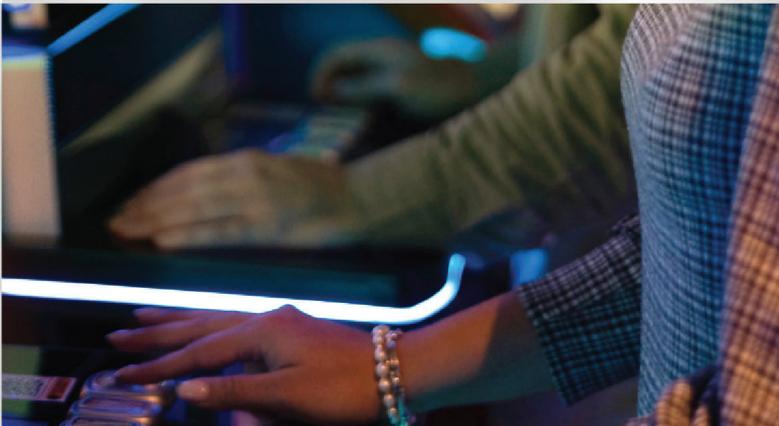


# 04

## *Juego Responsable*

Queremos relaciones sostenibles  
a largo plazo con nuestros clientes



# Objetivo y estrategia



*La sostenibilidad de nuestro negocio se sustenta en el fomento de un juego responsable y seguro, lo cual implica tanto proteger a nuestros clientes como capacitar a nuestros empleados para promover prácticas de juego saludables.*

Entendemos que el Juego Responsable implica tomar decisiones conscientes y bien informadas, con el único propósito de buscar entretenimiento. El juego no debe utilizarse como una vía para resolver problemas económicos o emocionales.

En CIRSA nos comprometemos a garantizar la seguridad y el bienestar de nuestros clientes. Por ello, trabajamos constantemente para cumplir con los más altos estándares del Juego Responsable. Al fomentar un **entorno de juego seguro y transparente**, contribuimos a que nuestros clientes disfruten de una experiencia de ocio responsable y gratificante.

El juego puede ser una actividad social que enriquezca nuestras relaciones y nos permita compartir momentos agradables con otras personas. Sin embargo, somos conscientes de que una minoría de clientes puede experimentar dificultades relacionadas con el juego.

Creemos que es fundamental adoptar un enfoque integral que abarque tanto el juego presencial como el online. De esta manera, podemos garantizar que todos nuestros clientes disfruten de una experiencia de juego segura y responsable.

## Nuestros principios:

1. Cumplimiento de la norma	2. Promoción de una cultura de Juego Responsable	3. Transparencia en la información y la comunicación	4. Publicidad responsable
Aseguramos que todas las actividades de juego se llevan a cabo de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes en cada jurisdicción.	Diseñamos campañas y acciones preventivas que contribuyen a concienciar sobre los riesgos del juego problemático a empleados, clientes y sociedad en general.	Proporcionamos información clara, precisa y accesible sobre toda nuestra oferta de juego, los riesgos de la actividad y las medidas de prevención y asistencia disponibles.	Velamos para que la publicidad y las promociones de juego no promuevan conductas irresponsables ni engañosas. Evitamos toda publicidad o promoción dirigida a grupos vulnerables.
5. Prevención del juego problemático	6. Protección de grupos vulnerables	7. Apoyo a usuarios en situaciones de riesgo	8. Mejora continua de nuestra estrategia de Juego Responsable
Identificamos y anticipamos de forma sistemática situaciones que puedan llevar a desarrollar un posible juego problemático, apoyando la investigación sobre conductas anómalas y adaptando las acciones a cada tipología y entorno de juego.	Establecemos mecanismos para proteger a los grupos más vulnerables, como menores de edad y personas con historial de problemas con el juego.	Colaboramos con las administraciones e instituciones especializadas para diseñar programas de prevención y proporcionar orientación y ayuda a quienes tengan dificultades para mantener una relación saludable con el juego.	Nos adaptamos a los avances en investigación y tecnología, los cambios normativos y las mejores prácticas en la industria lo que nos garantiza nuestra reconocida excelencia en la gestión.

# Acciones y resultados

## Nuestras acciones:

1. Comité Juego Responsable	2. En CIRSA Somos Juego Responsable	3. Formación a nuestros empleados
4. Certificaciones y Acreditaciones en Juego Responsable	5. Tecnología IA aplicada a la prevención	6. Colaboración activa con entidades en el ámbito de la investigación y tratamiento del juego patológico

### 1. Comité Juego Responsable

El Comité de Juego Responsable Corporativo, liderado por el Presidente Ejecutivo de la compañía e integrado por los responsables de las diferentes líneas de negocio, así como de las funciones de Personas&Talento, Jurídico, Comunicación y ESG, es el **encargado de validar las políticas, la estrategia y las acciones en materia de Juego Responsable**. El comité ha estado trabajando durante el año 2024 específicamente en los siguientes proyectos:

- Confección nueva política y protocolos de actuación de Juego Responsable.
- Actualización campaña comunicación.
- Cumplimiento de la formación en materia de Juego Responsable en todos los países.
- Cartelería específica segmento "Young Adult" (18-25 años).
- Validación cartelería en salas (folletos, tickets ...).
- Certificaciones y acreditaciones en Juego Responsable.
- Seguimiento de los resultados de las auditorías internas efectuadas durante el año.

