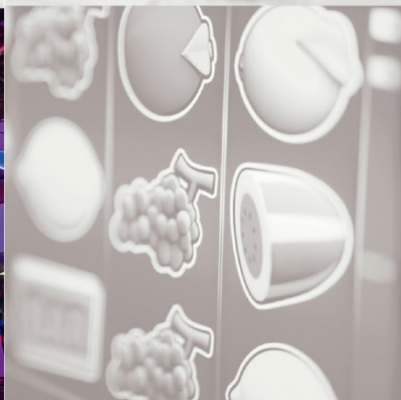




Política de Juego Responsable

Noviembre 2023



1. Objetivo

CIRSA tiene el firme compromiso de asegurar un entorno de juego seguro y saludable para sus clientes. Asimismo, el presente documento pretende dar respuesta a este objetivo.

Esta política de Juego Responsable recoge el conjunto de directrices, prácticas y acciones que tienen como objetivo prevenir y detectar el juego problemático, mitigar el daño de las actuaciones de riesgo y motivar a los clientes a tomar una actitud responsable frente a los juegos de azar.

En este sentido, se trata de un documento que contiene normas de conducta que deben ser estrictamente seguidas por todo el personal de la Compañía y está estructurado con las políticas, los procedimientos y las medidas de control que CIRSA ha desarrollado e implementado tomando como referencia el conocimiento académico y las mejoras prácticas internacionales en materia de juego responsable. Todo ello, con el fin de apoyar a los Clientes y dar cumplimiento a la normativa que establece los requerimientos mínimos en esta materia.

1.1. Introducción

El juego es una actividad lúdica 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. Por tanto, en ningún caso debe llegar a entenderse como un posible medio para liberarse de problemas económicos ni emocionales.

La mayoría de la población adulta disfruta del juego de una 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.

Siendo conscientes de que detrás de las estadísticas hay situaciones que afectan a seres humanos, para CIRSA es fundamental impulsar una cultura de Juego Responsable que fomente el buen uso de esta actividad proporcionando los elementos necesarios para detectar y evaluar posibles situaciones y comportamientos problemáticos. Nuestra Compañía es una firme defensora de que nuestra actividad es sostenible solo si el contexto en el que se desarrolla es sano y controlado.

Además de las acciones preventivas y activas propias de la actuación de la Compañía en pro del Juego Responsable, CIRSA forma parte de numerosas 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. En CIRSA somos proactivos 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 suceden en nuestra industria. En este sentido, la Compañía incentiva y participa en planes que luchan contra el juego ilegal y contra aquellas empresas y personas que no cumplen la normativa propia del sector relativa al Juego Responsable.

Nota: En los distintos estudios que se han hecho en España de la DGOJ, plan Nacional sobre drogas o CeJuego cifran entre un 0,2% y un 0,5% la patología del juego en España.

1.2. La cultura del Juego Responsable

Como operador de un sector regulado, CIRSA mantiene un firme compromiso con la Sociedad y con el bienestar de sus clientes. Por eso, la Compañía desarrolla los mecanismos necesarios para proteger a sus usuarios y se mantiene atenta a los riesgos que pueden estar asociados a la práctica inmoderada de los juegos de azar, tales como adicciones o extralimitaciones en los valores apostados.

Para la Compañía es clave generar una cultura de prevención y conocimiento que cree conciencia alrededor de los posibles trastornos del juego.

En este sentido, la Compañía trabaja en el fomento de campañas y acciones preventivas que motiven a los Clientes a tomar una actitud mesurada frente a los juegos de azar.

Asimismo, CIRSA proporciona mecanismos para que los usuarios vean el juego como una actividad de ocio social que puede compartirse con amigos y familiares.

En los mercados en los que opera, por ejemplo, en Colombia y España, CIRSA trabaja de la mano con entidades dedicadas a la atención de personas que padecen juego patológico. Estas alianzas permiten visibilizar los efectos negativos de la adicción y, lo más importante, concienciar sobre los posibles trastornos del juego abusivo o incontrolado.

