

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN JUEGO RESPONSABLE INVERSIONES SUPER JUEGOS S.A.

OBJETIVO

Para Inversiones Super Juegos S.A. y nuestros aliados comerciales es de vital importancia adaptar acciones de juego responsable, enmarcadas en nuestra política de responsabilidad con nuestros grupos de interés.

Por lo anterior, establecemos como objetivo de Juego Responsable la siguiente consigna:

Desarrollaremos y velaremos por el bienestar de nuestros jugadores, mediante prácticas de juego responsable, que permitan a las personas estar informadas sobre el riesgo del juego sin control, empleando mecanismos de comunicación y capacitación para tomar conciencia que ser responsable es parte del juego

ALCANCE

El presente documento ha sido desarrollado para definir las políticas y lineamientos frente al juego responsable, buscando así impactar de manera positiva a los jugadores y su entorno en buenas prácticas de juego, preservando la salud y el bienestar de las personas que tienen relación directa con nuestra actividad económica, donde tenemos presencia con nuestra operación.

MARCO NORMATIVO

Artículos 10 y 11 de la resolución 20214000036784 del 16 de diciembre de 2021, los cuales deberán ser adoptados por todos los operadores de Juegos de Suerte y Azar autorizados por Coljuegos.

RESPONSABILIDADES

Equipo Directivo, Administrativos, Encargado de Juego Responsable, Personal Operativo de la compañía.

GLOSARIO

JUEGO: Es toda actividad realizada por una o varias personas, que a partir de un universo de reglas determinadas y del uso de la imaginación o de herramientas, buscan entretenerse y divertirse.

JUEGO RESPONSABLE: El juego responsable radica en la elección racional y sensata de las opciones de juego. Esta decisión tiene en cuenta la situación y las circunstancias personales de cada jugador, impidiendo que el juego se convierta en un problema, por eso la naturaleza del juego debe estar en el marco de la diversión y el sano esparcimiento para evitar cualquier alteración, o hechos que van en contra de la salud y el bienestar de las personas.

AUTOCUIDADO:

El autocuidado consiste en aquellas acciones que velan por el bienestar de nuestra salud física y mental, son tareas y hábitos que incluimos en nuestra rutina diaria y nos ayudan a garantizar una mejor calidad de vida, en el ámbito del juego el autocuidado hace referencia al cuidado de la salud mental y el control sobre el juego, adaptando conductas responsables y de control.

AUTOEXCLUSIÓN:

Es el procedimiento mediante formatos establecidos donde el jugador puede decidir de manera voluntaria la exclusión de las salas de juego cuando siente que está perdiendo control sobre el juego, este espacio permitirá reflexionar y tomar un descanso frente al juego.

La autoexclusión es una decisión del jugador en estricto ejercicio de la autonomía de la voluntad, se concibe como una herramienta para adoptar decisiones consientes e informadas respecto al juego, por lo tanto, es responsabilidad del jugador observar su cumplimiento. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones a cargo del operador respecto de los jugadores autoexcluidos para procurar el cumplimiento de la decisión de autoexclusión.

REGISTRO AUTOEXCLUIDOS:

Es el registro que consigna la información de las personas autoexcluidas a través del formato, se establece como una herramienta para conocer, controlar, procesar y brindar una herramienta de verificación a todos los operadores y a Coljuegos.

Cada operador deberá reportar a Coljuegos la información de cada jugador autoexcluido a través de la herramienta tecnológica dispuesta por esta Entidad para el efecto y podrá ser consultado por todos los operadores autorizados. Parágrafo. Para las modalidades de loto en línea Baloto y SUPER astro, las acciones de autocuidado estarán publicadas en la página web del juego y el jugador deberá manifestar su condición al momento de acercarse a la terminal de venta.

JUGADOR:

Toda persona natural mayor de edad que hace uso de los juegos de suerte y azar, mediante apuestas a cambio de un premio en dinero o en especie, el cual será sujeto de ganancia al acertar los números o apuestas realizadas.

LUDOPATÍA:

Hace referencia al juego compulsivo, que también se conoce como trastorno del juego, es el impulso incontrolable de seguir apostando sin importar las consecuencias que eso tenga en tu vida.