### 2. En CIRSA Somos Juego Responsable

Con el objetivo de promover el Juego Responsable, hemos continuado con nuestra campaña '**En CIRSA Somos Juego Responsable**' en todas nuestras instalaciones. Este plan, diseñado a medida de las necesidades de nuestros clientes y colaboradores, incluye mensajes personalizados que fomentan una experiencia de juego segura y responsable.

En este año 2024 hemos reforzado nuestra campaña global 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 pone a disposición de nuestros clientes y de forma visible, consejos para jugar de manera responsable mediante trípticos, pantallas y paneles informativos así como **test de autoevaluación** y cartelería específica de la **prohibición de acceso a menores de 18 años** en nuestras salas. Adicionalmente hemos implementado el uso de QR's para hacer más accesible nuestras recomendaciones.

Nuevos elementos de comunicación implementados en nuestras salas:

Tríptico campaña clientes



Informativo en recepción



Campaña jóvenes adultos



Flyers campaña para empleados



### 3. Formación a nuestros empleados

Mantenemos nuestro compromiso de garantizar la formación continua de todos nuestros empleados de sala en materia de Juego Responsable. Este año hemos finalizado con éxito la formación centrada en la identificación de las señales de juego problemático y cómo interactuar con los clientes de manera responsable. De esta manera aseguramos en todos los países donde tenemos presencia que disponemos de un equipo debidamente capacitado para la gestión en este ámbito.



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

Asimismo se ha identificado y asignado un **responsable específico** en materia de Juego Responsable en cada una de las salas, para velar por el buen cumplimiento de las acciones en esta materia.

### 4. Certificaciones y acreditaciones

#### a) Certificación de las unidades de negocio por entidades independientes terceras

En el año 2022 iniciamos el proceso de certificación de nuestras políticas y planes de acción en materia de Juego Responsable por la entidad certificadora internacional **Global Gambling Guidance Group (G4)**. En este año 2024 hemos renovado dicha certificación así como obtenido la certificación de nuestra **unidad de negocio online**.



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.

## b) Acreditación en materia 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 acreditación 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.

# 15.699

establecimientos  
acreditados en 2024

# 95 %

sobre el total  
de los establecimientos

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.

Desde finales del año 2024, nuestra red comercial está desplegando entre todos nuestros clientes la nueva APP Juego Responsable 4.0 de COFAR, una evolución natural del programa de acreditación en formato digital y que permitirá mantenerlos **formados de manera continua** en materia de Juego Responsable.



## 5. Tecnología IA

La inteligencia artificial, ofrece nuevas oportunidades para el sector del juego. Desde hace años, en CIRSA aprovechamos estas herramientas, para avanzar hacia un presente y futuro donde el Juego Responsable sea una prioridad y los clientes estén mejor protegidos.

### a) IA aplicada al canal online

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 disfrutar 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 del cliente en tiempo 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, cantidades de apuestas y sesiones de juegos de casino del cliente, 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:** 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.

**509**

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

### 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 2024, 3.640 clientes 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.

**3.640**

clientes pusieron límites a sus apuestas en 2024

**49.351**

autoexclusiones en el juego online

### b) IA aplicada al canal offline / retail

Durante este año 2024 hemos ultimado el desarrollo de nuestro modelo de red neuronal aplicado a los clientes de nuestros casinos. Los mecanismos de control se han basado en una matriz en la que se han incluido 20 indicadores clave que hacen referencia a distintos elementos presentes en las operaciones de juego del usuario. El sistema vigilará los diferentes parámetros como frecuencia, volumen de juego y otros factores.

Las acciones derivadas de la aplicación de nuestro modelo IA están incluidas dentro de nuestro protocolo de actuación en materia de Juego Responsable en Salas.

## 6. Colaboración con entidades

### a) Convenio de colaboración en investigación entre la Universitat Autònoma de Barcelona y CIRSA

En el año 2023 firmamos 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.



El convenio consta de 4 fases, **habiendo finalizado ya la primera de ellas**. 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.

### b) Colaboración en el tratamiento del juego patológico

- 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.
- Desde el año 2023 colaboramos 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.
- 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.



### c) Miembros del Consejo Asesor de Juego Responsable (CAJR)

Foro que sirve de asesoramiento a la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), órgano directo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, en el que participan **expertos de reconocido prestigio** y experiencia procedentes de los distintos sectores que se vinculan con los juegos de azar y Juego Responsable.