



## Raport Anual privind Jocul Responsabil – 2024

### Angajamentul Loteriei Române pentru promovarea practicilor de joc responsabil:

Pe parcursul anului 2024, Loteria Română și-a consolidat poziția de lider pe piața jocurilor de noroc din România, menținându-și angajamentul ferm față de promovarea unui joc responsabil și alinierea la cele mai înalte standarde internaționale în domeniu. Certificarea obținută din partea European Lotteries în iunie 2022 și menținută în urma auditului de supraveghere desfășurat în anul 2024, atestă conformitatea companiei cu principiile Jocului Responsabil și subliniază încununarea eforturilor și a muncii depuse pentru a continua și îmbunătăți implementarea celor mai bune practici în domeniu.

Într-o piață a jocurilor de noroc în continuă expansiune și transformare, Loteria Română rămâne un promotor activ al unui mediu de joc sigur și echilibrat. Pe măsură ce piața jocurilor de noroc devine tot mai diversificată, iar consumatorii sunt mai informați ca niciodată, compania își asumă un rol proactiv în educarea publicului și în implementarea unor măsuri eficiente de protecție a jucătorilor.

Acest raport detaliază inițiativele implementate, realizările obținute și obiectivele viitoare ale Loteriei Române în domeniul Jocului Responsabil, subliniind angajamentul continuu al companiei pentru o industrie mai transparentă și sustenabilă.

### 1. Principiile Jocului Responsabil:

Pentru Loteria Română, Jocul Responsabil nu este doar un concept, ci un principiu fundamental care ghidează întreaga activitate a companiei. Misiunea noastră este de a promova un comportament echilibrat în rândul jucătorilor și de a contribui la conștientizarea riscurilor asociate, oferind în același timp suport și resurse adecvate.





### Jocul Responsabil în cadrul Loteriei Române se bazează pe trei direcții esențiale:

- **Informare și educație:** Organizarea și desfășurarea de campanii dedicate și oferirea de materiale educaționale pentru creșterea gradului de conștientizare privind riscurile și pentru promovarea unui comportament echilibrat.
- **Transparență și accesibilitate:** Furnizarea unor informații clare și ușor de accesat despre regulile jocurilor, probabilitățile de câștig și resursele de suport disponibile pentru jucători.
- **Protejarea categoriilor vulnerabile:** Implementarea de măsuri stricte pentru prevenirea accesului minorilor la jocurile de noroc, precum și implementarea unui sistem eficient de autoexcludere pentru jucătorii care doresc să își limiteze accesul la aceste servicii.

## 2. Realizările anului 2024:

### 2.1. Campanii de Promovare a Jocului Responsabil

În această secțiune sunt prezentate inițiativele implementate în 2024 pentru a crește gradul de conștientizare asupra Jocului Responsabil, printre care se numără:

- Parteneriat cu **Asociația Joc Responsabil**, Loteria Română a lansat campania „Joc Responsabil – Alege Echilibrul” având ca obiectiv principal educarea publicului asupra importanței limitării timpului și banilor alocați jocurilor de noroc. Prin această inițiativă, Loteria Română s-a concentrat pe creșterea gradului de conștientizare cu privire la comportamentele de joc sănătoase și pe oferirea de soluții pentru prevenirea jocului excesiv.

#### Inițiative și Programe Implementate :

- **„Antrenat de Majorat”**
  - „Antrenat de Majorat” este un program național de educație psihosocială, derulat în licee din întreaga țară, adresat elevilor de





clasa a XI-a și a XII-a, aflați la vârsta de tranziție către maturitate.

