



Aprobat,
DIRECTOR GENERAL

Raport Anual privind Jocurile Responsabile – 2023

Introducere:

În anul 2023, Loteria Română a continuat să-și consolideze poziția în piața jocurilor de noroc din România, reflectând angajamentul său față de promovarea jocului responsabil și respectarea standardelor internaționale în acest domeniu. Compania a obținut certificarea alinierii la standardele Jocului Responsabil din partea European Lotteries, confirmând astfel dedicarea sa către practici responsabile în industria jocurilor de noroc.

Piața jocurilor de noroc din România este în prezent una tot mai dinamică, cunoscând în ultimii ani o dezvoltare susținută. În acest context, pentru Loteria Română, mesajul de joc responsabil și de comportament responsabil față de jocurile de noroc este, mai mult ca oricând, în centrul strategiei de comunicare a companiei. În fața unei piețe în continuă evoluție și a unor consumatori din ce în ce mai informați și conștienți, Loteria Română își asumă rolul de lider în promovarea unei abordări responsabile a jocurilor de noroc.

Raportul anual privind jocurile responsabile pentru anul 2023, cuprinde realizările și inițiativele companiei în promovarea jocului responsabil și prevenirea comportamentelor de joc nesănătos și evidențiază angajamentul constant pentru un mediu de joc sigur și responsabil pentru toți clienții noștri.





Jocul Responsabil pentru Loteria Română:

Pentru Loteria Română, conceptul de Joc Responsabil reprezintă unul dintre pilonii fundamentali ai activității noastre. Acesta implică angajamentul nostru față de clienți și comunitate în promovarea unei abordări sănătoase și responsabile a jocurilor de noroc.

Pentru Loteria Română, Joc Responsabil înseamnă:

- **Educație și conștientizare:** educarea clienților cu privire la riscurile asociate jocului de noroc și promovarea comportamentelor sănătoase în timpul acestuia prin campanii de conștientizare și materiale informative.
- **Acces și transparență:** toți clienții au acces la informații clare și transparente despre regulile jocurilor, probabilitățile de câștig și resursele disponibile pentru asistență și consiliere.
- **Protecția jucătorilor vulnerabili:** protejarea jucătorilor vulnerabili, inclusiv prin interzicerea minorilor și persoanelor cu probleme legate de jocurile de noroc, prin implementarea unor politici și programe de prevenire și intervenție.

Obiectivele pentru Anul 2023:

- **Optimizarea reclamei și publicității:** difuzare campanii de publicitate în intervalul orar 22⁰⁰-06⁰⁰; organizare și desfășurare acțiuni în scop de reclamă, publicitate și/sau cu caracter promoțional în mod direct în agențiile loto și pe paginile de internet proprii (campania promoțională "Caravana Loto", postări pe Facebook, Instagram, inserturi în revista Loto-Prono ș.a.);
- **Creșterea cotelor de plată la fondul național de combatere a adicției**
- **Continuarea training-ului pentru angajați**
- **Creșterea conștientizării:** creșterea gradului de conștientizare a publicului cu privire la importanța jocului responsabil și educarea clienților noștri despre semnele comportamentelor de joc nesănătos.





- **Dezvoltarea și îmbunătățirea programelor:** dezvoltarea și îmbunătățirea programele existente și de limitare a timpului și a banilor cheltuiți în cadrul agențiilor loto, pentru a oferi clienților mai mult control și sprijin.
- **Colaborarea cu autoritățile și organizațiile relevante:** consolidarea colaborării cu Asociația Joc Responsabil și alte organizații relevante pentru a îmbunătăți reglementările și politicile privind jocurile de noroc responsabil.

Realizările în 2023:

- **Campanii de conștientizare:** s-au lansat mai multe campanii de conștientizare și educație în comunitate pentru a promova jocul responsabil și pentru a oferi informații și resurse utile clienților noștri.

