



Raport Anual privind Jocul Responsabil – 2025

În anul 2025, Compania Națională „Loteria Română” S.A. și-a consolidat angajamentul față de promovarea practicilor de joc responsabil, prin dezvoltarea programelor educaționale, extinderea serviciilor de suport pentru jucători și implementarea unor măsuri eficiente de protecție a jucătorilor.

1. Angajamentul și rolul Loteriei Române în promovarea Jocului Responsabil

1.1 Angajamentul Loteriei Române pentru Joc Responsabil

Compania Națională „Loteria Română” S.A. își desfășoară activitatea având ca prioritate promovarea unui mediu de joc sigur, echilibrat și responsabil. Jocul Responsabil reprezintă o componentă esențială a strategiei companiei și reflectă angajamentul constant față de protejarea jucătorilor, prevenirea comportamentului de joc problematic și promovarea jocului ca formă de divertisment.

Într-un context marcat de evoluții tehnologice și de diversificare a canalelor de acces la jocurile de noroc, Loteria Română adoptă o abordare proactivă, fundamentată pe educație, prevenție și suport specializat. Aceste principii sunt integrate în toate activitățile companiei, de la dezvoltarea produselor până la comunicarea cu publicul și relația cu părțile interesate.

Conducerea companiei susține în mod activ inițiativele privind jocul responsabil, asigurând resursele necesare pentru implementarea, monitorizarea și îmbunătățirea continuă a măsurilor de protecție a jucătorilor.

1.2 Rolul Loteriei Române în piața jocurilor de noroc





În calitate de operator cu o rețea de vânzare ce acoperă toate județele țării și instituție cu rol social, Loteria Română contribuie la dezvoltarea unei piețe a jocurilor de noroc responsabile. Activitatea companiei este fundamentată pe respectarea cadrului legal național și pe aplicarea standardelor internaționale recunoscute în domeniul Jocului Responsabil.

Prin politicile și practicile implementate, Loteria Română urmărește menținerea unui echilibru între oferta de jocuri și responsabilitatea socială, asigurând protecția jucătorilor.

1.3 Integrarea Jocului Responsabil în strategia companiei

Jocul Responsabil este integrat în strategia companiei și este implementat la nivel operațional și organizațional. Acesta urmărește:

- protejarea jucătorilor și prevenirea accesului minorilor la jocurile de noroc;
- informarea și educarea publicului privind riscurile asociate jocului excesiv;
- facilitarea accesului la servicii de sprijin și consiliere;
- dezvoltarea unei culturi organizaționale orientate către responsabilitate.

2. Cadrul de guvernare al Jocului Responsabil

2.1 Principii și politici

Pentru Compania Națională „Loteria Română” S.A., jocul responsabil reprezintă un principiu fundamental al activității.

Principiile care stau la baza abordării privind Jocul Responsabil sunt:

- Informare și educație, prin furnizarea de informații clare, accesibile și corecte privind jocurile de noroc și riscurile asociate,
- Transparență și accesibilitate, prin comunicarea responsabilă și promovarea instrumentelor de control al comportamentului de joc,
- Protejarea categoriilor vulnerabile, în special a minorilor și a persoanelor aflate în risc de dezvoltare a unui comportament de joc problematic,
- Suport pentru jucători și familiile acestora, prin facilitarea accesului la servicii de consiliere și sprijin specializat.





Aceste principii sunt transpuse în reglementări interne, aplicabile la nivelul întregii companii și revizuite periodic pentru a asigura conformitatea cu legislația în vigoare și cu standardele internaționale aplicabile.

2.2 Conformitate cu legislația și standardele internaționale

Loteria Română își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația națională aplicabilă în domeniul jocurilor de noroc, precum și cu standardele internaționale privind promovarea Jocului Responsabil.

În anul 2025, compania și-a reconfirmat angajamentul de a respecta cele mai înalte standarde internaționale privind jocul responsabil, obținând:

- in luna iunie - o noua certificare **European Lotteries (EL) privind Jocul Responsabil**;
- **Certificarea World Lottery Association – WLA Responsible Gaming Level 4**, reprezentând cel mai înalt nivel de certificare WLA acordat în domeniul Jocului Responsabil.