Proiectul are un dublu rol:

- **Educațional**, prin informarea tinerilor despre riscurile activităților de divertisment pentru adulți și sprijinirea lor în luarea unor decizii responsabile privind jocurile de noroc.
  - **Preventiv**, prin reducerea riscului de dezvoltare a comportamentelor compulsive legate de jocuri de noroc.
- Activitățile constau în seminarii interactive, în cadrul cărora, tinerii sunt încurajați să participe activ la discuții despre:
    - raportarea corectă la valoarea banilor și la tentația câștigurilor rapide,
    - prioritizarea relaționării sociale sănătoase,
    - dezvoltarea personală și afirmarea prin mijloace alternative consumului de divertisment specific adulților.
  - Aceste sesiuni au vizat informarea tinerilor despre riscurile jocurilor de noroc
  - Feedback pozitiv: Evaluările post-seminarii indică un nivel ridicat de satisfacție din partea elevilor și profesorilor participanți.

#### ➤ Grupurile de Suport

- Au fost menținute trei grupuri de suport active, după cum urmează:
  - Două grupuri destinate jucătorilor care se confruntă cu dificultăți în gestionarea comportamentului de joc, unde aceștia beneficiază de sprijin profesional și de experiențele altor persoane aflate în situații similare.
  - Un grup dedicat aparținătorilor (membri ai familiei sau apropiați ai jucătorilor) care oferă suport emoțional și strategii pentru a face față situațiilor dificile generate de jocul compulsiv în familie.





- Obiectivele grupurilor au fost :
  - Oferirea unui spațiu sigur și confidențial pentru exprimarea emoțiilor și împărtășirea experiențelor,
  - Îmbunătățirea abilităților de gestionare a situațiilor de risc și de recădere,
  - Dezvoltarea unui plan de acțiune personalizat pentru susținerea recuperării și a echilibrului emoțional, atât pentru jucători, cât și pentru aparținători.
- Întâlnirile au avut loc în format online, asigurând accesibilitatea participanților din diverse zone geografice.
- Feedback-ul primit a evidențiat o creștere a gradului de implicare și a încrederii în procesul de recuperare.
- În cazul aparținătorilor, s-au remarcat îmbunătățiri în gestionarea emoțiilor și în înțelegerea mecanismelor adicției.
- **Publicații pentru educație și sprijin**
  - Publicarea a 100 de exemplare ale cărții „Omul din Spatele Jocului”. Cartea analizează procesul prin care un individ ajunge să dezvolte o relație problematică cu jocurile de noroc și propune soluții practice pentru ieșirea din acest cerc vicios.
  - Editarea caietului de exerciții „Pariul Vieții” : Caietul este conceput ca un instrument practic de autocunoaștere și de lucru personal, atât pentru jucători, cât și pentru aparținători.
  - Aceste publicații reprezintă resurse complementare grupurilor de suport și sesiunilor individuale de consiliere.
  - Prin aceste materiale, Asociația Joc Responsabil contribuie la creșterea accesului la informații de calitate și la dezvoltarea





unor instrumente practice menite să sprijine procesul de recuperare și responsabilizare.

- **Campania de promovare a jocului responsabil din 2024** este un proiect semnificativ realizat în parteneriat **cu Federația Română de Volei**. Scopul principal al campaniei este de a educa publicul larg cu privire la importanța jocului responsabil și de a promova valori esențiale precum fair-play-ul, echilibrul și autocontrolul. Colaborarea cu Federația Română de Volei aduce campaniei un plus de autenticitate, prin implicarea jucătorilor/jucătoarelor din echipele naționale de volei, care acționează ca ambasadori și purtători de mesaj ai inițiativei.

#### **Mesaje-cheie ale Campaniei:**

- *Sportul ca stil de viață sănătos:* Federația Română de Volei participă activ la promovarea sportului ca o alternativă pozitivă și sănătoasă la jocurile de noroc. Jucătorii/jucătoarele din echipele naționale de volei vor fi implicați în campania de educație, subliniind importanța unui stil de viață activ și echilibrat, în rândul societății.
- *Promovarea jocului responsabil:* Campania începută în anul 2024 și care va continua și în anul 2025, subliniază faptul că jocurile de noroc trebuie tratate cu responsabilitate, iar scopul lor este divertismentul și nu câștigurile financiare. Parteneriatul cu Federația Română de Volei asigură susținerea mesajelor campaniei de către sportivi cu influență reală în comunitate, contribuind astfel la transmiterea acestora într-un mod credibil și adaptat publicului țintă.