În cursul anului 2023, Loteria Română a continuat să ofere informații și sfaturi relevante privind jocurile responsabile prin intermediul postărilor săptămânale pe site-ul oficial și pe platformele de social media. Aceste postări au inclus recomandări despre gestionarea bugetului de joc, recunoașterea semnelor comportamentelor de joc nesănătos, și informații despre serviciile de asistență și consiliere disponibile pentru jucători.

De asemenea, s-a încurajat angajarea comunității și feedback-ul din partea clienților noștri, oferindu-le un spațiu sigur și deschis pentru a împărtăși experiențele lor și pentru a cere consilieri sau sprijin.

- La nivel teritorial s-au organizat instruirii interne periodice cu personalul de vânzare, în tematica dezbătută fiind incluse și informații / materiale relevante privind jocul responsabil (ghidul EL-CSR, reglementare internă (instrucțiuni de lucru) referitoare la verificarea participanților la jocurile loteristice și înregistrarea persoanelor autoexcluse și indezirabile).
- Orice persoană care intră în agențiile loto ale CNLR-SA este verificată în baza de date constituită și gestionată la nivelul companiei, scopul fiind identificarea celor care fac parte din categoria "persoane autoexcluse sau indezirabile".





Se raportează permanent către autoritatea de reglementare (Oficiul Național pentru Jocuri de Noroc) situația persoanelor autoexcluse și a celor indezirabile. În acest sens a fost elaborată și o reglementare internă (instrucțiune de lucru).

- **Programe îmbunătățite:** În anul 2023, s-a implementat programul de autoexcludere și a persoanelor indezirabile în agențiile loto. S-au identificat nevoile și feedback-ul clienților și s-au adus îmbunătățiri semnificative pentru a răspunde mai bine acestora:

- **Programul Joc Responsabil** prin care s-a oferit consiliere psihoterapeutică, în mod gratuit, solicitanților din întreaga țară (telverde 0800.800.099). În perioada 1 ian 2023 - 31 iulie 2023 s-au primit 1.153 apeluri la Call Center, din care 341 au fost solicitări pentru înscrierea în program; în aceeași perioadă s-au prezentat pentru „prima ședință” un număr de 235 de persoane.

Distribuția, ponderea fiecărei regiuni, precum și evoluția lunară a numărului de solicitări, prezentări la terapie, pe județe (conform raportului Asociației Joc Responsabil):

	% Solicitari	% Populatie
Buc & Ilfov	49%	11%
Muntenia	12%	19%
Oltenia	9%	10%
Dobrogea	9%	4%
Banat	4%	5%
Transilvania	8%	19%
Crisana & Maramures	3%	10%
Moldova	6%	21%
Total	100%	100%

Asociația Joc Responsabil, cu care CNLR are încheiat un parteneriat, a răspuns, în 2023, la peste 7000 de apeluri de la persoane care, prin intermediul chat-ului disponibil pe website-ul www.jocresponsabil.ro sau al numărului de telefon de





tip Tel-Verde pus la dispoziție gratuit, au solicitat ajutor, consiliere psihologică gratuită ori simple informații despre gambling și adicție.

Concret, în anul 2023, pe Live Chat-ul de pe website-ul Joc Responsabil, psihologii au răspuns unui număr total de peste 5.100 de chat-uri, în ușoară scădere față de anul anterior (-1.5%). În ceea ce privește apelurile telefonice la numărul Tel-Verde 0800.800.099, în anul 2023 s-au înregistrat 1.942 de apeluri. Dintre acestea, 533 au reprezentat solicitări de înscriere în programul Joc Responsabil, care presupune 3 ședințe gratuite de consiliere psihologică într-unul din cabinetele AJR din țară, cele mai multe fiind din București & Ilfov. De altfel, în 2023, față de 2022, au crescut solicitările venite din București & Ilfov, Transilvania și Moldova, au stagnat cele din Banat, Crișana & Maramureș și au scăzut cele din Oltenia și Muntenia. 401 persoane au venit pentru prima dată la consiliere, iar în total au fost oferite 626 de ședințe. Cei mai mulți solicitanți sunt din București, respectiv 390. Interesant este faptul că a crescut numărul jucătorilor care s-au înscris ei înșiși în program, în timp ce înscrierea de către prieteni sau rude a scăzut. De asemenea, a crescut numărul solicitanților care joacă online sau mixt, în timp ce jucătorii de exclusiv retail a scăzut