Certificările obținute sunt valabile până în luna iunie 2028, cu condiția obținerii vizei de conformitate în urma misiunii de audit de supraveghere ce se va desfășura în anul II, și atestă alinierea Loteriei Române la cerințele internaționale privind prevenirea comportamentului de joc problematic, protecția jucătorilor și dezvoltarea programelor de educație și suport.

În vederea pregătirii misiunii de audit de certificare din anul 2025 și ca urmare a recomandărilor formulate în cadrul proceselor de audit și evaluare internă, compania a revizuit și actualizat documentația internă aferentă activităților privind jocul responsabil, vizând îmbunătățirea mecanismelor de implementare și monitorizare.

3. Activități și rezultate în anul 2025

În anul 2025, Compania Națională „Loteria Română” S.A. a continuat implementarea măsurilor privind jocul responsabil printr-o serie de activități și măsuri concrete, orientate





către informarea și protejarea jucătorilor, prevenirea comportamentului de joc problematic și consolidarea culturii organizaționale privind responsabilitatea.

3.1 Campanii de informare și promovare a Jocului Responsabil

Pe parcursul anului 2025, Loteria Română a desfășurat campanii permanente de informare și conștientizare privind importanța Jocului Responsabil, utilizând canale de comunicare online, și materiale informative. Printre aceste campanii se numără :

- **Campanii de comunicare în mediul online**

- Loteria Română a derulat campanii constante pe platformele de social media și pe canalele digitale proprii. Peste 70 de articole și postări educaționale publicate pe website-ul oficial (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.
- În perioada septembrie – decembrie 2025 s-au realizat 2 campanii de educație financiară care au fost transmise pe platforme online.

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.

Strategia de comunicare a urmărit transmiterea consecventă și repetitivă a mesajelor-cheie, cu scopul creșterii gradului de conștientizare și formării unor comportamente responsabile pe termen lung.

- **Campania realizată în parteneriat cu Federația Română de Volei**





În anul 2025, Loteria Română a continuat colaborarea cu Federația Română de Volei, având ca obiectiv educarea publicului și promovarea unui stil de viață echilibrat. Campania a fost intitulată Echipa Responsabilității.

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 au fost 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 a continuat și în anul 2025, a subliniat faptul că jocurile de noroc trebuie tratate cu responsabilitate, iar scopul lor este divertismentul și nu câștigurile financiare. Parteneriatul cu Federația Română de Volei a asigurat susținerea mesajelor campaniei de către sportivi cu influență reală în comunitate, contribuind astfel la transmiterea acestora într-un mod credibil și adaptat publicului țintă.

Fiecare jucătoare a echipei naționale de volei a promovat mesajele campaniei în județul de origine, personalizând astfel mesajele și întărind legătura cu comunitățile locale. Au fost realizate spot-uri de promovare cu jucătoare ale echipei naționale feminine care au fost difuzate pe platformele sociale ale companiei.

De asemenea, au fost realizat 14 tipuri de afișe tematice având ca imagine jucători din lotul masculin național.

Campania a evidențiat valori comune sportului și Jocului Responsabil, precum fair-play-ul, disciplina, autocontrolul și echilibrul. Implicarea sportivilor de performanță a contribuit la creșterea vizibilității și credibilității mesajelor transmise către publicul larg.

- **Campanii media și evenimente publice**





- În perioada 8–14 septembrie 2025, Loteria Română a desfășurat o campanie TV națională, difuzată pe 4 posturi de televiziune, cu prilejul evenimentului „Tragerile Loto Aniversare”.

Campania a integrat și mesaje privind Jocul Responsabil, contribuind la creșterea gradului de conștientizare la nivelul publicului larg.

- De asemenea, compania a participat la **Air Show & General Aviation Exhibition**, unde a fost organizat un stand dedicat informării publicului privind principiile Jocului Responsabil. Interacțiunea directă cu publicul a permis transmiterea mesajelor într-un mod accesibil și adaptat diferitelor categorii de vizitatori.

