

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 asegurar 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.

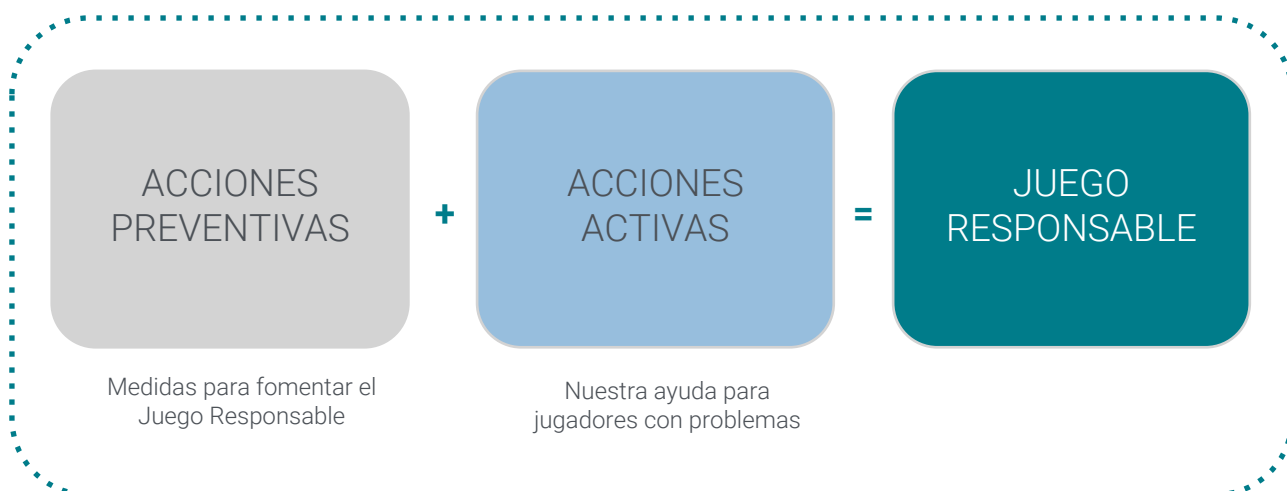
Trabajamos de forma continuada para hacer que nuestro negocio sea más seguro y esté en línea con las **mejores prácticas en cuanto al Juego Responsable**. Nos esforzamos por crear relaciones sostenibles a largo plazo con nuestros clientes al proporcionarles la mejor experiencia basada en la seguridad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

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

Acciones preventivas medidas para fomentar el Juego Responsable

- Continuamos con nuestra campaña «**En CIRSA Somos Juego Responsable**», incorporando nuevos elementos en diferentes soportes (QR digital).
- Campañas de **formación y concienciación**, para fomentar juegos de azar más seguros y ofrecer a nuestro personal la formación adecuada.
- En cuanto al juego online, seguimos invirtiendo en **sistemas de 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 medidas para ayudar a 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).

Siguiendo con nuestro compromiso con el Juego Responsable, nuestros casinos tradicionales en España han obtenido la Certificación en Juego Responsable por parte de la European Casino Association (ECA) y por la entidad internacional G4.



Acciones y resultados

NUESTRAS MEDIDAS PREVENTIVAS PARA FOMENTAR EL JUEGO RESPONSABLE

Certificaciones de Juego Responsable por parte de las entidades ECA y G4

En el año 2022 obtuvimos a nivel corporativo la certificación de Juego Responsable por parte de la entidad certificadora internacional G4. Esta certificación reconocía las políticas y los planes de acción en materia de Juego Responsable.

Continuando con nuestro compromiso, en este año 2023 todos nuestros casinos de España han obtenido la certificación en materia de Juego Responsable por la **European Casino Association (ECA)** y por la entidad **Global Gambling Guidance Group (G4)**.

Estas certificaciones demuestran:

- Nuestro firme compromiso con las políticas y los planes de acción en materia de Juego Responsable.
- Nuestro compromiso con la sociedad, entendiendo a las personas más allá de su rol como clientes o consumidores.
- Nuestro incansable trabajo para que jugar siga siendo parte del entretenimiento defendiendo siempre la cultura de Juego Responsable a través de campañas de comunicación preparadas exclusivamente para ellos.