2. Alcance

La presente política tiene el carácter de política corporativa y por lo tanto, es de aplicación a todas las sociedades del Grupo CIRSA. Se establecen las bases, los instrumentos y los mecanismos necesarios para una adecuada y eficiente coordinación de todas las sociedades del Grupo. Todo ello sin perjuicio ni merma alguna de la capacidad de decisión autónoma que corresponde a cada una de ellas.

3. Normas de referencia o consulta

Aplicación de las diferentes normas nacionales e internacionales relacionadas con el Juego Responsable, por medio de las cuales se establecen las políticas en materia de Juego Responsable.

Por ejemplo:

- España - Ley 13/2011, de 27 de mayo. Artículos 6, 6.3 y 8.
- España - Decreto publicidad 958/2020, de 3 de noviembre.
- España - Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo.

- Colombia - Resolución 20214000036784 de 16 de diciembre de 2021 emitida por Coljuegos.

4. Responsabilidades

Es responsabilidad del grupo CIRSA formar, promover y difundir dicha política en juego responsable entre todos sus empleados, siendo responsabilidad de éstos a actuar conforme a las prácticas descritas en esta política según su ámbito de actividad.

5. Definiciones

- **Juego responsable:** Son aquellos principios y prácticas orientadas a prevenir y abordar la participación desordenada en los Juegos de Azar, de cara a proteger a los grupos vulnerables.
- **Grupos Vulnerables:** Denominamos grupo vulnerable aquellos sectores de la sociedad tales como los menores de edad (<18años), personas con ingresos bajos, los que tienen una adicción al juego y los que sufren trastorno mental.
- **Responsable de Juego Responsable:** persona designada conforme se establece en esta política, para liderar el Programa de Juego Responsable.
- **JR:** sigla que corresponde a Juego Responsable.
- **Jugador:** persona natural mayor de edad, que realiza apuestas o paga por el derecho a participar en un juego de suerte y azar, a una persona jurídica que actúa en calidad de Operador autorizado que le ofrece a cambio un premio en dinero o en especie, el cual ganará si acierta en los resultados de éste, no siendo éste previsible con certeza por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad.
- **Jugador social:** persona que juega ocasional o regularmente por entretenimiento, realizando una elección racional de esta opción de ocio basada su limitación de tiempo y dinero. Tiene un control total sobre esa conducta y puede abandonarla o dejar de emitirla cuando lo desea.
- **Jugador problemático:** persona que lleva a cabo una conducta de juego frecuente o diaria, con un gasto habitual de dinero que, en alguna ocasión, por excesivo, le acarrea problemas, pero que no llega a la gravedad del jugador patológico. Tiene menos control sobre sus impulsos que el jugador social y el aumento en la regularidad del juego le exige gastar con mayor intensidad y un mayor tiempo de dedicación, aunque suele atender regularmente a su familia y trabajo, llevando una vida normal. Se les considera personas con alto riesgo de convertirse en jugador patológico.

- **Jugador patológico:** Se caracteriza por una dependencia emocional del juego, una pérdida de control con respecto a éste y una interferencia con el funcionamiento normal de la vida cotidiana.
- **Ludopatía o juego patológico:** Es un impulso irreprímible de jugar a pesar de ser consciente de sus consecuencias y del deseo de detenerse. Está reconocida como una enfermedad por la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- **Autoexclusión:** proceso voluntario en el que las personas se pueden excluir del sitio de juego o de áreas específicas del mismo. Se trata de una técnica de autoayuda y autocontrol que permite tomarse un descanso y evaluar las posibles consecuencias derivadas de sus patrones de comportamiento frente al juego.
- **Test autodiagnóstico:** herramienta de autoevaluación a disposición del jugador, para que éste valore si se encuentra en una situación que requiere de la adopción de medidas preventivas o de mitigación del juego sin control.
- **Operador autorizado:** persona jurídica autorizada por la autoridad correspondiente para operar juegos de suerte y azar.

6. Descripción de la política

6.1. Principios de Actuación en la Cultura de Juego Responsable

6.1.1. Detección de situaciones vulnerables

De una manera sistemática y proactiva, CIRSA informa a sus Clientes de las consecuencias de realizar un mal uso del entorno lúdico. Asimismo, proporciona diversos recursos a aquellos que muestran conductas de riesgo y precisan de apoyo.

