

POLÍTICA DE **JUEGO** **RESPONSABLE**



EJE CLAVE DE NUESTRA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



INTRODUCCIÓN

Si bien el juego es una actividad común en todas las sociedades y culturas, y para la gran mayoría de las personas es un entretenimiento o una actividad recreativa sin ningún tipo de consecuencias negativas, no podemos desconocer que existe un pequeño grupo de personas vulnerables frente a ésta actividad.

Por eso creemos sumamente necesario generar y poner en marcha una estrategia destinada a proteger a los participantes de los juegos de azar, que permita difundir buenas prácticas de juego y prevenir los fenómenos del juego problemático y/o patológico.

La política de Juego Responsable está destinada a proteger a nuestro cliente, tanto interno como externo, para garantizar una oferta de juego saludable, segura y legal.



ANTECEDENTES

En el año 2007, Casino Club S.A. desarrolló el “Programa de Juego Responsable” que hoy se implementa en todos los casinos, salas y páginas de juego de Inverclub, Dagma y Nortia.

Antes de su desarrollo, se investigaron las acciones implementadas en grandes casinos de Europa y Estados Unidos; se estudiaron las diversas labores implementadas por asociaciones internacionales como la American Gaming Association (A.G.A.); se indagó sobre las implicancias de la enfermedad y se recurrió a profesionales de la psiquiatría especializados en estos temas dentro de nuestro país, como los Dres. Brizuela, Calero y Cía. Ellos son nuestros referentes constantes y han sido nuestros asesores en la materia. En este sentido, Casino Club S.A. es referente para la industria, al contar con un programa completo de nivel internacional. El mismo se ha expuesto en Jornadas Federales de los entes reguladores, Jornadas Nacionales de APAL (Asociación de Psiquiatría de América Latina) y Congresos de Psiquiatría.

En un contexto mundial donde las empresas no sólo deben enfocarse en la dimensión económica del negocio, sino que deben enfocarse en generar un triple impacto para ser sustentables, es necesario también contemplar y actuar de manera responsable sobre las dimensiones sociales y ambientales. Es por ello que, dada la actividad - explotación de los juegos de azar -, contar con un Programa de Juego Responsable es clave, y pilar fundamental de la Responsabilidad Social Corporativa.



OBJETIVOS

DE LA POLÍTICA DE JUEGO RESPONSABLE

Prevención

Puesta en marcha de políticas activas en materia de juego responsable dirigidas a educar y concientizar sobre las conductas de juego saludable, con el fin de minimizar los riesgos y maximizar la protección de los grupos de más vulnerabilidad. Asimismo, difundir medidas preventivas.

- Prevención Primaria: Dirigida a toda la sociedad como promoción de hábitos saludables con respecto a la actividad de juego de azar difundiendo el concepto de juego responsable y aplicando prácticas de control sobre la actividad de juego.
- Prevención Secundaria: Contribuir a la detección precoz y orientación adecuada de las personas que padecen problemas con el juego.

Concientización y sensibilización

Brindar acabada información a colaboradores, clientes y a la comunidad en su conjunto sobre las prácticas de juego saludable; las características de juego inmoderado y patológico; y la noción de que el juego compulsivo puede ser perjudicial para la salud.

Orientación y Derivación

A través de los diferentes medios de contacto disponibles y la figura de los Consejeros de Juego Responsable, realizar una correcta contención y orientación a través de la escucha activa, respondiendo y atendiendo lo que el consultante necesita.

Se cuenta con una amplia base de datos de centros de atención ubicados en el país para, realizar la correspondiente derivación en los casos que se considere necesario.





MEDIDAS

Todos los casinos, salas y páginas de juego cuentan con las siguientes medidas de seguridad tendientes a proteger a los grupos vulnerables:

CLIENTE

- Control de acceso a menores de edad.
- Control de acceso para personas autoexcluidas
- Comunicación externa: dos campañas corporativas anuales, stickers en los slots y folletería.
- Líneas de contacto: telefónica 0800-333-0333 y de WhatsApp 011-15 2441-6058, mail consultas@juegoresponsable.com.ar
- Sitio web propio: www.juegoresponsable.com.ar
- AutoTest
- Autoexclusión
- Inteligencia artificial aplicada al juego online:
 1. Control de gasto en juego. El historial de la cuenta da una imagen clara de la actividad de juego.
 2. Control de frecuencia y tiempo de juego
 3. Además de la autoexclusión, la posibilidad de hacer "Tiempo fuera" (permite tomar tiempo de descanso por el período seleccionado) y "Botón de salida rápida" (permite terminar con la sesión de juego y evita el inicio de sesión durante las próximas 12 horas).
 4. Reportes de la actividad de juego
 5. Seguridad de datos personales y financieros.
 6. Acceso directo al sitio web del PJR
 7. Guía de jugador responsable

COLABORADOR

- Capacitaciones en dos niveles:

a) Nivel Básico. Nociones básicas de Juego Responsable / Juego Inmoderado / Juego Patológico. Presentación del "Programa de Juego Responsable".

Modalidad : presencial, online y online en vivo.

Dirigida al 100% de los colaboradores.

b) Nivel Avanzado. La capacitación incluye una base teórica y práctica sobre juego patológico, sus repercusiones, los procesos psicológicos y neurobiológicos que rigen esta patología y los aspectos legales de la Autoexclusión. Se centra en la prevención de conductas riesgosas, promoción y orientación a los clientes -no clínico.

Busca que los colaboradores puedan reconocer en una etapa temprana a una persona con una relación problemática o patológica con el azar, desarrollar estrategias de enfrentamiento de clientes en crisis y manejo de redes de derivación institucional, entre otros.

Modalidad: presencial.

Dirigida a todo el personal jerárquico, de atención al Cliente y a todo aquel interesado una vez hecho el curso básico.

Esta capacitación habilita a quién la tome a ser **Consejero de Juego Responsable**.



- Talleres de Seguimiento para Consejeros de Juego Responsable

Encuentros bimestrales para trabajar en base al análisis de casos y mantener al grupo entrenado y actualizado en cuanto a la información que deben manejar para brindar una correcta orientación al cliente.

- Protocolos de actuación. Existen documentos con el detalle de los procedimientos a realizar en caso de:

-Abordaje a persona con problemas de juego; y
-Abordaje a persona autoexcluida.

- Comunicación interna

TRABAJAMOS PARA GENERAR OPCIONES DE
JUEGO SALUDABLE, SEGURO Y LEGAL.