#### **Activități de Promovare:**

- *Campania regională:* Fiecare jucătoare a echipei naționale de volei promovează mesajele campaniei în județele lor de origine,





personalizând astfel mesajele și întărind legătura cu comunitățile locale. Prezența sportivilor ajută la apropierea de public și la transmiterea mesajelor campaniei într-un mod ușor de înțeles și de acceptat.

### **Impactul Parteneriatului cu Federația Română de Volei:**

Parteneriatul cu Federația Română de Volei aduce un plus de credibilitate și eficiență campaniei, datorită popularității și respectului de care se bucură echipele naționale de volei în rândul tinerilor din România. Implicarea sportivilor nu doar că atrage atenția asupra mesajului campaniei, dar motivează și inspiră publicul să adopte comportamente mai responsabile și mai echilibrate. Campania „Joc Responsabil” contribuie astfel nu doar la promovarea responsabilității în jocurile de noroc, dar și la sprijinirea unui stil de viață activ și sănătos.

## **2.2. Educarea jucătorilor și a personalului din agenții**

Această categorie cuprinde toate acțiunile prin care au fost furnizate resurse educaționale atât pentru jucători, cât și pentru angajații agențiilor loto:

### ➤ **Materiale informative distribuite în agenții**

- **2.100 afișe** despre jocul Responsabil – Aceste afișe au fost distribuite în agențiile loto, având rolul de a atrage atenția jucătorilor asupra riscurilor jocurilor de noroc și despre importanța responsabilității în joc. Fiecare afiș conține informații esențiale despre limitele sănătoase ale jocului.
- **205.000 flyere** cu îndrumări pentru un comportament responsabil – Materialele conțin sugestii și recomandări pentru a menține un comportament echilibrat și sănătos în privința jocurilor de noroc, precum și detalii despre opțiunile de autoexcludere și resursele de consiliere disponibile.
- **10.000 broșuri „Cum să joci responsabil”**. – Aceste broșuri oferă informații mai detaliate despre riscurile asociate jocurilor de noroc, modalitățile de prevenire a dependenței și pașii necesari pentru a juca într-un mod responsabil.





- **2.200 afișe** promovând atât jocul responsabil, cât și voleiul românesc. – Afișele au fost distribuite în agențiile loto, având rolul de a atrage atenția asupra importanței jocului responsabil și, totodată, de a promova un stil de viață activ prin asocierea cu voleiul românesc
- **16 tipuri diferite de afișe** pentru a aborda diverse aspecte ale jocului responsabil – Aceste afișe variate au fost create pentru a aborda diferite teme relevante în domeniul jocului responsabil, inclusiv riscurile dependenței, managementul bugetului de joc, importanța autoexcluderii și resursele de suport disponibile.

#### ➤ **Publicații online**

- **Peste 50 de articole și postări** educaționale publicate pe website-ul oficial ([www.loto.ro](http://www.loto.ro)) și pe rețelele sociale, având ca scop informarea și educarea jucătorilor despre principiile Jocului Responsabil. Aceste materiale au abordat subiecte precum prevenirea comportamentului de joc problematic, autoexcluderea, gestionarea bugetului de joc și importanța echilibrului între divertisment și responsabilitate. Prin distribuirea acestor publicații în mediul online, s-a reușit atingerea unui public extins și diversificat, contribuind astfel la creșterea gradului de conștientizare asupra jocului responsabil.

#### ➤ **Instruirea personalului**

- **Sesiuni de instruire organizate trimestrial** pentru angajații din agențiile Loteriei Române, cu scopul de a îmbunătăți interacțiunea acestora cu jucătorii și de a le oferi instrumente pentru gestionarea situațiilor de risc.

