

	POLITICA	
	JOC RESPONSABIL	

CUPRINS:

1. Prezentare Generală
2. Scopul
3. Domeniul de aplicabilitate
4. Angajamentul Organizației
5. Referințe normative
6. Domenii de intervenție
 - I. Monitorizare și Raportare
 - II. Instruirea angajaților
 - III. Instruirea mandatarilor
 - IV. Dezvoltarea produselor
 - V. Canale Digitale
 - VI. Publicitatea și Marketing
 - VII. Metode de tratament
 - VIII. Informarea și conștientizarea jucătorilor
 - IX. Implicarea părților interesate
 - X. Cercetare
 - XI. Aparat Electronice (VLT-uri)

	POLITICA		
	JOC RESPONSABIL		

1. Prezentare Generală

Compania Națională “Loteria Română” –SA este o societate comercială pe acțiuni cu capital integral de stat având ca obiectiv principal organizarea și desfășurarea activităților de jocuri de noroc de interes public național. Aceasta are rolul de a oferi un cadru reglementat pentru a satisface cererea naturală de jocuri în rândul populației, precum și de a genera fonduri necesare finanțării proiectelor de interes public național.

Misiunea companiei este de a contribui la finanțarea proiectelor de interes public național prin generarea de venituri și nivelul de profitabilitate anuală. Acest obiectiv este atins prin oferirea de jocuri loteristice la cele mai înalte standarde de securitate și integritate, asigurând astfel transparența și corectitudinea în desfășurarea jocurilor de noroc, câștigând astfel încrederea participanților.

Realizarea misiunii și atingerea obiectivelor planificate sunt în stransă legătură cu politica privind jocul responsabil și responsabilitatea socială asumate de managementul la cel mai înalt nivel și promovate de companie.

În acest context, **C.N. Loteria Română S.A.** organizează și exploatează jocurile loteristice din portofoliu într-un mod responsabil, oferind participanților produse care încurajează obiceiuri de joc moderate, cu mize mici, mecanică simplă și diverse nivele de premii.

C.N. Loteria Română S.A. își menține angajamentul pe termen lung de a preveni dependența de jocuri de noroc și de a proteja jucătorii expuși riscului asociat jocurilor de noroc. Acest angajament este realizat prin relații strânse cu clienții, Oficiul Național al Jocurilor de Noroc și organizațiile care promovează prevenirea jocurilor de noroc problematice.

În plus, **C.N. Loteria Română S.A.** sprijină activ organizațiile de joc responsabil („JR”) dedicate abordării problemelor legate de jocurile de noroc și prevenirii participării minorilor la astfel de activități. Programele și inițiativele companiei sunt planificate și implementate pentru a promova jocul responsabil sub toate aspectele, de la conceperea jocurilor până la educarea clienților, asigurând în același timp integritatea produselor și serviciilor oferite.

C.N. Loteria Română S.A. urmărește să câștige și să mențină încrederea tuturor părților interesate prin programe și soluții concepute pentru a promova jocul corect și pentru a respecta cerințele și reglementările privind jocul responsabil la nivel național, în toate locațiile unde își desfășoară activitatea.

2. Scopul

Scopul politicii este de a educa și informa angajații și toate părțile interesate cu privire la inițiativele și angajamentele noastre legate de Jocul responsabil. Prin această Politică de Joc Responsabil, **C.N. Loteria Română S.A.** își reafirmă responsabilitatea și angajamentul față de promovarea Jocului Responsabil, având ca obiectiv principal reducerea riscurilor asociate privind jocul excesiv și prevenirea participării minorilor la jocurile de noroc.

3. Domeniu de aplicabilitate

Această politică se aplică tuturor angajaților, consultantților interni, colaboratorilor, mandatarilor (inclusiv angajaților acestora) și personalului temporar al **C.N. Loteria Română S.A.**

	POLITICA	
	JOC RESPONSABIL	

Politica de joc responsabil este esențială pentru organizarea și exploatarea jocurilor de noroc din portofoliul companiei.

Toate părțile implicate au responsabilitatea de a respecta Politica Jocului Responsabil în vigoare, precum și de a identifica oportunități de îmbunătățire, contribuind astfel la eficacitatea continuă a Politicii de Joc Responsabil (PJR).