În paralel cu cele două programe de consiliere, în 2023 a continuat și programul de grup suport online. S-a început anul cu cinci grupuri de suport virtual, patru grupuri dedicate jucătorilor (aproximativ 40 de participanți) și un grup dedicat aparținătorilor (20 de membri).

Pe adresa de contact@jocresponsabil.ro se primesc solicitări de autoexcludere/stergere cont (274), clarificări, informații despre joc, bonusuri, funcționarea aplicațiilor, etc. (239) și cereri de înscriere în programele





Asociației Joc Responsabil sau de consiliere (161). Toate categoriile au crescut semnificativ față de anul 2022.

Aceste îmbunătățiri au fost concepute pentru a oferi clienților un control mai mare asupra activităților lor de joc și pentru a-i sprijini în adoptarea unor comportamente sănătoase și responsabile în timpul acestora.

- **Colaborare îmbunătățită:** s-a consolidat colaborarea cu Asociația Joc Responsabil prin realizarea unor acțiuni ce au avut mai multe aspecte importante:
 - **Participare Activă la Inițiativele Asociației Joc Responsabil:** Pe parcursul anului 2023, CNLR-SA s-a implicat activ în proiectele și inițiativele desfășurate de Asociația Joc Responsabil, participând la sesiuni de lucru și alte evenimente organizate de această instituție. Colaborarea a permis să împărtășim bune practici, să identificăm provocările comune și să lucrăm împreună pentru a găsi soluții eficiente în promovarea Jocului Responsabil.
 - **Dezvoltarea și Implementarea Politicilor și Reglementărilor Responsabile:** Împreună cu Asociația Joc Responsabil s-a lucrat la dezvoltarea politicilor în domeniul jocurilor de noroc responsabil, fapt ce a implicat evaluarea și revizuirea politicilor interne și promovarea unor reglementări mai riguroase la nivel național mai ales în ceea ce privește interdicția accesului minorilor în agențiile loto.
 - **Schimbul de Experiență și Expertiză:** Colaborarea a facilitat un schimb semnificativ de experiență și expertiză în domeniul Jocului Responsabil, de cunoștințele și resursele partenerilor noștri în implementarea unor practici eficiente în gestionarea riscurilor asociate jocurilor de noroc.

Activitatea Asociației Joc Responsabil în 2023 a fost integral finanțată de mediul de afaceri (privat și de stat), fiind în același timp în contact permanent cu Oficiul Național pentru Jocuri de Noroc (autoritatea națională care reglementează și monitorizează piața jocurilor de noroc), comunicând progresele programelor și noile





inițiative din zona de Joc Responsabil. Suplimentar cotizației membrilor fondatori, ROMSLOT, ROMBET și Romanian Bookmakers, suportul substanțial al sponsorilor, face ca programele asociației să se desfășoare la anvergura curentă. Operatorii care au făcut posibilă desfășurarea programelor sunt: Superbet, Fortuna, GameWorld, **Loteria Română**, Unibet, Fundația Superbet, Casa Pariurilor, Maxbet, Betano, Vlad Casino, Admiral, Player, Stanleybet. Get's Bet, Winbet, Kambi, Slotv Casino, WinBoss, Frank Casino, Win2.ro, AOPJNR, Mr Bit, Las Vegas, Betone.

- **Participarea activă la conferințe și evenimente privind jocul responsabil pentru schimbul de bune practici și expertiză în domeniul jocurilor responsabile:**

În anul 2023, Loteria Română a fost activă în participarea la conferințe și evenimente din industria jocurilor de noroc, relevante pentru schimbul de bune practici și expertiză în domeniul jocurilor responsabile.

