

Política de Juego Responsable

REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Causa de la nueva versión	Fecha de aprobación
1	Creación del documento	27/02/2025
2	Modificación a estándares ISO 37301	23/07/2025

Introducción

La mayoría de las personas adultas participa en actividades de juego de forma responsable, segura y como parte de su ocio habitual. No obstante, tal y como ha señalado la Organización Mundial de la Salud (OMS), existe un porcentaje de la población que puede desarrollar dificultades para mantener una relación saludable con el juego, dando lugar a comportamientos de riesgo o incluso a trastornos relacionados con el juego.

Conscientes de esta realidad, en Grupo Luckia asumimos el compromiso de fomentar un entorno de Juego Más Seguro, estableciendo procedimientos, herramientas y medidas preventivas dirigidas tanto a nuestros usuarios como a nuestro equipo humano. Nuestro objetivo es mejorar la experiencia de juego mediante actuaciones eficaces que reduzcan el riesgo de desarrollo de comportamientos problemáticos o patológicos, en el marco de una política activa de responsabilidad social y cumplimiento normativo.

Objetivo

Grupo Luckia, en el marco de su compromiso con el juego responsable, implementa medidas específicas para conocer los hábitos de juego de sus usuarios, así como para identificar y actuar de forma preventiva ante posibles patrones de comportamiento problemático.

La presente política tiene por objeto detallar las actuaciones adoptadas por Grupo Luckia para garantizar la protección de los usuarios, ofreciendo herramientas eficaces que favorezcan un entorno de juego seguro y controlado.

Esta política forma parte del compromiso de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) del grupo, y se orienta a equilibrar el legítimo desarrollo de la actividad empresarial con la protección de los derechos e intereses de los usuarios. Con ello, se promueve el juego como una forma de ocio saludable y controlado, en la convicción de que, mediante una gestión adecuada y la incorporación de mecanismos de control, es posible prevenir, detectar y mitigar comportamientos de riesgo relacionados con el juego.

Alcance

El presente procedimiento es de aplicación a todas las entidades que integran el Grupo Luckia y tiene como finalidad establecer y documentar las medidas implementadas para la detección, prevención y mitigación de conductas de riesgo asociadas al juego. A través de este protocolo, se refuerza el compromiso del grupo con la promoción de un entorno de juego seguro, responsable y alineado con los principios de protección al usuario, en cumplimiento de la normativa vigente y de las directrices en materia de responsabilidad social corporativa.

Definiciones

a) Autoexclusión: Proceso voluntario en el que las personas se pueden excluir del sitio de juego o de áreas específicas del mismo. Se trata de una técnica de autoayuda y autocontrol que permite tomarse un descanso y evaluar las posibles consecuencias derivadas de sus patrones de comportamiento frente al juego.

b) Juego patológico: El trastorno mental por juegos de suerte y azar se caracteriza por un patrón de comportamiento de juego persistente o recurrente y se manifiesta por:

- deterioro en el control sobre el juego (por ejemplo, inicio, frecuencia, intensidad, duración, terminación, contexto);
- incremento en la prioridad dada al juego al grado que se antepone a otros intereses y actividades de la vida diaria;

c) Juegos de suerte y azar: juegos en los cuales una persona, que actúa en calidad de jugador, realiza una apuesta o paga por el derecho a participar, a otra persona que actúa en calidad de operador, que le ofrece a cambio un premio, en dinero o en especie, el cual ganará si acierta, dados los resultados del juego, no siendo este previsible con certeza, por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad. Son de suerte y azar aquellos juegos en los cuales se participa sin pagar directamente por hacerlo, y que ofrecen como premio un bien o servicio, el cual obtendrá si se acierta o si se da la condición requerida para ganar.

d) Menor de edad: Toda persona menor de 18 años.

e) Publicidad: se entiende por publicidad de juegos de suerte y azar, la actividad orientada a persuadir al público con un mensaje comercial de un producto, marca, empresa o servicio, identificado por un diseño gráfico y/o caracterización sonora o visual, para que los consumidores tomen la decisión de compra o uso de un producto o servicio.

f) Juego responsable: Concepto que comprende una serie de prácticas y recomendaciones que se aplican a las partes interesadas, cuyo objetivo es entender los juegos de suerte y azar como una alternativa de esparcimiento sano y de entretenimiento, e incentivar la práctica del juego de forma racional y consciente. El juego responsable implica una decisión informada y educada por parte de los consumidores, evitando que se ponga en riesgo su salud mental.

g) Jugador: Persona natural mayor de edad, que realiza apuestas o paga por el derecho a participar en un juego de suerte y azar, a una persona jurídica que actúa en calidad de operador autorizado por Coljuegos que le ofrece a cambio un premio en dinero o en especie, el cual ganará si acierta en los resultados de este, no siendo este previsible con certeza por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad.

h) Ludopatía: La Asociación Americana de Psiquiatría (APA) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) definen al jugador patológico como un individuo que se va haciendo crónica y progresivamente incapaz de resistir los impulsos de una conducta de juego que compromete, rompe o lesiona los objetivos personales, familiares y vocacionales.

i) Test Autodiagnóstico: Herramienta de autoevaluación a disposición del jugador, para que éste valore si se encuentra en una situación que requiere de la adopción de medidas preventivas o de mitigación del juego sin control.