#### ➤ **Participarea la evenimente/ seminarii privind Jocul Responsabil :**

- Loteria Română a fost activ implicată în conferințe internaționale, precum seminarul European Lotteries dedicat Jocului Responsabil. Aceste evenimente au reprezentat o oportunitate valoroasă pentru schimbul de bune practici între organizațiile din domeniu și au oferit cadrul necesar pentru alinierea la cele mai înalte standarde europene în ceea ce privește prevenirea și gestionarea comportamentului problematic legat de jocurile de noroc.
- Îmbunătățirea continuă a programelor educaționale și a inițiativelor de prevenire a jocului problematic.







- Creșterea colaborării și a rețelei de parteneriate cu alte organizații din domeniu, pentru dezvoltarea de soluții inovative în promovarea jocului responsabil.

#### ➤ **Informații pe site-ul intern :**

- Pentru a facilita accesul rapid la informații actualizate despre Jocul Responsabil, Loteria Română a creat o secțiune dedicată pe site-ul intern (SMI), destinată angajaților cu acces la e-mail. Aceasta servește drept punct central de informare și conține o gamă variată de materiale relevante, inclusiv:
  - Prezentări din seminarii și conferințe,
  - Ghidul European Lotteries privind Jocul Responsabil,
  - Alte materiale educaționale esențiale pentru înțelegerea și promovarea unui comportament responsabil.
- Prin această inițiativă, Loteria Română sprijină angajații în aprofundarea cunoștințelor despre Jocul Responsabil, contribuind astfel la o mai bună înțelegere și aplicare a acestor principii în activitatea lor zilnică.

### **2.3. Implementarea unor măsuri de protecție :**

- Verificarea identității jucătorilor în agențiile loto, prin consultarea bazei de date furnizată de ONJN cu persoanele autoexcluse și indezirabile, pentru a preveni accesul acestora la jocurile de noroc.
- Colaborare activă cu Oficiul Național pentru Jocuri de Noroc (ONJN) în procesul de raportare și gestionare a jucătorilor care solicită autoexcluderea, asigurând respectarea măsurilor de protecție și prevenție.

### **2.4. Sprijin pentru jucători :**

- **Programul Joc Responsabil** continuă să ofere suport și consiliere specializată jucătorilor care întâmpină dificultăți în gestionarea relației cu jocurile de noroc, precum și familiilor acestora. Prin serviciile sale, programul își propune

