	POLITICA	COD P-01/CSR
	JOC RESPONSABIL	

Anexa 1

Indicatori de performanță (KPI)

Element al Standardului	Obiectiv	Metoda de urmarire
I. Guvernanța privind Jocurilor Responsabile		
Monitorizare		
Raport Anual Jocuri Responsabile	1/an	Raport anual privind jocul responsabil publicat
Evaluarea Indicatorilor de performanta (KPI)	1/an	
Evaluare		
Obtinerea Certificarii Jocurilor Responsabile	1/3ani	
II. Angajati		
Monitorizare		
% a angajaților care au realizat cursuri privind Jocurile Responsabile	100%	Instruirea Anuala a angajatilor cu privire la Jocuri responsabile
% a angajaților relevanți, cei aflați în contact direct cu clienții, care au primit instruire specifică adecvată	100%	Instruirea Anuala a agentilor de vanzari cu privire la Jocuri responsabile
% dintre noii angajați care participă la cursuri de inițiere	100%	Instruirea la momentul angajarii (Induction)
Evaluare		
% dintre angajați cu un nivel ridicat de cunoștințe despre Joc Responsabil	85%	Instruirea Anuala a angajatilor cu privire la Jocuri responsabile
% dintre angajații care au promovat cursul de Joc Responsabil	100%	Instruirea Anuala a angajatilor cu privire la Jocuri responsabile
% dintre angajați care consideră CNLR un angajator responsabil	85%	Chestionare de evaluare trimise angajatilor
III. Mandatari		
Monitorizare		
% dintre agentile in care s-a realizat Mystery Shopping	30%	Rapoartele programului de Mystery Shopping
% mandatarii care au urmat cursuri de formare, cu instruire de conștientizare a jocurilor de noroc cu probleme și minori	100%	Instruirea Anuala a agentilor de vanzari cu privire la Jocuri responsabile Train the Trainee
% of mandatari care au primit documente privind Jocurile Responsabile	100%	Documentele de luare la cunostiinta semnate
# minori care au fost refuzati cand au vrut sa achizitioneze produsele CNLR	fara obiectiv stabilit	Rapoartele programului de Mystery Shopping
Evaluare		
% mandatari care cunosc numarul tel-verde pentru clienti	85%	Instruirea Anuala a agentilor de vanzari cu privire la Jocuri responsabile Train the Trainee
% mandatari care cunosc varsta legala permisa pentru a juca produsele CNLR	100%	Instruirea Anuala a agentilor de vanzari cu privire la Jocuri responsabile Train the Trainee

INTOCMIT	Nume/ Prenume	Comitet de specialitate conform Decizie DG nr. 250/16.05.2022	VERIFICAT	Nume/ Prenume	EDITIA	I	Pag.	9
	Semnatura			Semnatura	REVIZIA	0	Din:	11
	Data			Data				

	POLITICA		COD P-01/CSR
	JOC RESPONSABIL		

% mandatarii care cunosc instrumentelor pentru clienții care pot avea o problemă cu jocurile de noroc	85%	Instruirea Anuala a agentilor de vanzari cu privire la Jocuri responsabile Train the Trainee
---	-----	--

IV. Design de Joc

Monitorizare

% jocuri noi și modificări ale jocului revizuite prin ASTERiG	100%	Rapoarte anuale de evaluare a designului jocului
% modele de bilete revizuite cu un instrument de evaluare vizuală	100%	Rapoarte anuale de evaluare a designului jocului

Evaluare

% dintre jocurile evaluate folosind ASTERiG care se află în categoria inferioară	> 70%	Rapoarte anuale de evaluare a designului jocului
% Jocurile de pe piață evaluate cu risc ridicat prin ASTERiG	<10%	Rapoarte anuale de evaluare a designului jocului
% care consideră că jocul este promovat într-un mod responsabil	100%	Cercetare realizata de catre un operator extern

V. Publicitate si Marketing

Monitorizare

# de reclamații făcute cu privire la publicitate/marketing	0	Raportul Serviciului Comunicare
% din echipa de marketing care au semnat codul de conduită de marketing	100%	Lista semnată pentru Codul de conduită
% de comunicări care conțin restricții de vârstă și mementouri „jucați în mod responsabil”.	100%	Recenzii ale echipei de Marketing
% partenerii media și de comunicare care au semnat codul de conduită de marketing	100%	Lista semnată pentru Codul de conduită

Evaluare

% care sunt de acord că CNLR își comercializează produsele într-un mod responsabil	85%	Cercetare realizata de catre un operator extern
--	-----	---