Formación en materia de Juego Responsable para nuestros empleados

A finales de 2023 **hemos conseguido nuestro objetivo de formar a todos nuestros empleados, tanto en España** (1.842 ya en el año 2022) **como en el resto de países**, recibiendo formación durante este año 2023 **un total de 9.078** empleados de nuestras salas (*).

En este último trimestre de 2023 hemos iniciado una segunda formación para los empleados de España con un curso más dinámico con simulación de situaciones reales y profundizando en determinadas materias. Este curso lo han completado **1.738** empleados. Está previsto extender esta formación durante el 2024 para el resto de países.

7.340

empleados de salas formados fuera de España

1.738

empleados de salas formados 2ª formación en España

100 %

de empleados de salas formados en 2023

(* Personal incluido mayoritariamente de la categoría profesional 4 (indirecto de sala), 5 (directo de sala) y en menor medida 3 (Marketing)

Comité de Juego Responsable

El Comité de Juego Responsable Corporativo, **encargado de validar las políticas, la estrategia y la cultura en materia de Juego Responsable** e integrado por los responsables de las diferentes líneas de negocio, así como de RRHH, Jurídico, Comunicación y ESG, ha estado trabajando este año 2023 específicamente en los siguientes proyectos:

- Acciones específicas segmento Young-Adult (18-25 años)
- Adhesión voluntaria de los clientes a nuestro programa de Juego Responsable.
- Medidas preventivas para nuestro Staff.
- Actualización de la nueva política de Juego Responsable.
- Confección y supervisión del nuevo curso de formación en materia de Juego Responsable.
- Implementación de QR's en elementos de comunicación (folletos, tickets ...)

EN CIRSA
SOMOS
JUEGO
RESPONSABLE



CIRSA obtiene el premio Empresa con mejores acciones en Juego Responsable y RSC otorgado por InfoPlay

En CIRSA Somos Juego Responsable

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


En todas nuestras salas se ha implementado de forma visible y se dispone, entre otros, de 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. Adicionalmente hemos implementado el uso de QR's para hacer más accesible nuestras recomendaciones.

A continuación mostramos parte de los elementos implementados:


Tríptico campaña clientes



Flyers campaña para empleados

**SI ES SEGURO, ES NUESTRO JUEGO
TÚ COMO EMPLEADO TAMBIÉN FORMAS PARTE DE ESTE COMPROMISO**

-  En CIRSA nos importa el bienestar de nuestros empleados, por eso impulsamos el Juego Responsable en todos los ámbitos, tanto interno como externo
-  Aplica a diario lo aprendido en nuestras formaciones de Juego Responsable
-  Recuerda que, según el reglamento interno, como empleado de nuestras salas de juego no puedes jugar en ellas
-  Es importante que recuerdes que una relación saludable con el juego también es tu compromiso como empleado

Para más información:
www.cirsa.com/politica/politica-de-juego-responsable
www.juegogam.es
www.fejar.org

Si crees que puedes tener un problema con el juego contacta con:
 Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados
 900 200 225



Reverso ticket TITO clientes





Este ticket sólo puede ser canjeado en el Casino donde se expidió antes de la fecha de caducidad, en caja o en los cajeros automáticos para ese fin. No serán válidos los tickets alterados, rotos, falsificados o que no puedan ser validados por el sistema y es el jugador el responsable de verificar los datos. El Casino no será responsable del pago de tickets perdidos, falsificación, robados, duplicados o clonados y se reserva el derecho de retenerlo para validar su autenticidad.

This ticket may only be liquidated in the cash department and cash machines available for this purpose in the Casino where it has been issued and before the expire date. Faked, ripped or forged tickets which cannot be validated by the system will not be valid and the player will be responsible to verify its details. The Casino will not be responsible for lost, forged, stolen, copied or expired tickets and will not reimburse them, while retaining the right to verify their authenticity.

