



POLÍTICA DE  
JUEGO RESPONSABLE

*El eje transversal de la Compañía*

## ÍNDICE

1. Introducción	3
2. La cultura del Juego Responsable	4
3. Principios de actuación en la cultura de Juego Responsable	5
3.1. Detección de situaciones vulnerables	5



## 1. INTRODUCCIÓN

El juego es 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. No es, por tanto, un 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<sup>1</sup>.

Siendo conscientes de que detrás de las estadísticas hay situaciones que afectan a seres humanos, para CIRSA es fundamental dar apoyo a estas personas mediante el impulso de una cultura de Juego Responsable que fomente el buen uso de esta actividad proporcionando los elementos necesarios para detectar y evaluar posibles problemáticas. 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 todas las 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. La multinacional española es la primera 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 aquellos que no cumplen la normativa propia del sector relativa al Juego Responsable.



<sup>1</sup> El último informe de la DGOJ del Ministerio de Hacienda indica que en España existe un 0,3% de casos de patologías asociadas al juego, el mismo índice que en otros países como Alemania, Francia, Australia y Nueva Zelanda

## 2. LA CULTURA DEL JUEGO RESPONSABLE

Como operador de un sector regulado que crea altas tasas de empleabilidad y aporta más de 500 millones de euros en contribuciones y pago de impuestos en los países en los que opera, CIRSA mantiene un firme compromiso con la sociedad, ya que entiende a las personas más allá de su rol como clientes o consumidores. Por eso, la Compañía protege 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 capacitación 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 ocio como una diversión que puede compartirse con amigos y familiares, sin necesidad de que esto desencadene inconvenientes en el ámbito económico o personal.

Un ejemplo lo encontramos en Colombia, donde CIRSA Winner Group trabaja de la mano con la Fundación de Juego Patológico. Esta alianza le permite visibilizar los efectos negativos de la adicción y, lo más importante, generar una cultura de prevención y capacitación que cree conciencia alrededor de los trastornos del juego.



## 3. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN LA CULTURA DE JUEGO RESPONSABLE

### 3.1 Detección de situaciones vulnerables

De una manera pedagógica, CIRSA siempre informa a sus clientes de las consecuencias que pueden acontecer de realizar un mal uso del entorno lúdico. Asimismo, proporciona diversos recursos a aquellos que necesitan apoyo.

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

• **FASES PREVENTIVAS** (dependientes del compromiso empresarial de la Compañía y difundidas a través de los canales de comunicación internos y externos de la organización):

- Sistemas de detección de posibles casos problemáticos en los establecimientos de juego.

- Desarrollo de formaciones internas de concienciación de diverso formato a todos 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 proporcionar una mejor atención al cliente y facilitar que el equipo pueda entender a usuarios de diferentes 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 en tratamientos terapéuticos.
- Potenciación de la autoexclusión, cuyo registro voluntario impide el acceso del jugador a la actividad.



[www.cirsa.com](http://www.cirsa.com)  
2019