



DIRECCIÓN GENERAL

POLÍTICA DE JUEGO RESPONSABLE

Noviembre de 2018

1. ANTECEDENTES Y COMPROMISO INSTITUCIONAL

La ONCE es una Corporación de Derecho Público de carácter social y de base asociativa, es decir, que cumple una función pública, delegada por el Estado, que es la de mejorar la calidad de vida de las personas ciegas y con discapacidad visual de toda España. Para cumplir con este cometido, su principal fuente de financiación es la comercialización de loterías y juegos de azar, actividad ésta que se viene desarrollando desde hace más de ocho décadas.

Como no podía ser de otra forma, esa responsabilidad social no sólo se traduce en su finalidad institucional, sino que se extiende y refuerza en lo instrumental, en las fuentes de financiación, es decir, en el producto de los juegos comercializados, que deben competir en el mercado del juego, pero respetando siempre unas premisas de calidad y de responsabilidad con los consumidores y con la sociedad en general.

Este compromiso con la sociedad y con el mercado se materializa en los principios de transparencia y fiabilidad, que rigen el diseño de todos los procesos de producción y de comercialización de los productos de juego y que garantizan y respaldan su integridad en términos de seguridad y autenticidad.

Además, en cuanto a la transparencia de la relación con el consumidor, tanto en el diseño de los productos como en los planes de comercialización y comunicación, la ONCE se ha caracterizado siempre por promover el consumo responsable del juego, al que circunscribe y publicita exclusivamente en la esfera de lo lúdico, evitando estrategias que permitan o fomenten su consumo incontrolado, aunque esta relación distorsionada con el juego de azar se manifieste sólo como conducta marginal, entre segmentos muy restringidos y especialmente vulnerables de la población.

Con el fin de dinamizar y dotar de operatividad a su vocación institucional en cuanto a la transparencia que debe regir la relación con el consumidor, en 2009 se formalizó el Plan de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego para adaptar la política interna de la ONCE a los estándares más avanzados y exigentes. Estos estándares son diseñados en esta materia por las organizaciones internacionales que agrupan a los principales operadores de loterías del mundo: la Asociación Mundial de Loterías, WLA (World Lottery Association) y la Asociación Europea de Loterías, EL (European Lotteries). En ambos casos, la ONCE había firmado con anterioridad su adhesión a los principios fundamentales de responsabilidad social corporativa con relación al consumo de loterías, lo que ha dado en llamarse genéricamente Juego Responsable.

Desde esta perspectiva, por la especial exigencia de sus postulados, la Política de Juego Responsable de la ONCE es conforme con el marco y con los estándares de juego responsable de European Lotteries, habiendo seguido las estipulaciones de dichos estándares para definir y desarrollar su estrategia de minimización del riesgo de consumo descontrolado de los juegos puestos a la venta. Obviamente, es igualmente conforme con la legislación española y con las normas que definen y ordenan la Organización. En esta línea, la ONCE manifiesta explícitamente su

vocación de colaboración con las políticas que en esta materia emanen de las diferentes administraciones públicas, alineando sus estrategias, siempre que sea posible, con tales políticas, ya se trate de iniciativas legales, de políticas de prevención sanitarias o, en general, de cualquier estrategia que proteja los derechos del consumidor.

Desde el diseño de los juegos hasta su comercialización, pasando por la prohibición expresa de la venta a menores de edad y del consumo a crédito, la ONCE ha implementado una serie de controles que aseguran la neutralización de todos aquellos elementos que pudieran activar o fomentar factores actitudinales o comportamentales que faciliten el consumo descontrolado de los productos de juego.

2. COMITÉ DE JUEGO RESPONSABLE

Para coordinar, desarrollar y evaluar el nivel de rendimiento y la eficiencia de las actuaciones que configuran los controles en esta materia, la Organización ha creado el Comité de Juego Responsable, presidido por el Director General de la ONCE y formado por los responsables máximos de las áreas directivas implicadas.

El Comité de Juego Responsable se reúne al menos una vez al año y, entre otras responsabilidades, tiene atribuidas las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de una estrategia global y coordinada en materia de juego responsable, que tenga como marco referencial los controles establecidos en los estándares de juego responsable auspiciados por European Lotteries.
- Certificar y mantener la certificación sobre juego responsable emitida por European Lotteries, así como cualesquiera otras que pudieran aprobarse en el futuro.
- Implementar los mecanismos necesarios para que las estrategias de juego responsable definidas sean parte consustancial de la gestión cotidiana de los procesos y circuitos que configuran los productos de juego.
- Informar a sus trabajadores, a los grupos de interés preferentes y a la sociedad en general, de las líneas básicas de la política de juego responsable, así como de los resultados que se vayan alcanzando.
- Definir y hacer pública una Política de Juego Responsable, en la que de manera inequívoca, se manifieste explícitamente la vocación institucional de transparencia y de responsabilidad ante los consumidores, comprometiéndose a minimizar los efectos perniciosos que el consumo de sus loterías pudiera suponer sobre algunos segmentos poblacionales especialmente vulnerables.