Consulta aquí las recomendaciones en materia de Juego Responsable
 Consult here the recommendations on Responsible Gaming

Adhesivos en máquinas y accesos salas de juego



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 síntoma de un juego problemático

Juega dentro de tus posibilidades económicas

Combina el juego con otras formas de entretenimiento

Test de autoevaluación

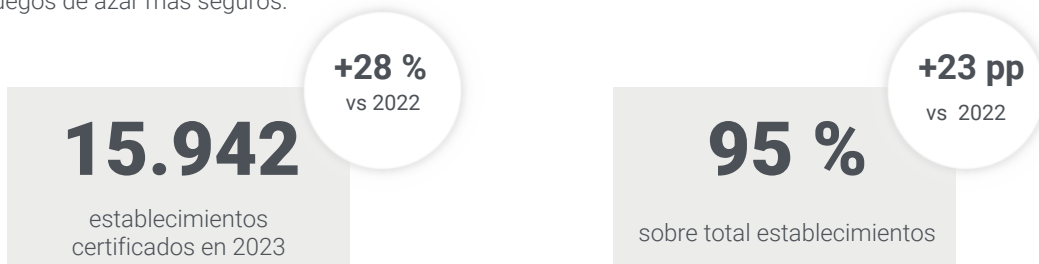
Ponemos a disposición de aquellos clientes que así lo soliciten

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

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.



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.



La correcta aplicación del programa fue validada por la entidad **SGS** en 2022.

Convenio de colaboración entre la Universitat Autònoma de Barcelona y CIRSA

Destacar que en este año 2023 hemos firmado un convenio de colaboración con la **Universitat Autònoma de Barcelona** con el fin de impulsar la investigación en el campo de los juegos de azar, apuestas deportivas, adicciones y procesos psicosociales asociados.

La Universitat Autònoma de Barcelona es una entidad de reconocido prestigio que imparte una docencia de calidad, diversificada, multidisciplinaria y flexible, ajustada a las necesidades de la sociedad y adaptada a los nuevos modelos de la Europa del conocimiento, con interés y sensibilidad por la realidad que le rodea.

A este convenio también se ha adherido Episteme, entidad del tercer sector dedicada a la investigación social aplicada y a la evaluación de políticas y programas sociales, colaboradora habitual de la UAB.



Los objetivos de este convenio son :

- Realizar investigación aplicada en las ciencias sociales en materia de juegos recreativos, de azar, apuestas deportivas, usos de juego, adicciones y procesos psicosociales asociados.
- Fomentar el intercambio recíproco de información sobre temas de investigación, publicaciones y otros materiales de interés.
- Potenciar la transferencia del conocimiento de la Universidad a la sociedad en el ámbito de los juegos de azar, apuestas deportivas, usos del juego, adicciones y procesos psicosociales asociados.
- Ofrecer asesoramiento continuo en materia de juegos recreativos y de azar.
- Fomentar el debate y el intercambio de experiencias sobre todos aquellos temas que puedan beneficiar estas instituciones.

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.

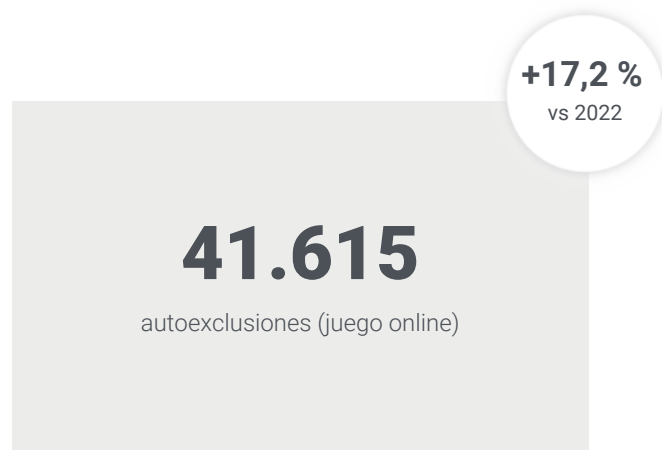
Si detectamos que nuestros clientes comienzan a mostrar un comportamiento no deseable respecto a la actividad, nos comunicamos con ellos mediante 4 fases, a través de las cuales además de ofrecerles herramientas que permitan su control, podemos llegar hasta la suspensión temporal de la cuenta.



Nos hemos fijado como objetivo el incorporar la tecnología IA y la experiencia obtenida en el juego online, en el 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 2023, 3.163 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.



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 elementos 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 interaccionan con nosotros. También sobre las herramientas que pueden utilizar los padres para evitar que los menores accedan al juego online, 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 de manera significativa con tratamiento psicológico.

Como novedad en el 2023 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.

Y desde 2016, venimos 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.



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.