4. Angajamentul C.N. Loteria Română-SA

Odată cu aprobarea acestei Politici, C.N. Loteria Română S.A. se obligă să:

- **Implementeze și să mențină** un set de măsuri și practici de joc responsabil, aliniate cu standardele internaționale de excelență și în conformitate cu legislația și reglementările aplicabile;
- **Integreze jocul responsabil** în managementul său global, incluzând procesele necesare pentru organizarea și operarea Jocurilor din portofoliul C.N. Loteria Română S.A.;
- **Evalueze anual** necesitatea actualizării PJR și, dacă este cazul, să implementeze modificările necesare, asigurând comunicarea noilor versiuni către toate părțile interesate.

5. Referințe normative

Politica de joc responsabil este construită pe baza standardelor stabilite de Asociația Europeană a Loteriilor (EL – European Lottery Association). Aceste standarde includ un set cuprinzător de cerințe și bune practici care constituie fundamentul certificării în domeniul jocului responsabil, accesibil loteriilor de stat.

Asociația Europeană a Loteriilor oferă certificări pentru Jocul de Noroc Responsabil valabile pe o perioadă de trei ani. Reînnoirea acestora presupune efectuarea de audituri periodice realizate de organisme externe și independente, acreditate în domeniu.

6. Domenii de intervenție

Politica de joc responsabil stabilește orientări, măsuri și practici de joc, concentrându-se pe următoarele aspecte cheie:

I. Monitorizare și raportare

- Realizează periodic evaluări pentru a monitoriza progresul și rezultatele în domeniul jocului responsabil;
- Publică raportul anual privind Jocul Responsabil folosind metode și canale de comunicare adecvate, astfel încât să asigure o informare eficientă și transparentă a tuturor părților interesate;

Responsabili: Comitetul de Specialitate privind Jocul Responsabil

II. Instruirea angajaților

- Asigură Informarea regulată, conștientizarea și formarea angajaților C.N. Loteria Română S.A. cu privire la măsurile, practicile și instrumentele privind jocul de noroc responsabil promovate de companie, precum și asupra factorilor care contribuie la intensificarea fenomenului jocurilor de noroc problematice;
- Asigură aplicarea și respectarea de către angajați a Politicii și Reglementărilor Interne privind Jocul Responsabil, aplicabile în cadrul companiei;

- Organizează pregătirea anuală a grupurilor specifice de angajați care interacționează direct cu jucătorii sau care participă la definirea caracteristicilor produselor și serviciilor, inclusiv a aspectelor de publicitate și marketing.

Responsabili: Serviciul Resurse Umane

III. Instruirea mandatarilor

- Asigură instruirea adecvată a partenerilor mandatar și a angajaților acestora cu privire la măsurile, practicile și instrumentele privind jocul responsabil implementate la nivelul companiei, atât înainte de începerea activității (formare inițială), cât și pe parcursul colaborării ori de câte ori este necesar;
- Asigură conformarea partenerilor mandatar și a angajaților acestora la măsurile adoptate pentru protejarea jucătorilor și a publicului larg, inclusiv informarea jucătorilor și respectarea interdicțiilor privind participarea minorilor la jocurile de noroc și pe credit.

Responsabili: Direcția Vânzări și Marketing și Managerii de Zonă

IV. Dezvoltarea produselor

- Dezvoltă și aplică instrumente pentru studierea și evaluarea prealabilă a impactului social asociat lansării de noi jocuri sau dezvoltării jocurilor din portofoliu, folosind cunoștințele existente despre factorii care pot crește riscul jocurilor de noroc problematice (de exemplu: frecvența tragerilor sau a evenimentelor sau valoarea premiilor);
- Revizuieste jocurile utilizând metodologia ASTERIG.

Responsabili: Șef Serviciu Marketing

V. Canale Digitale

Asigurarea implementării de practici de joc responsabil în toate canalele digitale (canale de vânzare alternativă) utilizate pentru oferirea jocurilor de noroc (website, aplicații mobile, etc.), în conformitate cu standardele internaționale, prevederile legislației naționale aplicabile domeniului și reglementările interne.