- Velar por el cumplimiento de la prohibición expresa de la venta a crédito de sus juegos, así como del consumo por parte de personas menores de 18 años.
- Con el fin de fomentar y asentar el principio metodológico de mejora continua en cuanto al enfoque de la Política de Juego Responsable en la ONCE, al menos una vez al año, el Comité realizará una *revisión gerencial*, en la que se desarrollarán las líneas maestras que se implementarán durante los doce meses siguientes a partir de las diferentes variables que hayan determinado las estrategias de juego responsable durante ese año, con especial énfasis en los resultados de las investigaciones, auditorías, contribución de expertos, evaluación de los servicios de tratamiento, diálogo con los grupos de interés, carencias percibidas, adecuación y eficiencia de los controles, validación de nuevos productos de juego, etc.,.

3. PROGRAMA DE JUEGO RESPONSABLE

Como se ha señalado más arriba, el programa de juego responsable de la ONCE ha seguido la estructura de los estándares de European Lotteries, por lo que como ocurre en tales estándares, puede estructurarse en 10 puntos principales que se resumen a continuación. En función del desarrollo requerido por algunos de estos puntos, se anexarán a esta Política de Juego Responsable los procedimientos que vayan desarrollando la forma en que se implantarán los controles.

1. Investigación

La ONCE fomenta la investigación y los estudios para contribuir a la comprensión social de los problemas vinculados al juego excesivo, a través de un premio internacional de investigación convocado periódicamente. Los resultados de tales estudios se comunican a la sociedad española y, especialmente, a los entornos sectoriales en los que pudieran ser de mayor utilidad a la hora de investigar, prevenir o tratar las ludopatías.

Además, la ONCE participa de forma activa en seminarios y conferencias relacionados con el consumo responsable organizados por asociaciones de operadores de loterías y por otras organizaciones o entidades interesadas.

2. Comunicación a los empleados

Enmarcado en el plan de comunicación de la Organización, ésta informa periódicamente a sus empleados sobre los ejes fundamentales que estructuran los programas de Juego Responsable. Los trabajadores reciben además formación básica que tiene por objeto integrar el Juego Responsable en los procesos cotidianos de trabajo. Esta formación es más especializada para los empleados que tienen contacto directo con el consumidor, reforzando elementos claves como indicios para identificar comportamientos adictivos, información

específica sobre derivación a centros de tratamiento, prohibiciones expresas (venta a menores y a crédito), etc.

3. Programas para los agentes de ventas

A los integrantes de los canales de distribución de los juegos de la ONCE (independientemente de su relación contractual con la Organización) se les proporcionará formación al inicio de su actividad comercial, reforzándose con elementos formativos complementarios al menos una vez al año. Con el fin de no relajar los niveles de concienciación, periódicamente se les distribuirá material divulgativo que incida en los factores más problemáticos relacionados con el consumo de juegos de azar, insistiendo especialmente en la identificación de los grupos vulnerables y en la prohibición de venta a menores de edad y a crédito.

4. Diseño del Juego

La ONCE ha diseñado una herramienta estructurada para analizar sistemáticamente los niveles de riesgo de sus juegos, herramienta validada y contrastada que considera todos aquellos factores que pueden acentuar la vulnerabilidad del consumidor. Antes de iniciarse la comercialización, todos los juegos deben ser evaluados y, en el caso de obtener puntuaciones de riesgo elevado, deberán modificar su confección hasta reducir tales puntuaciones y situarse en parámetros de riesgo aceptables o, si esto no fuera posible, serán desestimados. Sólo se aceptarán juegos con un nivel de riesgo por encima del umbral de riesgo aceptable si ello permite reducir o regular eficazmente un riesgo ya existente en el mercado.

5. Canales de juego remoto

La ONCE es consciente de que el consumo de juego descontextualizado de los entornos sociales cotidianos puede suponer comportamientos de riesgo entre los sectores poblacionales más vulnerables. Por esta razón, la Organización establece en su web comercial y en cualquier canal de juego remoto que pueda habilitarse, los elementos limitadores identificados y reconocidos internacionalmente como más eficaces para minimizar los patrones comportamentales de riesgo. En los canales diseñados para el consumo remoto, además de otras medidas, se hará mención explícita al juego responsable, incluyendo referencias de diagnóstico, derivación a asociaciones de afectados o centros de tratamiento, limitaciones de edad, avisos temporales y de gasto, etc.

Para garantizar la eficacia de los controles establecidos y la adecuación de los canales de juego remoto a los requisitos de los estándares de juego responsable, la ONCE revisa dichos canales a través de una compañía independiente.

