



Juego Responsable

Queremos relaciones sostenibles
a largo plazo con nuestros clientes

Objetivo y estrategia



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.

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.

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.	Nos aseguramos de que la publicidad y promociones de juego no fomenten conductas irresponsables ni engañosas, y evitamos que se dirijan 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 sistemáticamente situaciones que puedan derivar en juego problemático, investigamos conductas anómalas y adaptamos acciones según tipología y entorno.	Establecemos mecanismos para proteger a los grupos más vulnerables, como menores de edad y personas con historial de problemas con el juego.	Colaboramos con administraciones e instituciones para diseñar programas de prevención y ofrecer orientación a quienes tienen dificultades 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 y 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 2025 específicamente en los siguientes proyectos:

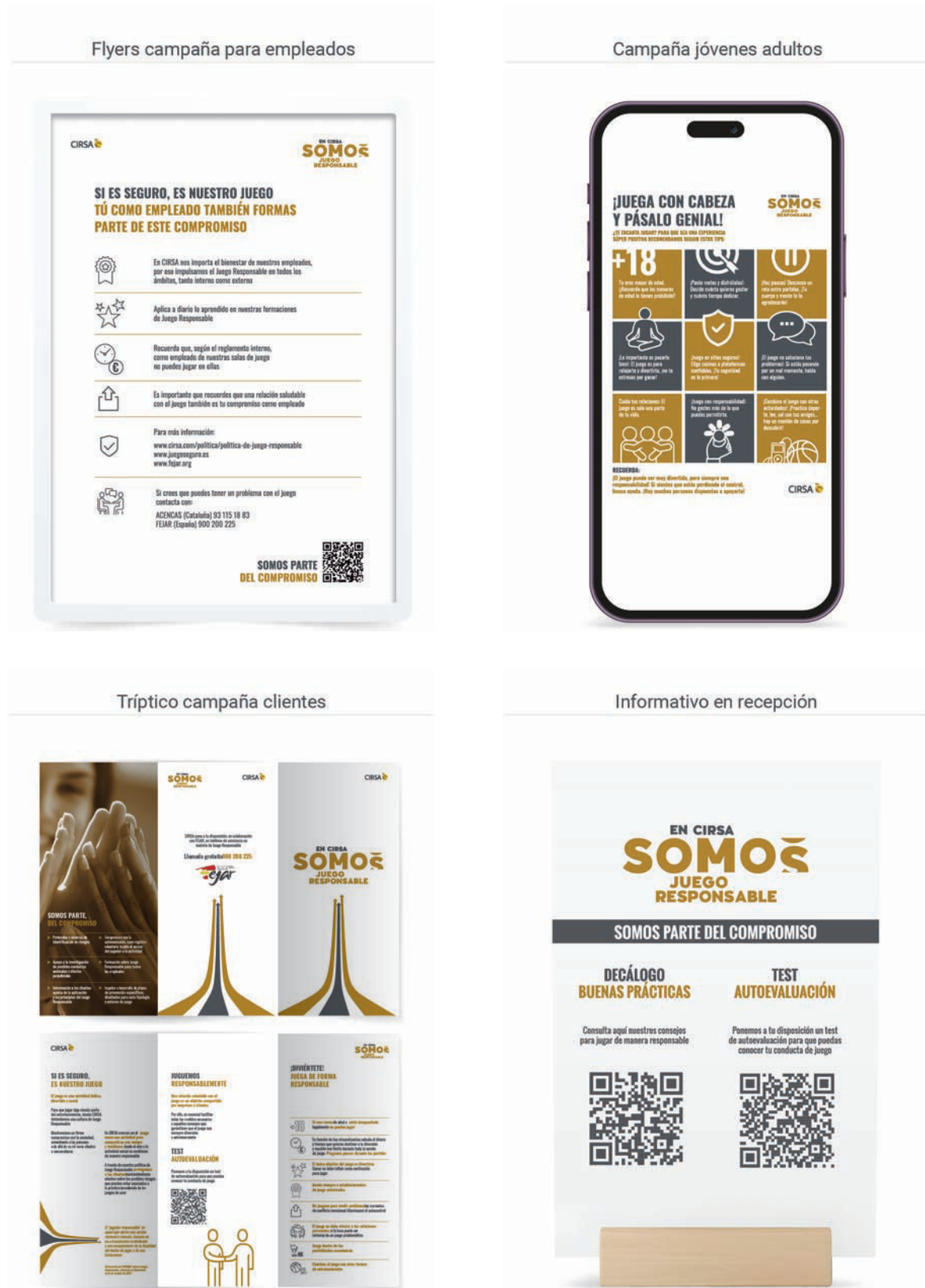
- Definición de los KPI's de seguimiento de los nuevos protocolos de actuación en sala.
- Inicio de implantación de la App de juego responsable en Italia.
- Cumplimiento de la formación en materia de Juego Responsable en todos los países.
- Certificaciones y acreditaciones en Juego Responsable.
- Seguimiento 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 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:



3. Formación a nuestros empleados

Mantenemos nuestro compromiso de garantizar la formación continua de todos nuestros empleados de sala en materia de Juego Responsable. En este sentido, hemos cumplido al 100% con los objetivos internamente fijados garantizando que en todos los países donde tenemos presencia disponemos de un equipo debidamente capacitado para la gestión en este ámbito. Nuestro personal de sala ha sido formado en materia de Juego Responsable, recibiendo toda la formación necesaria para el desempeño de sus funciones.

7.742

empleados de salas (*)
formados durante el año 2025

8.232

horas de formación para
empleados de sala
en el año 2025

≈ 100 %

de empleados de salas (*)
formados en 2025

(*) Personal incluido mayoritariamente de la categoría profesional 4 (indirecto de sala) y 5 (directo de sala)

Nuestro responsable específico en materia de Juego Responsable en cada una de las salas, vela por el buen cumplimiento de las acciones en esta materia y el seguimiento de nuestros protocolos de actuación en sala.

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 2025 hemos renovado nuestra certificación para los casinos en España, la global de grupo en lo que hace referencia a nuestras políticas y acciones en materia de juego responsable a nivel corporativo así como la certificación de las salas de España.



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.

15.657

establecimientos
acreditados en 2025

96 %

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.

Durante este año 2025 se ha continuado con el despliegue entre todos nuestros clientes por parte de nuestra red comercial de la APP Juego Responsable 4.0 de COFAR, una evolución natural del programa de acreditación en formato digital y que permite mantenerlos **formados de manera continua** en materia de Juego Responsable.

Así mismo se ha iniciado la adaptación de la App para el mercado italiano.



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 exclusivamente con fines de prevención, 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.

474

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 2025, 4.168 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.

4.168

clientes pusieron límites a sus apuestas en 2025

56.969

autoexclusiones en el juego online

b) IA aplicada al canal offline / retail

Durante este año 2025 hemos iniciado la aplicación de la adaptación del modelo utilizado en Online en retail. 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 vigila los diferentes parámetros como frecuencia, volumen de juego y otros factores generando una alerta que se traslada al punto de venta para su seguimiento implementando el protocolo de actuación definido al respecto.

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 las dos primeras**. 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. Así mismo este año hemos iniciado nuestra colaboración con el **Observatori de Prevenció Activa** que tiene como objetivo combatir las adicciones sociales emergentes, mediante la investigación, el análisis de datos y la creación de recursos para profesionales, familias y centros educativos.
- 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.



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.