OPERADOR AUTORIZADO POR COLJUEGOS: Persona jurídica en el territorio nacional autorizado por Coljuegos para la explotación de los juegos de suerte y azar en cualquiera de sus modalidades y según el tipo de autorización por medio de un contrato de concesión establecido previamente.

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.

Juegos localizados: Son modalidades de juegos de suerte y azar que operan con equipos o elementos de juegos, en establecimientos de comercio, a los cuales asisten los jugadores como condición necesaria para poder apostar, tales como los bingos, videobingos, esferódromos, máquinas tragamonedas, y los operados en casinos y similares. Son locales de juegos aquellos establecimientos en donde se combinan la operación de distintos tipos de juegos localizados o aquellos establecimientos en donde se combina la operación de juegos localizados con otras actividades comerciales o de servicios

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, usando diferentes medios o herramientas de difusión del mensaje.

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.

DESCRIPCIÓN DE LA NORMA / APLICACIÓN

Juego Responsable bajo la norma, y aplicado en nuestra operación, hace referencia al documento establecido que rige nuestra directriz sobre juego responsable, el cual debe ser aplicado por todos los procesos de la compañía, preservando la salud y el bienestar de los jugadores.

Por lo anterior se definen unos lineamientos en materia de comunicación y acción frente a la misma así:

Se establecerá una serie de piezas diseñadas que permitan a los interesados conocer la norma de Juego Responsable, canales de contacto e información general que permitan obtener ayuda en el momento que las personas sientan que no tienen control respecto al juego.

Todas las comunicaciones deben ser dirigidas a mayores de edad, excluyendo y prohibiendo a menores de 18 años, así mismo estas piezas de comunicación deberán contar con la información normativa requerida y que aplique.

Dispondremos de un enlace directo desde www.grandcasino.com.co al micrositio de Coljuegos respecto al juego responsable <https://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/306325/juega-bien---ser-responsable-es-parte-del-juego/>.

Dispondremos de jornadas de capacitación sobre Juego Responsable, al interior de la compañía con los empleados de la organización, así mismo realizaremos jornadas de capacitación y sensibilización de cara al público externo. Estas jornadas se realizarán en periodos semestrales y la actualización del contenido se hará de manera anual o cuando existan modificaciones sustanciales de la norma.

Todos los casinos contarán con el formato de autoexclusión para aquellas personas que requieran hacer uso de este derecho y formato, este será solicitado al administrador o encargado del casino, deberá ser diligenciado por el solicitante en su totalidad junto a una copia de la cédula, y este será activado de manera inmediata y podrá ser revocado 72 horas posterior a su diligenciamiento y entrega al encargado.

La información de los clientes con Autoexclusión será enviada al área de auditoría

NORMAS DE MITIGACIÓN EN LA COMPAÑÍA

La compañía no permitirá el ingreso a menores de edad.

No se prestará dinero a los clientes, así como créditos u otra figura para jugar.

- No se recibirán objetos en garantía para el juego por parte de los clientes.
- Se usarán los medios disponibles por parte de la compañía para divulgar la campaña, entre otros tenemos: pantallas de TV, emisora local, material POP.
- El personal de la compañía estará capacitado sobre la política de Juego Responsable y su rol frente a los grupos de interés de la empresa para mitigar el riesgo frente al juego sin control.

AUTOCONTROL

Se dispondrá un link con batería de preguntas sobre Juego Responsable desarrollado en la página de Coljuegos, como mecanismo adicional por parte de los jugadores para conocer su estado frente al auto control en el juego.

CANALES DE CONTACTO

Para mayor información se dispone el correo contactenos@fairplaygroup.co o al número celular [320 493 17 26](tel:3204931726)

INFORME DE GESTIÓN Y RESPONSABLES JUEGO RESPONSABLE

La compañía presentará a Coljuegos el presente documento, políticas y resultados de la campaña en los periodos que sean descritos según la normatividad.

La implementación, seguimiento, ejecución y control de la aplicación del manual de Juego Responsable estará a cargo de la compañía y la persona asignada como encargado de la implementación, seguimiento y control.