¿Qué es el Juego Responsable?

El juego responsable se entiende como la práctica en la que el jugador participa de manera consciente, informada y controlada, gestionando adecuadamente el

tiempo y los recursos económicos destinados al juego, sin comprometer sus responsabilidades personales, familiares, profesionales o sociales.

Asimismo, el juego debe concebirse como una actividad de ocio y entretenimiento. En este sentido, los operadores tienen la responsabilidad de garantizar que la oferta de juego se desarrolle en un entorno seguro y saludable, implementando medidas eficaces para prevenir que una participación recreativa derive en conductas problemáticas o patológicas.

Descripción de la política

Medidas establecidas por el Grupo Luckia

En Luckia estamos totalmente comprometidos con la prevención de prácticas compulsivas en el uso de sus servicios y juegos. Para ello, hemos habilitado una serie de medidas accesibles en todo momento:

Verificación de los registros de prohibición de interacciones del juego a nivel internacional por parte del Grupo Luckia.

Estos registros incluyen:

- Los ciudadanos que hayan solicitado voluntariamente la prohibición de su participación en juegos de azar.
- Los ciudadanos a quienes se les haya impuesto dicha prohibición mediante resolución judicial.
- Los ciudadanos legalmente incapacitados para participar en esta actividad.

En Luckia, se emplean tanto los datos públicos proporcionados por los organismos competentes como mecanismos internos, con el fin de restringir el acceso de dichas personas a nuestros servicios de juego.

Teléfono de asistencia en materia de juego seguro

Luckia pone a disposición de los jugadores un servicio telefónico gratuito de atención al cliente, a través del cual se proporciona información y asistencia especializada en materia de juego seguro, disponible en el número 900 533 298. Mediante este servicio, se ofrecerá información adecuada y detallada sobre diversos aspectos, entre los que se incluyen, pero no se limitan a:

- Los riesgos asociados a la actividad de juego.
- La opción de realizar un test de autoevaluación.
- La posibilidad de ejercer los derechos de auto prohibición o auto exclusión.
- Los servicios públicos disponibles para la prevención y atención de trastornos relacionados con el juego.

Histórico de juego

Los clientes de Luckia tienen a su disposición en todo momento su histórico de actividad en la plataforma, incluyendo movimientos de entrada y salida de fondos, participación en juegos y premios obtenidos, mediante exhaustivos listados de ámbito anual. Adicional, esta información, si lo desean también está disponible en locales y salones.

Mecanismos de detección de comportamientos de riesgo

Luckia cuenta con su propio sistema de detección de comportamientos de riesgo entre sus clientes, siempre desde la perspectiva de juego responsable, con el objetivo de adaptar sus comunicaciones a los distintos jugadores.

Los mecanismos implementados serían:

OPERACIÓN ONLINE:

Autolimitación por parte del usuario de la participación en el juego

Adicionalmente a las políticas y herramientas descritas que en Luckia implementamos en aras del juego responsable, ponemos a tu disposición una serie de herramientas prácticas para que tú mismo controles tu participación y gasto en nuestros servicios de juego.

Autolimitación del depósito de fondos

La cuantía de los importes destinados a la participación en nuestros juegos se puede autolimitar a voluntad del cliente.

Todos los participantes disponen de la opción de fijar voluntariamente, los límites que deseen, dentro de estos valores en su Cuenta de Juego, surtiendo esta fijación efecto inmediato.

Mecanismos de control parental

Para bloquear a jugadores menores de edad en las distintas plataformas de juego se pueden utilizar aplicaciones gratuitas como QUSTODIO. Además, es importante realizar este control parental en los distintos dispositivos móviles. Descubre como realizar este control en iOS y Android.