En este sentido, la Compañía vehicula su actuación en dos fases:

• **FASES PREVENTIVAS** en línea con las mejores prácticas del sector para fomentar un entorno de juego seguro, difundidas a través de los canales de comunicación internos y externos de la Organización:

- ✓ Establecimiento de sistemas de detección de posibles casos problemáticos en los establecimientos de juego.
- ✓ Desarrollo de formaciones internas de concienciación de diverso formato y adaptadas a cada función de los empleados:
 - **Formación continua/específica:** vinculada al rol técnico de cada persona.
 - **Smart Pills:** formaciones breves y de carácter grupal.

- **Idiomas:** formación continuada en inglés, francés o italiano con el objetivo de atender e informar de manera correcta y transparente a usuarios de distintas procedencias.
 - ✓ Información a los ciudadanos, y en particular a los Clientes, de los principios y la aplicación de los criterios de Juego Responsable. A modo de ejemplo, en nuestras Salas se difunden consejos como jugar solo la cantidad de dinero que cada persona se pueda permitir.
 - ✓ Impulso de planes de prevención específicos, diseñados para cada tipología y entorno de juego. Estos incluyen apuestas reguladas, no ofrecer crédito bajo ningún concepto, no permitir el acceso a menores, programas de autoexclusión o servicio responsable de bebidas alcohólicas.
 - ✓ Apoyo de la investigación de posibles conductas anómalas y efectos perjudiciales.
- **FASES ACTIVAS** (Dependientes del sistema de salud pública de cada jurisdicción en la que opera la Compañía):
 - ✓ Colaboración activa entre la Compañía y la Administración en el impulso de programas de prevención y concienciación social.
 - ✓ Fomento de actuaciones específicas en función de la gravedad del problema detectado.
 - ✓ Colaboración con instituciones que desarrollan tratamientos terapéuticos.
 - ✓ Potenciación de la autoexclusión, cuyo registro voluntario impide el acceso del jugador a la actividad.

6.2. Acciones de promoción y prevención

6.2.1. Publicidad

CIRSA diseña y estructura sus campañas publicitarias teniendo en cuenta los siguientes criterios de promoción y prevención:

- Las comunicaciones comerciales no pueden dirigirse directa o indirectamente a menores de edad (**<18años**) así como tampoco a personas vulnerables.
- En ningún caso, se utilizan a menores o personas vulnerables en una campaña publicitaria para promocionar el juego.
- No se entrega ningún tipo de publicidad a menores de edad.

- La empresa difunde su campaña de comunicación del programa de Juego Responsable en todos los locales Comerciales de la Compañía y en los canales de comunicación que tuviera disponibles.
- La página web de la empresa dispone de un enlace directo al apartado de Juego Responsable, el cual deberá ser claramente visible en la página de inicio.
- La empresa ofrece información clara a los Clientes sobre el Juego Responsable y los riesgos que puede generar el juego sin control.
- La empresa dispone de material informativo, tales como folletos, carteles, entre otros, que generan un nivel de conciencia referente al programa de Juego Responsable y las implicaciones del juego sin control.

6.2.2. Formaciones

CIRSA impulsa y fomenta:

- **Formaciones internas**
 - Realización de programas de educación, capacitación, promoción y prevención relacionadas con el Juego Responsable con carácter periódico y adaptadas a las necesidades de cada función.
 - La Compañía velará por que todos los Empleados estén formados e informados acerca del programa de Juego Responsable.
- **Formaciones externas**
 - Formaciones y acciones de sensibilización para fomentar la toma de decisiones informada por parte de los clientes.

6.2.3. Acciones de autocontrol

a. Manejo de autoexclusión de Clientes

La autoexclusión es una decisión del jugador que toma en estricto ejercicio de su autonomía y voluntad. Está concebida como una herramienta para adoptar decisiones conscientes e informadas respecto al juego y, por tanto, es responsabilidad del jugador observar su cumplimiento, sin perjuicio de las acciones que pueda emprender el Operador respecto de los jugadores excluidos para procurar el cumplimiento de la decisión de autoexclusión.

En el control de Acceso a las Salas, el personal del Servicio de Admisión y/o de Seguridad comprobará la identidad de la persona que va a acceder, y a la vez verificarán si están incluidas en el “Registro de personas prohibidas o auto prohibidas” facilitado por la Administración, allí donde la norma así lo exija.