Las funciones de encargado de Juego Responsable serán:

1. Realizar las capacitaciones a los colaboradores mínimo dos veces al año
2. Presentar a Coljuegos el informe semestral de la aplicación e implementación de Juego Responsable
3. Realizar informe semestral del impacto de las medidas adoptadas de Juego responsable
4. Realizar los reportes mensuales de personas que se han autoexcluido de las salas de juego y/o han revocado su autoexclusión a Coljuegos (en compañía con el área de Control Interno)

ACCIONES DE AUTOCONTROL JUEGO RESPONSABLE

Se enfocan en suministrar herramientas dirigidas a los jugadores de juegos de suerte y azar, que les permita tomar decisiones informadas. Estas herramientas son las siguientes:

- a. Diseñar campañas preventivas en horarios y días determinados de mayor audiencia de acuerdo con el flujo de clientes en cada una de nuestras salas
- b. Socializar con los nuevos clientes que visiten el establecimiento la política de tratamiento de datos y sensibilización ante las campañas del juego responsable.
- c. Adoptar el test de autodiagnóstico, con el fin de ofrecer a los jugadores, herramientas para jugar de manera responsable.
- d. Tener disponible el formato de autoexclusión diseñado por Coljuegos y suministrarlo al jugador cuando lo solicite.
- e. Socializar el formulario de solicitud de autoexclusión y revocatoria de la misma; esta última tendrá efecto 72 horas después de suscribirse.
- f. Llevar un registro un registro de autoexclusión de jugadores, así como su revocatoria, los cuales serán reportados a Coljuegos a través de la herramienta tecnológica dispuesta por Coljuegos para el efecto.

g. Adelantar campañas que anime a los jugadores a fijar un límite de tiempo y de dinero acorde con sus circunstancias personales.

h. Prohibir acceso al juego a menores de edad y a personas que hayan solicitado su autoexclusión.

i. No conceder préstamos, créditos o asistencia financiera a los jugadores.

MECANISMOS DE DETECCIÓN DE COMPORTAMIENTO DE RIESGO DEL JUGADOR

Establecer mecanismos de detección de comportamientos de riesgo del jugador y las acciones que adoptarán al detectarse estos comportamientos, tales como:

a. En las salas se ofrecerá a través de nuestros colaboradores, descanso al jugador cuando se detecte juego prolongado sin descanso, en el cual se proporcione información relacionada con el juego responsable y/o tenga un tiempo de juego superior a 7 horas continuos en el día.

b. Identificar jugadores que llevan más de 7 horas de juego continuo, con el fin de brindarles información acerca del juego responsable.

c. Disponer información de contacto de prestadores de servicios de atención y tratamiento para los jugadores que lo requieran. Dicha información estará disponible en forma impresa y visible en nuestras salas de juego.

ACCIONES DE APOYO A LOS AFECTADOS BAJO NUESTRA POLÍTICA DE JUEGO RESPONSABLE

La empresa dispondrá de información completa y actualizada de contacto de organizaciones que brinden servicios de orientación con el fin de construir en el sector una red de apoyo a los jugadores que presenten síntomas de juego sin control, para que así puedan acceder a los servicios de atención profesional.

De estas acciones se deberá dejar constancia en el informe de seguimiento al programa de juego responsable que presentaran la empresa.

Se desarrollarán entre otras las siguientes acciones de apoyo:

a. Disponer un directorio con las instituciones que presten servicios de tratamiento a personas que padezcan de juego sin control, el cual estará en un lugar visible de los locales comerciales y en la página web del operador cuando cuente con esta.

b. Cada turno de la jornada de trabajo contará con la información sobre Juego responsable al jugador, cliente o quien muestre signos de afectación al juego.

Los clientes que muestren signos de ansiedad serán contactados por la persona encargada en la sala, quien le ofrecerá asistencia de un modo útil y con total confidencialidad, sin que esto se constituya como un apoyo psicológico, si no como guía frente a esta situación.