6. Publicidad y marketing

La ONCE ha adoptado formalmente un código autorregulador de Publicidad y Marketing, basado en las mejores prácticas de marketing y comunicaciones de la WLA, que asegura que las estrategias comerciales y las campañas publicitarias cumplen con requisitos tales como:

- Las comunicaciones de marketing deben ser coherentes con los principios de dignidad, integridad, misión y con los valores de la industria y de las jurisdicciones, y serán fácilmente identificables y reconocibles como tales. Además, deberán ser veraces y no ser susceptibles de inducir a error a sus destinatarios, como tampoco omitir o silenciar datos sustanciales si dicha omisión es apta para inducir a error a los destinatarios.
- Las comunicaciones de marketing no degradarán la imagen o el estatus de las personas de ninguna etnia, minoría, grupo religioso ni grupo social protegido.
- Las comunicaciones de marketing de las loterías reconocerán adecuadamente la diversidad en la audiencia y los medios de comunicación, con arreglo a los presentes estándares.
- Las comunicaciones de marketing no animarán a las personas a jugar en exceso, ni por encima de sus medios económicos, ni darán a entender que las pérdidas excesivas del juego no tienen consecuencias.

El Código autorregulador de la ONCE contiene un apartado específico sobre menores de edad, en el que se prohíbe la publicidad de juego dirigida a menores de edad o donde aparezcan menores y se establecen buen número de restricciones para evitar, en última instancia, que la publicidad pueda incitar a los menores al juego.

Este Código ha sido asumido por las agencias publicitarias y de medios que prestan estos servicios. Además, los diez estándares de Juego Responsable se envían a las agencias a medida que se van actualizando. Del mismo modo, en todos los briefings de campaña, se hace referencia a la necesidad de respetar sus principios en las distintas ejecuciones de películas y, en las mismas, se incluye siempre una consulta previa o *Copy Advice* siguiendo los estándares y el código de Autocontrol (asociación sin ánimo de lucro compuesta por los principales anunciantes, agencias de publicidad, medios de comunicación y asociaciones profesionales, que gestiona el sistema de autorregulación publicitaria en España).

Paralelamente, en la página web oficial de juegos de la ONCE www.juegosonce.es aparece publicado un texto referenciando la Política de Juego Responsable en el ámbito de la publicidad, donde se describen los principios a seguir en esa materia y se resumen los principios que la inspiran.

7. Referencia a los prestadores de servicios de tratamiento

La ONCE ha suscrito un acuerdo marco de colaboración con FEJAR (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados, principal referencia asociativa de afectados en España), que tiene como finalidad desarrollar diferentes actuaciones conjuntas, como la revisión de la herramienta de análisis del nivel de riesgo de los juegos, asesoramiento en el concurso de investigación sobre juego responsable, revisión de contenidos formativos, derivación a centros de tratamiento, etc.

Así mismo, la ONCE remite explícitamente a FEJAR en su web comercial y en los soportes informativos dirigidos a distribuidores y consumidores, reconociendo así su experiencia en cuanto a prevención y a tratamiento de comportamientos de riesgo en el consumo de juegos de azar.

8. Educación del jugador

Periódicamente, la ONCE se dirige a los consumidores de sus juegos (normalmente a través de folletos distribuidos en sus puntos de venta) para informar sobre aspectos relacionados con el juego excesivo, tales como:

- Probabilidades de ganar en cada juego
- Consejos prácticos sobre juego responsable
- Límites de edad para adquirir juegos comercializados por la ONCE
- Referencia a centros de tratamiento
- Test de autodiagnóstico

9. Diálogo con los grupos de interés

La ONCE ha definido una estrategia concreta de diálogo con los grupos de interés relevantes en materia de juego responsable: consumidores, empleados, distribuidores, otros operadores, legisladores, etc. Para cada uno de ellos se han establecido los canales de comunicación que permitan establecer y mantener ese diálogo, el cual incluye la integración en la política de juego responsable de los resultados que se deriven del diálogo con tales grupos de interés, comprometiéndose a comunicar los resultados de las actuaciones implementadas.

10. Informar y certificar

La ONCE incluye en su Memoria Institucional y en su Memoria de RSC, editadas con periodicidad anual, un capítulo que refleja las actuaciones más importantes llevadas a cabo con relación al juego responsable, enmarcado en las políticas de responsabilidad social corporativa desarrolladas por la Institución. Así mismo, se informa a prescriptores, grupos de interés y a la sociedad en general, a través de otras publicaciones sectoriales, campañas publicitarias, folletos informativos, etc.

La vocación de estabilidad de las estrategias relacionadas con el juego responsable se materializa en la certificación según el marco y los estándares de European Lotteries, la cual se renueva a través de una auditoría externa independiente.