Interacción con los clientes y medidas de contención mediante Atención al Cliente

La interacción con los clientes se lleva a cabo a través de diferentes canales que se detallan a continuación:

- teléfono
- chat en vivo
- correo electrónico

OPERACIÓN RETAIL:

Información sobre prohibiciones y limitaciones a la participación

No podrán acceder a locales de juego ni practicar juego en Locales Luckia las personas incluidas en alguno de los siguientes supuestos de hecho:

1. Los menores de edad y los incapacitados legalmente.
2. Quienes presenten síntomas de embriaguez, intoxicación por drogas o enajenación mental y los que ostensiblemente puedan perturbar el orden.
3. Personal de la Administración de la Comunidad pertinente destinado en las unidades y órganos administrativos que directamente gestionen la materia de juego.
4. Personal de inspección y control del juego, salvo que para el ejercicio de sus funciones le sea concedida autorización al efecto, ni los funcionarios públicos que, en el ejercicio de sus funciones, manejen fondos públicos.
5. Altos cargos de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial que tengan atribuidas competencias en materia de juego.
6. Personas con limitación individualizada de acceso y práctica a juegos y apuestas, por estar inscritos en el apartado correspondiente del Registro de Juegos y Apuestas de la Comunidad Autónoma pertinente como autoexcluidos para actividades de juego.
7. Todas aquellas personas a las que la normativa vigente impida el acceso a locales o la práctica del juego.

Los establecimientos de juego y apuestas operados por LUCKIA dispondrán de un Registro de visitantes y un Servicio de control de acceso, -que estará conectado con el Registro de Interdicciones de Acceso al Juego a través de mecanismos homologados-, que estarán situados en cada una de las puertas de entrada.

En la puerta de acceso de todos los establecimientos específicos de juego y apuestas figurarán carteles informativos que adviertan de la prohibición de entrada a los menores de edad y a las personas inscritas en el Registro de Interdicciones de Acceso al Juego de la Comunidad Autónoma pertinente.

Posibilidad de Auto prohibición

Cualquier persona que desee autoexcluirse voluntariamente para acceder a locales de juego, puede solicitar en cualquier local de juego el modelo oficial de solicitud de inclusión en el Registro de Interdicciones de Acceso al Juego de la Comunidad autónoma pertinente.

Interacción con los clientes y medidas de contención mediante Atención al Cliente

La interacción con los clientes se lleva a cabo a través de diferentes canales que se detallan a continuación:

- teléfono
- chat en vivo
- correo electrónico
- físicamente

El equipo de Juego Responsable puede delegar en operaciones o en el equipo de atención al cliente para interactuar con los jugadores. Esto se manejará caso por caso.

Luckia cuenta con un número de teléfono habilitado no solo para juego online, si no para cualquiera de los usuarios y/o jugadores que puedan tener cualquier tipo de problema con el juego.

Formación del personal

Luckia, en línea con su firme compromiso con la promoción del Juego Más Seguro, considera esencial el desarrollo de un plan formativo integral, tanto de carácter general como específico, dirigido a la totalidad del personal del operador, abarcando tanto la división online como la presencial (retail).

En cumplimiento de esta responsabilidad, la compañía ha diseñado e implementado un plan anual de formación, acompañado de un registro sistemático de las acciones formativas realizadas, con el objetivo de garantizar el adecuado conocimiento, sensibilización y actuación del personal frente a los riesgos asociados al juego.

Dicha formación busca dotar a los empleados de las herramientas necesarias para identificar y actuar ante posibles comportamientos de riesgo en los jugadores, así como para ofrecer una orientación adecuada a aquellas personas que pudieran estar desarrollando un uso problemático del juego.

Acciones de apoyo a los afectados

Para la gran mayoría de personas es muy difícil reconocer que sufre algún tipo de adicción al juego, pero tener deseos verdaderos de superar el problema, es la mejor herramienta para combatirla.

Como en el caso de otras adicciones, se requiere de una rehabilitación integral, que incluya ayuda Psicológica, educación y apoyo familiar.

El tratamiento de personas con problemas vinculados al juego es de manejo exclusivo de profesionales especialistas certificados en la materia. Por ello, Luckia dispone de información completa y actualizada de organizaciones especializadas que puedan brindar apoyo a los jugadores que lo requieran, incluyendo centros de tratamiento y profesionales de la salud.

Comité de Juego Responsable

El Comité de Juego Responsable Corporativo, actúa como órgano corporativo, siendo el encargado de validar las políticas, la estrategia y la cultura en materia de Juego Responsable.

Este comité lo integran los/as responsables de las diferentes líneas de negocio, así como de los departamentos de Jurídico y Juego Responsable.

Las principales funciones del comité son:

- Garantizar el cumplimiento de la política de Juego Responsable.
- Definir y revisar periódicamente la estrategia y el plan de acción en la materia.
- Evaluar regularmente acciones internas y mantener informados a los clientes.
- Desarrollar campañas informativas y de concienciación sobre Juego Responsable.
- Atender y aplicar disposiciones de las entidades de control.
- Documentar en actas las reuniones y decisiones del comité.
- Revisión de las auditorías realizadas por regulatorio y de las no conformidades detectadas.
- Desarrollar y complementar el plan de medidas activas anualmente.