3.2 Programe educaționale și prevenție

În anul 2025, Loteria Română a continuat dezvoltarea și implementarea programelor educaționale destinate diferitelor categorii de public, cu accent pe prevenție și informare. Pentru a realiza aceste programe educaționale, compania a realizat:

Materiale informative distribuite în agenții

- 2.500 afișe despre campania Echipa Responsabilității - Aceste afișe 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.
- 20.000 broșuri „Educația Financiară pentru jucători”. - Aceste broșuri oferă informații mai detaliate despre ce înseamnă educația financiară, riscurile jocurilor de noroc, sfaturi pentru management financiar sănătos.
- 20.000 broșuri tip prezentare „Educația Financiară – un pilon al jocului responsabil”. Aceste broșuri prezintă importanța educației financiare, impactul financiar al jocurilor de noroc, cum ne protejăm veniturile

3.3 Măsuri de protecție și control





Pe parcursul anului 2025, Loteria Română a implementat și monitorizat măsuri de protecție și control menite să reducă riscurile asociate jocului excesiv și să asigure protecția jucătorilor.

- **Autoexcludere**

În anul 2025, s-a înregistrat o medie de aproximativ 3 cereri de autoexcludere pe zi, ceea ce reflectă utilizarea activă a acestui mecanism de către jucători.

Perioadele de autoexcludere au variat în funcție de opțiunile jucătorilor.

- **Gestionarea persoanelor indezirabile**

În anul 2025 au fost înregistrate 8 persoane încadrate în categoria indezirabilă, dintre care 3 se aflau încă în perioada de restricție la finalul anului.

- **Verificarea identității și protecția minorilor**

Procedurile de verificare a identității au fost aplicate constant în rețeaua de vânzare, nefiind înregistrate reclamații sau incidente privind accesul minorilor la jocurile de noroc.

Aceste măsuri contribuie la asigurarea unui mediu de joc controlat și la respectarea cerințelor legale și a standardelor de joc responsabil.

3.4 Instruirea personalului

Loteria Română acordă o atenție deosebită formării continue a angajaților, considerând instruirea un element esențial pentru implementarea eficientă a măsurilor privind jocul responsabil.

În anul 2025 au fost organizate 3 programe de formare profesională, adresate diferitelor categorii de personal.

Acestea au inclus:

- instruirii pentru operatori gestionari loto/lucrători comerciali privind interacțiunea responsabilă cu jucătorii și recunoașterea comportamentelor de risc;
- Traininguri dedicate personalului din structurile centrale privind conformitatea și cerințele standardelor internaționale;
- training intern privind educația financiară.





Totodată, reprezentanții Loteriei Române au participat la cursuri, seminarii și webinarii organizate de organisme naționale și internaționale specializate, în vederea actualizării cunoștințelor și alinierii la bunele practici din domeniu. În acest sens, au fost urmărite în special tematici precum: evaluarea riscurilor asociate produselor și programelor de fidelizare, cerințele și procesul de certificare în domeniul jocului responsabil, precum și măsurarea eficienței mesajelor de responsabilitate socială.

Printre acestea se numără participarea la **WLA Responsible Gaming Week**, eveniment internațional dedicat schimbului de bune practici, precum și la **webinarii organizate de Digital RG**, axate pe instrumente și soluții digitale pentru promovarea jocului responsabil.

4. Indicatori de performanță și impact

Evaluarea eficienței acțiunilor privind jocul responsabil este realizată prin monitorizarea unor indicatori relevanți, care permit analiza modului în care măsurile implementate contribuie la atingerea obiectivelor stabilite.

Indicatorii utilizați vizează atât activitățile operaționale și educaționale, cât și respectarea cerințelor de conformitate și a standardelor internaționale aplicabile.

4.1 Indicatori operaționali

Indicatorii operaționali urmăresc modul în care sunt aplicate în practică măsurile privind jocul responsabil și cât de bine funcționează acestea în activitatea curentă.

În anul 2025, indicatorii operaționali au evidențiat următoarele:

- o medie de aproximativ 3 autoexcluderi/zi, indicând utilizarea activă a mecanismelor de protecție;
- 8 persoane încadrate ca indezirabile, dintre care 3 active la finalul anului;
- zero reclamații privind accesul minorilor, confirmând eficiența măsurilor de control.

Monitorizarea acestor indicatori permite:

- evaluarea eficienței măsurilor existente;
- identificarea tendințelor de risc;





- fundamentarea deciziilor privind dezvoltarea unor instrumente suplimentare de protecție.

4.2 Indicatori educaționali

Indicatorii educaționali reflectă activitățile desfășurate în domeniul educației, informării și conștientizării publice, precum și gradul de accesibilitate a mesajelor privind Jocul Responsabil.