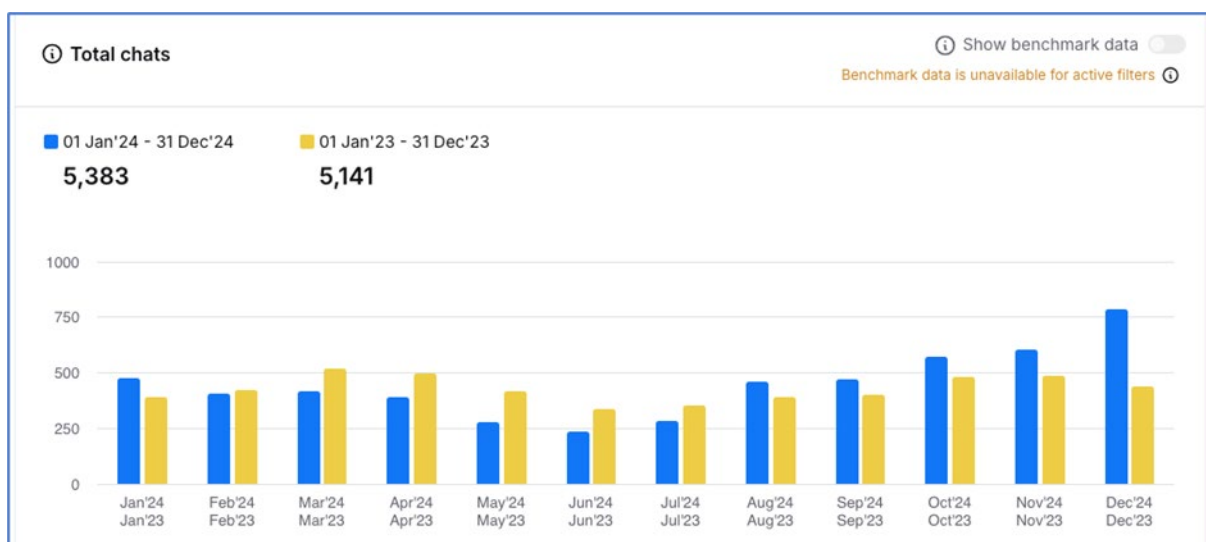






să crească gradul de conștientizare asupra riscurilor asociate jocului excesiv și să faciliteze accesul la resurse de prevenție și sprijin psihologic.

- Rezultate și impact în anul analizat:
  - 405 persoane s-au înscris în program, beneficiind de consiliere specializată și sprijin adaptat nevoilor lor.
  - Hotline-ul TelVerde 0800.800.099 a înregistrat 5.383 de apeluri, marcând o creștere de 4,7% față de anul precedent (5.141 de apeluri înregistrate).



Creșterea numărului de apeluri și a înscrierilor în program indică o tendință pozitivă în ceea ce privește conștientizarea și responsabilizarea jucătorilor. În continuare, se va pune accent pe extinderea serviciilor și pe dezvoltarea unor noi strategii pentru creșterea accesibilității suportului oferit.

## 2.5. **Conformitate și certificări**

- Menținerea certificării privind Jocul Responsabil ca urmare a misiunii de audit de supraveghere privind Jocul Responsabil, care s-a finalizat fără neconformități, confirmă respectarea standardelor de către Loteria Română și angajamentul





continuu față de practicile responsabile. Auditul a reconfirmat eficiența măsurilor implementate și alinierea programelor noastre la cerințele actuale.

### 3. **Obiectivele pentru anul 2025 :**

 **Obținerea recertificării în domeniul Jocului Responsabil pentru 2025,** prin asigurarea conformității continue și aplicarea celor mai bune practici internaționale.

 **Extinderea inițiativelor de educare și prevenție,** prin consolidarea programelor existente și dezvoltarea unor noi inițiative dedicate jucătorilor și angajaților.

 **Intensificarea eforturilor de informare și prevenție,** prin inițiative educaționale și colaborări care sprijină practicarea jocului responsabil.

 **Îmbunătățirea accesului la resurse necesare de suport pentru jucători,** prin extinderea serviciilor de consiliere și dezvoltarea unor noi materiale educaționale adaptate nevoilor identificate jucătorilor.

 **Consolidarea parteneriatelor cu organizații de specialitate, autorități și instituții relevante,** pentru a sprijini dezvoltarea și implementarea unor inițiative eficiente de prevenție și responsabilitate socială.

#### **Indicatori Cheie de Performanță (KPIs):**

Evaluarea rezultatelor inițiativelor implementate pentru promovarea Jocului Responsabil, prin măsurarea impactului asupra jucătorilor și comunității, precum și prin verificarea conformității cu reglementările în vigoare.

#### **1. Conformitate și certificare**

- **Obținerea vizei de conformitate ca urmare a misiunii de audit de supraveghere**

#### **2. Educație și prevenție**



**CERTIFIED LEVEL 2**  
**SECURITY CONTROL STANDARD**  
**SCS2-LM3-21110**





- **Sesiuni de instruire pentru angajați** – 4 sesiuni realizate, conform obiectivelor propuse
- **Materiale distribuite în agenții** – 219.300 bucăți (afișe, pliante, flyere) – s-au depășit obiectivele de distribuție.
- **Articole și postări educaționale publicate** – 50+ articole/postări, ceea ce a contribuit semnificativ la educarea publicului.