- Seminarul European Lotteries privind Jocul Responsabil, care a avut loc în luna septembrie, unde reprezentanții Loteriei Române au participat la discuțiile privind cele mai recente tendințe și practici în domeniul jocurilor responsabile.
- Webinariile organizate de European Lotteries și DigitalRG, în care Loteria Română a fost prezentă pentru a obține informații actualizate și pentru a împărtăși experiența proprie în promovarea jocurilor responsabile.

Aceste participări reflectă angajamentul Loteriei Române în ceea ce privește implicarea activă în comunitatea internațională a loteriilor pentru promovarea unor practici responsabile în industria jocurilor de noroc.

De asemenea, pentru a facilita accesul angajaților la informații actualizate și resurse informaționale relevante în domeniul Jocurilor Responsabile, a fost creată o secțiune dedicată pe site-ul intern, care conține o gamă variată de materiale, inclusiv





prezentări din seminarii și conferințe, ghidul European Lotteries privind Jocurile Responsabile și resurse educaționale, pentru a asigura conformitatea noastră cu standardele internaționale din acest domeniu.

Această inițiativă a avut drept scop să ofere tuturor angajaților acces ușor și centralizat la informații esențiale și să încurajeze o mai bună înțelegere și angajament în ceea ce privește Jocurile Responsabile în rândul întregului personal.

- *Conformarea imediată la modificările legislative:* CNLR SA va achita cotele majorate destinate fondului național de combatere a adicției la jocurile de noroc, pentru fiecare dintre cele trei categorii de joc: loto, pariuri mutuale și videoloterie. În acest sens, CNLR-SA va achita către fondul național suma de 755.000 euro față de 1.000 euro în anii anteriori.

Indicatori Cheie de Performanță (KPIs):

Evaluarea Impactului asupra Comunității și a Respectării Reglementărilor privind Jocurile de Noroc Responsabil:

Participare la Campanii:

- s-a măsurat numărul de persoane implicate în campaniile de conștientizare și educație privind jocul responsabil. Acest lucru a inclus atât angajații companiei, cât și membrii comunității, clienții și alte părți interesate.
- s-a colectat feedback de la participanți pentru a evalua eficacitatea și relevanța campaniilor, precum și pentru a identifica eventualele aspecte de îmbunătățire în viitor.

Utilizarea Programelor:

- s-au realizat demersuri în vederea evaluării gradului de utilizare a programului nostru de Jocuri Responsabile. Acest lucru a implicat analiza numărului de persoane care au





accesat postările privind Jocul Responsabil și care au solicitat în agenții informații suplimentare privind programul realizat cu partenerul Asociația Joc Responsabil.

- s-a colectat feedback-ul postat de către cei care au accesat postările pentru a înțelege experiența lor și pentru a identifica orice dificultăți sau sugestii de îmbunătățire.

Aceste evaluări periodice au permis monitorizarea progresului nostru, identificarea unor aspecte de îmbunătățire și asigurarea că CNLR SA urmează calea cea mai bună în atingerea obiectivelor în domeniul jocurilor de noroc responsabil.

Obiectivele companiei în 2024:

Extinderea Campaniilor:

CNLR-SA își propune continuarea și extinderea campaniilor de conștientizare și educație și în anul 2024, concentrându-se în special pe grupurile vulnerabile și comunitățile marginalizate.

Acest lucru implică:

- *Identificarea Grupurilor Vulnerabile:* Acestea pot include persoanele în vârstă, tinerii, persoanele cu venituri reduse sau cele cu antecedente de dependență.
- *Adaptarea Mesajelor și Materialelor:* adaptarea mesajelor și materialelor de conștientizare și educație pentru a răspunde nevoilor și specificităților acestor grupuri. Se vor utiliza canale de comunicare variate, inclusiv platforme sociale și tradiționale, pentru a asigura o acoperire cât mai largă.
- *Colaborare cu Asociația Joc Responsabil:* extinderea colaborării cu Asociația Joc Responsabil și alte entități implicate în sprijinirea grupurilor vulnerabile și marginalizate. Organizarea unor programe de educație în parteneriat cu aceste organizații pentru a ajunge mai eficient la grupurile vulnerabile și marginalizate.