- **Implementarea și monitorizarea caracteristicilor de joc responsabil pe canalele digitale**
 - Asigurarea implementării unui sistem formal și documentat pentru verificarea identității și vârstei consumatorilor pe toate canalele digitale, conform prevederilor legislației aplicabile domeniului și reglementărilor interne.
- **Comunicare transparentă și accesibilă pentru jucători**
 - Asigurarea accesului facil la informațiile despre jocuri responsabile, politicile de protecție a datelor, și sursele de consiliere pe toate platformele digitale.
- **Conformitate și aliniere cu reglementările**
 - Asigurarea că toate canalele digitale respectă reglementările locale privind jocurile de noroc și jocul responsabil, inclusiv protecția datelor și prevenirea accesului minorilor;

- Implementarea de mecanisme clare pentru a preveni jocul de noroc de către minori, inclusiv verificări de vârstă și referințe către programe de filtrare a conținutului pentru părinți.

Responsabili: Director Direcția Vânzări și Marketing, Șef Serviciu Vânzări Online și Activități Media.

VI. Publicitate și Marketing

- Adoptă un set de principii care ghidează activitățile de publicitate, marketing și promovare a vânzărilor companiei în conformitate cu cerințele standardului de joc responsabil. Conform referințelor normative ale EL, aceste activități și conținutul lor **nu trebuie:**
 - Să încurajeze comportamente de jocuri de noroc excesive, să ofere stimulente nerezonabile pentru jocuri de noroc, să prezinte cote false de câștig sau un sentiment de urgență pentru plasarea pariurilor;
 - Să se adreseze grupurilor vulnerabile (de exemplu: minori, persoane cu statut social precar sau obiceiuri de joc riscante);
 - Să exploateze preocupările financiare ale persoanelor sau să prezinte jocurile de noroc ca o alternativă la muncă, ca o modalitate de a obține succesul familial, social sau financiar sau ca o soluție la probleme personale;
 - Să sprijine site-uri sau alte forme de publicitate care promovează soluții de creditare pentru jocuri de noroc;
 - Să fie discriminatorii, pe motive de rasă, naționalitate, religie, sex sau vârstă, sau să recurgă la violență, exploatare sexuală sau la încurajarea unui comportament ilegal;
- Asigură prezența vizibilă a marcajelor referitoare la interzicerea vânzării de jocuri către minori în toate agențiile loto proprii și mandatare din rețeaua de vânzare și în alte medii de comunicare și publicitate;
- Asigură respectarea cerințelor Codului de publicitate în toate activitățile de publicitate, marketing și promovare a vânzărilor desfășurate de C.N. Loteria Română S.A..

Responsabili: Director Direcția Vânzări și Marketing, Șef Serviciu Marketing

VII. Metode de tratament

- Promovează implicarea activă și colaborarea cu entități și profesioniști specializați în consilierea, identificarea și tratarea situațiilor problematice legate de jocuri de noroc, contribuind astfel la dezvoltarea acestor servicii și la aprofundarea înțelegerii impactului jocurilor de noroc asupra jucătorilor și a societății;
- Punerea la dispoziția jucătorilor, prin intermediul diferitelor canale de marketing și comunicare, a informațiilor relevante despre serviciile specializate disponibile, la care jucătorii pot apela pentru consiliere și asistență.

Responsabili : Coordonator al Comitetului de Specialitate privind Jocul Responsabil, Șef Serviciu Marketing și Șef Serviciu Vânzări și Autorizări, Șef Serviciu Vânzări Online și Activități Media

VIII. Informarea și conștientizarea jucătorilor

- Oferă jucătorilor informații detaliate, prin diferitele canale de marketing și comunicare, privind :
 - caracteristicile jocurilor, cum ar fi regulamentul privind organizarea și desfășurarea jocului, mecanismele de joc, premiile disponibile și șansele de câștig, asigurându-se astfel că jucătorii pot face pariuri în mod informat;
 - recomandări pentru adoptarea și menținerea unor obiceiuri moderate de jocuri de noroc și despre semnele de avertizare pentru jocurile de noroc problematice, precum și informații despre unde și cum pot obține sfaturi și ajutor de la experți.
- desfășoară campanii de conștientizare pentru jucători și publicul larg prin diverse canale de marketing și comunicare, subliniind restricțiile impuse de C.N. Loteria Română S.A., inclusiv, interzicerea participării minorilor la jocurile de noroc și a vânzării jocurilor de noroc pe credit, datorită riscurilor asociate acestor practici.