### 3. Campanii de informare

- **Campanii derulate** – 2 campanii implementate cu succes, conform planului de campanii.
- **Parteneriate strategice încheiate** – 2 parteneriate semnificative realizate pentru susținerea campaniilor.

### 4. Acces la resurse de suport

- **Solicitări în cadrul programului „Joc Responsabil”** – 405 solicitări, ce au demonstrat un interes crescut față de resursele de prevenție și consiliere.
- **Utilizatori ai serviciului de consiliere 24/7** – 5383 persoane în creștere cu 5% față de 2023, ceea ce arată un impact pozitiv al serviciului.
- **Ședințe de grup de suport desfășurate** – 156 ședințe în total, organizate pentru 3 grupuri, sprijinind jucătorii și familiile acestora.

### Concluzii și direcții strategice pentru 2025

În anul 2024 Loteria Română a continuat să își întărească angajamentul față de promovarea Jocului Responsabil, implementând o serie de inițiative specifice destinate să educe, să sprijine și să protejeze jucătorii. Acestea au inclus campanii de conștientizare, distribuirea de resurse accesibile și consolidarea parteneriatelor strategice cu organizații relevante.





Un obiectiv major al anului 2024 a fost creșterea accesului la informații și resurse de suport pentru jucători și angajați, iar acest obiectiv a fost atins prin următoarele măsuri concrete:

- Organizarea de **sesiuni de instruire pentru angajați**, care le-au permis să înțeleagă mai bine principiile Jocului Responsabil și să aplice cunoștințele dobândite în interacțiunile cu jucătorii ;
- Distribuirea de materiale informative (afișe, pliante, ghiduri) în agențiile loto, pentru a asigura accesul facil la informații esențiale pentru toți jucătorii;
- Dezvoltarea de parteneriate strategice cu organizații și instituții relevante, precum Asociația Joc Responsabil, pentru a extinde rețeaua de suport și resurse.

Aceste măsuri au fost identificate pe baza feedback-ului continuu din partea jucătorilor și angajaților. În urma acestora, Loteria Română a reușit să ajungă la un număr tot mai mare de persoane, inclusiv grupuri vulnerabile, oferindu-le sprijin și îndrumare pentru a adopta un comportament de joc echilibrat. Consolidarea parteneriatului cu Asociația Joc Responsabil a permis extinderea serviciilor oferite și a contribuit la creșterea eficienței acțiunilor de prevenție.

Pentru anul 2025, Loteria Română își propune să își păstreze și să își consolideze rolul de referință în domeniul jocurilor de noroc responsabil, printr-o serie de obiective și acțiuni concrete, printre care:

- **Obținerea recertificării de conformitate** cu standardul European Lotteries privind Jocul Responsabil, pentru a continua alinierea la cele mai bune practici internaționale.
- **Extinderea programelor de educație și prevenție**, prin organizarea unui număr mai mare de sesiuni de instruire și prin distribuirea unor resurse suplimentare, pentru a asigura accesul unui număr mai mare de jucători la informațiile necesare.





- **Optimizarea serviciilor de suport**, prin îmbunătățirea accesibilității și eficienței acestora, de exemplu prin extinderea serviciilor de consiliere 24/7.
- **Dezvoltarea de noi parteneriate strategice**, care să sprijine inițiativele de responsabilitate socială și prevenție, cu scopul de a extinde impactul campaniilor și programelor educaționale.

Loteria Română își reafirmă angajamentul de a acționa în sprijinul jucătorilor și al comunității, pentru a promova un mediu de joc responsabil, sigur și echilibrat, și va continua să își ajusteze strategiile în funcție de nevoile identificate pe parcurs..

|                                                          |
|----------------------------------------------------------|
| <b>COMITET DE SPECIALITATE PRIVIND JOCUL RESPONSABIL</b> |
| DECIZIA DIRECTORULUI GENERAL NR. 348/27.02.2025          |
|                                                          |



**CERTIFIED LEVEL 2**  
**SECURITY CONTROL STANDARD**  
**SCS2-LM3-21110**

