractiva. Por lo tanto, queremos garantizar un juego online seguro para que los clientes puedan aprovechar al máximo su experiencia.

Para lograr este objetivo, aplicamos tecnologías de IA, mediante la predicción del modelo computacional conocido como "red neuronal artificial supervisada" con el fin de vigilar, detectar y elaborar perfiles de nuestros clientes, lo que nos permite protegerles al identificar posibles señales de juego problemático. Los mecanismos de control se basan en una matriz en la que se han incluido 25 indicadores clave que hacen referencia a distintos elementos presentes en las operaciones de juego del usuario. El sistema vigila diferentes parámetros:

- **Frecuencia/tiempo:** dedicación horaria del individuo a las actividades relacionadas con el juego. Entre otros, se tiene en consideración sus días de actividad, tiempos entre depósitos, promedio de horas entre logins, etc.

- **Actividad/volumen:** estilo de juego y cantidades de apuestas y sesiones de casino del jugador, así como depósitos semanales, retiros, entre otros.

- **Económicos:** cantidades monetarias dedicadas a la actividad. Incluye, por ejemplo: totales depositados, promedio semanal, número de logins en los que se ha quedado en balance cero, etc.

- **Otros factores:** varios factores adicionales cualitativos. Por ejemplo, si tiene edad de riesgo (jóvenes-adultos), utiliza el móvil o ha sido excluido previamente (ha reconocido en alguna ocasión que tiene un problema).

Además, ofrece informes semanales que nos permiten identificar patrones de juego de riesgo. Si detectamos que nuestros clientes comienzan a mostrar un comportamiento no deseable respecto a la actividad, nos comunicamos con ellos mediante 4 fases, a través de las cuales además de ofrecerles herramientas que permitan su control, podemos llegar hasta la suspensión temporal de la cuenta.

468

situaciones de riesgo detectadas de manera proactiva a través de sistemas de supervisión

-9%
vs 2021

Estamos trabajando para incorporar la tecnología del IA del juego online al presencial

Refuerzo de la autoexclusión

La generación de una cultura de Juego Responsable se basa en gran medida en el empoderamiento de nuestros clientes. En línea con este compromiso, queremos que cada cliente pueda adaptar sus circunstancias a la experiencia del juego, como por ejemplo en 2022, 2.738 jugadores se marcaron límites de apuesta. Además, gestionamos un **programa de autoexclusión** que permite a los clientes abandonar su participación en el juego siempre que así lo consideren.

2.738

jugadores pusieron límites a sus apuestas en 2022

+34%
vs 2021

35.496

autoexclusiones (juego online)

+39%
vs 2021



Concienciación social

Debemos continuar formando a nuestros clientes, mediante campañas de concienciación, para ayudarles a tomar decisiones seguras y responsables.

En este sentido, estamos aplicando el plan global de comunicación “**En CIRSA Somos Juego Responsable**” en todas nuestras salas de juego que se adapta a las necesidades de nuestros clientes y empleados. Como parte de este plan de comunicación, exhibimos mensajes de concienciación en relación al Juego Responsable en todas nuestras operaciones. Por ejemplo, en nuestras salas de juego, disponemos de señales para aconsejar a nuestros clientes que solo apuesten la

cantidad de dinero que pueden permitirse, mientras que, en el juego online, se lo notificamos por mensaje de texto o correo electrónico.

En el juego online, ofrecemos a nuestros clientes la información necesaria para sentirse seguros cuando interactúan con nosotros. También sobre las herramientas que pueden utilizar los padres para evitar que los menores accedan al juego en línea, así como información sobre autoexclusión de páginas web.

También contamos con un servicio de atención telefónica especializada en Juego Responsable, que ofrece orientación a nuestros clientes que necesitan ayuda o desean pedirla.

Nuestra ayuda para los jugadores con problemas

Colaboración en el tratamiento terapéutico

Una proporción significativa de nuestros esfuerzos de Juego Responsable se dedica a la colaboración entre diferentes profesionales de CIRSA e investigadores para hacer frente a los posibles daños relacionados con el juego, lo que resulta de vital importancia cuando los clientes experimentan dificultades en su relación con el juego.

Reconocemos que la ludopatía mejora significativamente con tratamiento psicológico. Por este motivo, trabajamos para establecer una asociación estratégica con una institución relevante del sector sanitario para financiar un estudio de investigación en el ámbito de la adicción del comportamiento, con el fin de comprender, ayudar y empoderar mejor a nuestros clientes para que jueguen de una forma responsable y segura.

Además, desde 2016 hemos estado colaborando estrechamente con **ACENCAS** (Asociación Centro Catalán de Adicciones Sociales), dedicada no solo a ayudar a aquellos que sufren daños relacionados con el juego, sino también a su círculo más cercano.



Como novedad en el 2022 hemos firmado un convenio de colaboración con **FEJAR** (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados) que tiene como interés común el fomento de políticas activas y principios de Juego Responsable. Este convenio nos permite, entre otras cosas, apoyar y participar en actuaciones en materia de Juego Responsable, así como informar en nuestros folletos de Juego Responsable del teléfono gratuito de ayuda a la solución de problemas de juego.



Subvenciones para tratar la ludopatía

Finalmente, destacar nuestro convenio con C.A.T Barcelona, entidad con la que venimos colaborando desde 2017 con el fin de potenciar el estudio y desarrollo de **programas terapéuticos del juego patológico o ludopatía**. Así mismo subvencionamos el tratamiento para personas que así lo requieran y cumplan los requisitos establecidos en nuestra colaboración