Responsabili: Director Direcția Vânzări și Marketing, Șef Serviciu Marketing, Șef Serviciu Vânzări și Autorizări, Șef Serviciu Vânzări Online și Activități Media

IX. Implicarea părților interesate

- Identifică Părțile interesate relevante în domeniul jocului de noroc responsabil și promovează un angajament activ al acestora în implementarea politicii, căutând constant un feedback referitor la jocurile de noroc problematice, precum și la măsurile și practicile asociate jocului de noroc responsabil, astfel încât acestea să fie luate în considerare în procesul de luare a deciziilor strategice de management;
- Contribuie la definirea, implementarea și monitorizarea acțiunilor privind Jocul Responsabil, stabilite în cadrul ședințelor organizate de autoritatea națională de reglementare a jocurilor de noroc, care se ocupă de reglementarea și supravegherea acestui sector;
- Actualizează lista părților interesate și elaborează anual un Raport de sustenabilitate, recunoscând importanța acestor părți în planificarea, dezvoltarea și implementarea Politicii de Joc Responsabil la nivelul C.N. Loteria Română S.A.

Responsabili: Comitetul de Specialitate privind Jocul Responsabil

X. Cercetări

- Realizează, promovează și colaborează la realizarea studiilor, inclusiv cu entități independente, pentru a sprijini dezvoltarea continuă și progresivă a cunoașterii fenomenului jocurilor de noroc problematice și a practicilor și instrumentelor de joc responsabil, atât în companie, cât și în Societate;
- Integrează cunoștințele acumulate în politica C.N. Loteria Română S.A. privind Jocul Responsabil.

Responsabili: membrii Comitetului de Specialitate privind Jocul Responsabil

XI. Aparat Electronic (VLT-uri)

- VLT-urile trebuie amplasate astfel încât să fie vizibile pentru operatorul gestionar loto/lucrător comercial/salariat al partenerului de contract de mandat într-un mod



care să permită un răspuns rapid și adecvat în cazul încălcării legii și/sau a standardelor privind jocul responsabil (de exemplu, interzicerea participării/accesului minorilor);

- Efectuează demersuri pentru participarea operatorilor gestionari loto, a lucrătorilor comerciali și a salariaților partenerilor de contract de mandat care operează VLT-uri la instruiți speciali în domeniul Jocului Responsabil;
- Informează salariații proprii și pe cei ai partenerilor contractuali cu care compania are încheiate contracte de mandat, cu privire la interdicția de a juca la VLT-uri, asigurându-se că aceștia cunosc regulile scrise și sancțiunile pentru nerespectarea acestora.

Responsabili: Director Direcția Vânzări și Marketing, Șef Serviciu Marketing, Șef Serviciu Vânzări și Autorizări

Directorul General adoptă măsurile necesare pentru a crea cadrul adecvat implementării și menținerii unor practici de joc responsabil, promovând totodată o îmbunătățire continuă a înțelegerii impactului social al jocurilor de noroc, precum și a problemelor legate de jocurile de noroc. De asemenea, sprijină activ funcționarea și dezvoltarea practicilor de joc responsabil, asumându-și angajamentul de a proteja interesele jucătorilor și ale grupurilor vulnerabile (de exemplu: excluderea jucătorilor minori, reducerea la minim a prejudiciului pentru jucătorii cu probleme) și se asigură că sunt alocate resursele necesare realizării obiectivelor propuse și aplicării politicii privind Jocul Responsabil în Compania Națională "Loteria Română"-S.A., atât la sediul central și la structurile teritoriale, cât și în relația cu părțile interesate.

Prezenta Politică de Joc Responsabil abrogă Politica P-01/CSR- Ed. I-Rev. 0.