- En caso, de estar en el listado de autoexcluidos, se denegará la entrada al local.

- En caso de haber accedido a la Sala, se procederá a invitar al cliente “autoexcluido” o “prohibido” a abandonar la Sala realizando el informe pertinente, y en caso de que no acceda a abandonar el establecimiento, se requerirá la colaboración del personal de Seguridad y/o autoridad competente para proceder a la expulsión del Cliente.

Ver protocolo: JUEGO RESPONSABLE-Protocolo actuación ante la entrada de menores autoexcluidos.

b. Test de autodiagnóstico

CIRSA dispondrá de una herramienta de autoevaluación (test de autodiagnóstico), el cual estará a disposición del jugador de manera física y digital para que éste valore si se encuentra en una situación que requiera adoptar medidas preventivas o de mitigación frente al juego sin control y le ayude a orientar sus decisiones personales frente al juego.

6.3. Mecanismos en materia de Juego Responsable “JR”

6.3.1. Políticas de prevención

La política relativa a juego responsable de CIRSA sienta las bases necesarias para generar herramientas y esquemas de control y autocontrol robustos para disminuir del impacto por el uso inadecuado del juego, tal como se detalla a continuación:

Menores de edad:

- En todos los accesos a nuestros establecimientos, así como en todas las máquinas/slots se informa de forma clara y visible de la **prohibición de acceso y juego a menores de edad (<18años)**.
- En las puertas de acceso, el Personal de Admisión/Seguridad, procederá a la comprobación de la identidad del Cliente, no permitiendo el ingreso a ningún local de juego a ningún menor de edad. El Personal de Seguridad y/o Responsables del Negocio, deberán mantener un control exhaustivo, para garantizar que esta norma se cumpla.
- En caso de haber accedido al establecimiento algún menor de edad, cuando sea detectado, el Director de Juego/Gerente/Empleado responsable de la Sala le invitará a abandonar el establecimiento, realizando informe de lo acontecido por si hubiera de darse cuenta a la Autoridad competente. En caso de ofrecer resistencia, el Personal de Seguridad colaborará para proceder a la expulsión del menor del local.

Ver protocolo: JUEGO RESPONSABLE-Protocolo actuación ante la entrada de menores autoexcluidos.

Jóvenes-adultos:

La empresa define jóvenes-adultos como aquellas personas comprendidas en la franja de edad de entre 18 años y 25 años. Si bien no existe regulación específica que restrinja a los jóvenes-adultos el acceso al juego, se tomarán una serie de medidas para asegurar un entorno de juego seguro y saludable entre estos clientes.

Personas ebrias o bajo efectos sustancias prohibidas

- En todos los establecimientos de CIRSA se informa de forma clara y visible de que no se permite el acceso a las Salas a **las personas que estén bajo los efectos del alcohol, drogas, estupefacientes o productos psicotrópicos.**
- En las puertas de acceso, si se detecta por la actitud o comportamiento de la persona que pretenda acceder a la Sala, que ésta se encuentra bajo los efectos del alcohol o cualquier sustancia prohibida, el Personal de Admisión (Casinos y Bingos España), Personal de Seguridad (Casinos Latam) o Empleado (Salones) le denegará la entrada a la Sala en base al “derecho de admisión” reservado.
- En caso de haber accedido, se le invitará a abandonar el establecimiento, realizando informe de lo acontecido por si hubiera de darse cuenta a la Autoridad competente. En caso de ofrecer resistencia, el Personal de Seguridad colaborará para proceder a la expulsión inmediata de la persona del local.
- El Personal de A&B no suministrará bebidas alcohólicas a los Clientes que empiecen a mostrar signos de embriaguez. Esto permitirá al Cliente tomar decisiones de juego con plena conciencia.

Ver protocolo: JUEGO RESPONSABLE-Protocolo actuación ante la entrada de menores autoexcluidos.

Varios:

- El Personal de la Operación estará a la disposición de los Clientes para informarles u orientarles sobre los planteamientos adoptados por la Compañía en materia de Juego Responsable.
- No se recibirán objetos en garantía o prenda que ofrezcan los Clientes, solamente se aceptarán los medios de pago autorizados (efectivo, tarjetas de crédito y/o débito, plataformas de pago reguladas).