Indicatorii educaționali sunt monitorizați prin:

- numărul materialelor dezvoltate și distribuite;
- numărul campaniilor și acoperirea acestora;
- participarea la programe educaționale și instruirii.

În anul 2025:

- au fost distribuite peste 40.000 de materiale informative (afișe și broșuri);
- au fost derulate campanii online, TV și evenimente publice;
- au fost implementate programe educaționale privind educația financiară și prevenția jocului excesiv.

Rezultatele acestor indicatori sunt utilizate pentru:

- adaptarea mesajelor de comunicare;
- identificarea canalelor eficiente;
- extinderea programelor către noi categorii de public.

4.3 Indicatori de conformitate

În anul 2025, Loteria Română a înregistrat rezultate relevante în domeniul conformității, care reflectă aplicarea cerințelor legale și a standardelor internaționale în domeniul Jocului Responsabil.

Rezultatele înregistrate în anul 2025 includ:

- recertificarea European Lotteries;
- obținerea certificării WLA Level 4;





- menținerea conformității cu legislația națională;
- absența incidentelor majore privind protecția jucătorilor.

Monitorizarea acestor indicatori permite evaluarea nivelului de maturitate al sistemului de joc responsabil și identificarea direcțiilor de îmbunătățire.

5. Obiective și direcții strategice pentru 2026

Pentru anul 2026, Compania Națională „Loteria Română” S.A. își propune consolidarea și dezvoltarea continuă abordării privind jocul responsabil, în concordanță cu cerințele legale, standardele internaționale aplicabile și evoluțiile tehnologice din domeniul jocurilor de noroc.

Obiectivele și direcțiile strategice sunt corelate cu Programul de activitate al companiei și vor fi transpuse în Planul de acțiuni anual, unde vor fi detaliate în obiective operaționale, activități specifice, termene de realizare și responsabilități desemnate.

5.1 Menținerea și consolidarea conformității

- menținerea gradului de conformitate cu cerințele la standardele **European Lotteries** și **World Lottery Association**;
- pregătirea continuă pentru procesele de audit și evaluare externă;
- actualizarea periodică reglementărilor interne, în funcție de evoluțiile legislative și de recomandările organismelor de profil și nu numai

5.2 Organizarea și desfășurarea de acțiuni de formare profesională (internă și externă)

- organizarea a minimum 3 sesiuni de instruire internă;
- participarea la webinarii și evenimente internaționale în domeniu;

5.3 Educație și prevenție:

- derularea a cel puțin 3 campanii privind Jocul Responsabil;
- dezvoltarea unor noi materiale informative pentru jucători atât în agenții cât și în mediul online;
- continuarea colaborărilor cu parteneri instituționali și organizații relevante în domeniul educației și prevenirii dependenței de jocuri de noroc.





6. Concluzii

În anul 2025 Compania Națională „Loteria Română” S.A. a continuat consolidarea activităților privind jocul responsabil, prin măsuri aplicate la nivel operațional (în rețeaua de vânzare și în interacțiunea directă cu jucătorii) și instituțional.

Printre acestea se numără derularea de acțiuni de informare și educare a jucătorilor, instruirea periodică a angajaților din rețeaua de vânzare și din structurile centrale, precum și aplicarea procedurilor privind verificarea identității și autoexcluderea.

De asemenea, în urma misiunii de audit de certificare (recertificare) desfășurate în luna iunie 2025, compania a obținut o nouă certificare privind conformitatea cu cerințele standardului European Lotteries privind Jocul Responsabil, confirmând menținerea unui nivel ridicat de maturitate în implementarea politicilor și măsurilor specifice acestui domeniu.

Totodată, Loteria Română a menținut certificarea World Lottery Association – Responsible Gaming Level 4, cel mai înalt nivel de certificare acordat în domeniu, reconfirmând alinierea la standardele internaționale și angajamentul pentru îmbunătățirea continuă a practicilor de joc responsabil.

Aceste demersuri reflectă o abordare consecventă și aplicată în domeniul jocului responsabil, orientată către protecția jucătorilor și prevenirea comportamentului de joc problematic.

COMITET DE SPECIALITATE PRIVIND JOCLUL RESPONSABIL

DECIZIA DIRECTORULUI GENERAL NR. 348/27.02.2025