VI. Metode de tratament

Monitorizare

# de recomandari din partea angajatilor catre servicii profesionale	fara obiectiv stabilit	anonime
# telefoane in call-centerul tell-verde al Asociatiei Joc Responsabil	fara obiectiv stabilit	Rapoartele elaborate de Asociatia Joc Responsabil
# beneficiari ai tratamentelor psihologice acordate de Asociatia Joc Responsabil	fara obiectiv stabilit	Rapoartele elaborate de Asociatia Joc Responsabil

Evaluare

% Agenti de vanzari care stiu unde se regasesc informatiile privind tel-verde (Asociatia Joc Responsabil)	85%	Instruirea Anuala a agentilor de vanzari cu privire la Jocuri responsabile Train the Trainee
% din publicul care cunoaste numarul liniei de telefon tel-verde	85%	Cercetare realizata de catre un operator extern

VII. Educarea Jucatorului


Monitorizare

# campanii cu un accent specific pentru educarea jucatorului privind Jocurile Responsabile sau jocurile de noroc problematice	5/an	Raportul Directiei Marketing si Vanzari
---	------	---

Evaluare

% care cunosc obiceiuri de joc sigure/ cunosc modalități de a juca responsabil	85%	Cercetare realizata de catre un operator extern
--	-----	---

INTOCMIT	Nume/ Prenume	Comitet de specialitate conform Decizie DG nr. 250/16.05.2022	VERIFICAT	Nume/ Prenume	EDITIA	I	Pag.	10
	Semnatura			Semnatura	REVIZIA	0	Din:	11
	Data			Data				

	POLITICA	COD P-01/CSR
	JOC RESPONSABIL	

% dintre jucători care se identifică cu „Joc doar cu bani pe care îmi permit să-i pierd”	85%	Cercetare realizata de catre un operator extern
% dintre jucători identifică că „Setează limite de cheltuieli de fiecare dată când pariez și mă țin de acestea”	85%	Cercetare realizata de catre un operator extern
% dintre jucători identifică că „Joc doar pentru divertisment”	85%	Cercetare realizata de catre un operator extern
% care știu cum funcționează loteriile (înțelegând că sunt jocuri de noroc, nu jocuri de îndemânare)	85%	Cercetare realizata de catre un operator extern
% care cunosc existenta call-center Tel-Verde	85%	Cercetare realizata de catre un operator extern
% care cunosc existenta paginii de Joc Responsabil a CNLR	85%	Cercetare realizata de catre un operator extern

VIII. Angajamentul cu Partile Interesate

Monitorizare

# intalniri cu partile interesate	in proces de dezvoltare	in proces de dezvoltare
Revizuirea anuala a Partilor Interesate si a planului de angajament	1/an	Planul anual de implicare a părților interesate

Evaluare

% de întâlniri cu părțile interesate care duc la implementarea/modificarea unei politici	in proces de dezvoltare	in proces de dezvoltare
--	-------------------------	-------------------------

IX. Cercetare

Monitorizare

# numarul conferintelor/eventimentelor cu tematica privind Jocul Responsabil	2/an	Certificate si rapoarte ca urmare a participarii
Evaluarea Anuala a Angajatilor	1/an	Chestionarul de evaluare anuala a angajatilor

Evaluare

Perceptia publicului asupra companiei	in proces de dezvoltare	in curs de realizare
---------------------------------------	-------------------------	----------------------

X. VLT-URI

Monitorizare

% numarul de VLTuri pozitionate in agentii astfel incat sa fie in campul vizual al vanzatorului	100%	Rapoartele programului de Mystery Shopping
% agentilor care cunosc faptul ca adultii nu pot fi insotiti de minori	100%	Rapoartele programului de Mystery Shopping
% angajatii instruiti special in ceea ce priveste VLT-urile	100%	Instruire VLT

Evaluare

% din angajati care cunosc metodele de reactie si cum sa ghideze un client spre a apela la tel-verde	85%	Instruirea Anuala a agentilor de vanzari cu privire la Jocuri responsabile Train the Trainee
% din angajati cunosc ca le este interzis sa joace la aparatele VLT	100%	Instruirea Anuala a agentilor de vanzari cu privire la Jocuri responsabile Train the Trainee

INTOCMIT	Nume/ Prenume	Comitet de specialitate conform Decizie DG nr. 250/16.05.2022	VERIFICAT	Nume/ Prenume	EDITIA	I	Pag.	11
	Semnatura			Semnatura	REVIZIA	0	Din:	11
	Data			Data				