- En ninguna circunstancia se otorgarán créditos a los Clientes.
- Cuando los Clientes se encuentren en período de autoexclusión, queda terminante prohibido realizarle cualquier tipo de promoción comercial dirigida a dichos clientes.

6.3.2. Señales de alerta relacionadas con ludopatía y manejo por parte del personal

Cuando cualquier trabajador observe una señal de alerta relacionada con Juego Responsable deberá reportarla de manera inmediata al Gerente de la Sala o Encargado, indicando los motivos por los cuales se considera como tal, con el fin de validar que la información sea descrita de forma veraz y completa.

Entre las principales “señales de alerta” que ayudan a reconocer a una persona que sufre de este tipo de adicción, se encuentran:

- Preocupación.
- Requiere de mayores apuestas.
- Abstinencia imposible.
- Evasión.
- Arriesga relaciones significativas.
- Mentiras.
- Revancha.
- Pérdida de control.
- Actos inmorales.

Una vez detectado y comprobado por parte del responsable de la Sala, se procederá de forma discreta y sutil a conversar con el Cliente para que se tome un descanso. En caso necesario, y adicionalmente, le debe informar de las herramientas de ayuda como son el folleto de Juego Responsable, el test de autodiagnóstico y el directorio de profesionales especializados.

6.3.3. Acciones de apoyo a los afectados

Para la gran mayoría de personas es muy difícil reconocer que sufre algún tipo de adicción al juego, pero tener deseos verdaderos de superar el problema, es la mejor herramienta para combatirla. Como en el caso de otras adicciones, se requiere de una rehabilitación integral, que incluya ayuda Psicológica, educación y apoyo familiar.

CIRSA no tiene competencia para prestar este servicio, ya que el tratamiento de personas requiere de un tratamiento por parte de profesionales. La idoneidad del profesional o de la institución se desprende de la vigencia de la licencia o reconocimiento oficial para el ejercicio de la actividad. El tratamiento de personas con problemas vinculados al juego es de manejo exclusivo de profesionales especialistas certificados en la materia. Bajo ese entendido, CIRSA

dispondrá de información completa y actualizada de organizaciones especializadas que puedan brindar apoyo a los jugadores que lo requieran, incluyendo centros de tratamiento y profesionales de la salud. CIRSA procurará mantener un diálogo activo con los principales grupos de interés y dispondrá de un directorio con las instituciones que presten servicios de tratamiento a personas que padezcan de juego sin control.

6.3.4. Comité de Juego Responsable

El Comité de Juego Responsable Corporativo, actúa como órgano corporativo, siendo el encargado de validar las políticas, la estrategia y la cultura en materia de Juego Responsable.

Este comité lo integran los/as responsables de las diferentes líneas de negocio, así como de los departamentos de RRHH, Jurídico, Comunicación y ESG.

Funciones:

Las principales funciones del comité son:

- Asegurar el cumplimiento de lo estipulado en esta política.
- 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, y así mantener informados a los Clientes sobre acciones en cuanto al Juego Responsable.
- Desarrollar campañas informativas en esta materia.
- 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.

Los acuerdos acordados en comité se recogerán en Actas, a través de las cuales se documentará el contenido de la reunión, así como las decisiones adoptadas.

Las decisiones que apruebe el Comité y que se encuentran registradas en las actas respectivas deberán ser comunicadas en forma adecuada a cada uno de los responsables y/o afectados.

Cuadro informativo

Título documento	Política de juego responsable		
Tipo de documento:	Política		
Referencia	JR_GV_POL_001		
Departamento/División responsable:	Juego Responsable		
Área/Sector responsable:	Governance		
Versión:	V.1	Fecha:	17/11/2023
Clasificación del documento:	Interno		

Control de versiones

Versión	Descripción	Redactado por	Aprobado por	Fecha
V.1	Redacción	Santiago Marcet (ESG Manager)	Carlos Duelo (Director Relaciones Institucionales, ESG y Acción Social)	17/11/2023
V.1	Aprobación	-	Consejo Administración	17/11/2023

Control de cambios

Versión	Descripción cambio
V.1	Redacción inicial