Se entenderá que existe señales de alarma o signos de afectación cuando entre otras se presenten eventos de:

Señales vinculadas a acciones de violencia

- Golpear la máquina/los botones con una fuerza indebida;
- Gritar a la máquina o a otras personas en la sala de juego;
- Insultar al personal y/o a otras personas.
- Comportarse de modo amenazador.
-

Señales vinculadas a los comportamientos y emociones

- Llorar en cualquier sitio del establecimiento;
- Estar sumamente triste o deprimido en el establecimiento;
- Sudar en extremo mientras se juega;
- Estar muy agitado en el establecimiento.
- Quejarse continuamente al personal.
- Aislamiento
- No reaccionar a la interacción con el personal;
- No reaccionar ante los acontecimientos en el establecimiento que normalmente atraerían la atención del cliente;
- Intentar disfrazarse para no ser reconocido; y

Señales vinculadas a la Frecuencia de Juego

- Juego prolongado
- Jugar de manera continua sin descanso
- No querer abandonar el establecimiento a la hora de cierre

Señales vinculadas al uso del dinero

- Pedir dinero para jugar
- Pedir dinero prestado al personal (para cualquier propósito);
- Pedir dinero prestado a otros usuarios (para cualquier propósito); e
- Intentar vender productos o servicios en el establecimiento.

El proceso para interactuar con dichos usuarios incluye asistencia dependiendo de la evaluación caso por caso por parte del personal correspondiente. Esta interacción puede consistir en y sin limitarse a ellos:

- Acercarse al cliente o visitante e intentar que el mismo participe en la interacción social;
- Animar al cliente para que considere las ofertas de comida o bebida disponibles en el establecimiento, que le permitirán hacer una pausa de la máquina de juego; ofrecer al cliente algún refrigerio gratuito en una zona más tranquila y privada de la sala de juego, en donde se pueda facilitar al cliente toda la información y accesos relevantes a los servicios de apoyo, incluyendo asesoramiento financiero y de autoexclusión, de forma confidencial;

- Brindar otro tipo de asistencia adecuada, que puede incluir el uso de un teléfono en el establecimiento para contactar con un familiar o amigo; y/o ayudar al cliente con las gestiones del transporte para regresar a su domicilio
- Invitar al jugador a diligenciar la batería de preguntas de control sobre el Juego Responsable (Test de Autodiagnóstico), donde al detectar más de 4 preguntas afirmativas se activa la ruta invitando al jugador a asistir a un centro de ayuda dispuesto en el directorio (a continuación, presentamos la batería de preguntas cerradas con respuesta SI/NO)
 - ¿Juega hasta que se agota todo el dinero disponible?
 - ¿Considera que tiene problemas de conciliar el sueño a causa del juego?
 - ¿Usa dinero destinado a otros gastos para emplearlo en el juego?
 - ¿Ha intentado dejar el juego y ha fracasado en el intento?
 - ¿Siente depresión cuando pierde en el juego?
 - ¿Siente remordimiento después de jugar?
 - ¿Juega para obtener dinero con el fin de cubrir sus obligaciones financieras?

Tabla de algunas organizaciones del listado de red de apoyo proporcionado por COLJUEGOS para el control de juego:

FUNDACIÓN	PÁGINA WEB	CONTACTO
Fundación Libérate	https://fundacionliberate.org.co	6016859456 – 3505063030
Colectivo Aquí y Ahora	https://colectivoaquiyahora.org	6017684973 – 3134249593
Jugadores Anónimos Colombia	http://jugadoresanonimoscolombia.org/	3045914899
Fundación Génesis	https://fundaciongenesis.co/fundacion/	6017029401 – 3204009954
Porque quiero estar bien Fundación Santo Domingo	https://porquequieroestarbien.com/	3330333588
Fundación Evolucionaria	https://www.fundacionevolucionaria.com/	3232142325
Fundación CreSer	https://www.fundacreser.org/	6017513562
Forjar Colombia	https://forjarcolombia.org/	3182543062 – 3182543069
RenaSeres IPS SAS	https://renaseresips.com.co/	3186155030 – 3013486824
Fundación Nuevo Rumbo	https://fundacionnuevorumbo.com.co/	6017514203 – 3017724603
Fundación Iniciativas de Paz	https://fundacioniniciativasdepaz.org/	3208269113

c. En cada establecimiento se llevará un registro de Juego Responsable en el que se indicará los datos del jugador, datos de contacto y descripción de las medidas tomadas. A este registro solo tendrá acceso el responsable de la sala y la persona encargada de la compañía de la implementación, seguimiento y control de las políticas y acciones de Juego Responsable.

Dirección Comercial y Mercadeo