Inovare și Dezvoltare:





CNLR-SA va trebui să implementeze o soluție informatică care să permită integrarea sistemului de autoexcludere dezvoltat de companie cu baza de date centralizată la nivel național de către Oficiul Național Pentru Jocuri de Noroc, Autoritatea națională de reglementare și monitorizare a pieței jocurilor de noroc, astfel încât persoanele autoexcluse și indezirabile aflate în bazele de date ale Oficiului să nu mai aibă acces la jocurile de noroc organizate de companie. Astfel, se va introduce un nivel superior de protecție a jucătorilor care s-au autoexclus la alți organizatori de jocuri de noroc, dar în momentul de față nu figurează ca persoane autoexcluse în bazele de date ale CNLR-SA.

Consolidarea Colaborărilor:

Consolidarea și extinderea parteneriatul cu Asociația Joc Responsabil și autoritățile guvernamentale pentru a contribui la dezvoltarea unui cadru de reglementare mai eficient și mai responsabil în domeniul jocurilor de noroc. Acest lucru implică:

- **Participare Activă la Dezbateri și Consultări:** participarea activă la dezbateri și consultări cu autoritățile guvernamentale și cu Asociația Joc Responsabil pentru a contribui la dezvoltarea și revizuirea reglementărilor în domeniul jocurilor de noroc.
- **Schimbul de Bune Practici și Experiențe:** promovarea schimbului de bune practici și experiențe între CNLR-SA și Asociația Joc Responsabil pentru a identifica cele mai bune soluții și abordări în domeniul jocurilor de noroc responsabil.
- **Promovarea Transparenței și Responsabilității:** promovarea transparenței și responsabilității în industria jocurilor de noroc și colaborarea strânsă cu autoritățile guvernamentale și cu alte părți interesate pentru a asigura respectarea reglementărilor și protecția consumatorilor.

Proiectele pe care și le propune CNLR-SA pentru anul 2024, dar și demersurile pe care le va efectua în acest sens vor contribui la consolidarea poziției de lider în domeniul jocurilor de noroc responsabil și vor permite contribuirea activă la îmbunătățirea industriei și protejarea intereselor clienților și ale comunității în ansamblu.





În concluzie, CNLR-SA a continuat să-și demonstreze angajamentul ferm față de promovarea jocului responsabil și prevenirea comportamentelor de joc nesănătos în cursul anului 2023. Prin intermediul unei serii de inițiative și acțiuni menite să educe, să sprijine și să-și protejeze clienții, a reafirmat poziția de lider în domeniul jocurilor de noroc responsabil în România.

Prin campaniile de conștientizare și educație extinse, s-a reușit atingerea unui număr din ce în ce mai mare de persoane, inclusiv grupurile vulnerabile și comunitățile marginalizate, pentru a le oferi informații și resurse esențiale despre jocul responsabil. Acest lucru reflectă respectarea angajamentului companiei de a acționa în interesul comun al comunității și de a se asigura că niciun client nu este lăsat în urmă în demersurile de promovare a comportamentelor sănătoase de joc.

CNLR-SA s-a asigurat că participanții la jocurile loteristice au acces la instrumente și resurse personalizate, prin posibilitatea de a accesa serviciile unui call-center și a unor consultații cu psihologi. Totodată, în continuare, va depune eforturi susținute pentru a păstra, îmbunătăți și extinde parteneriatul cu Asociația Joc Responsabil pentru a putea fi un sprijin pentru jucători în gestionarea jocului lor și pentru a promova un mediu de joc responsabil.

Prin parteneriatul solid și schimbul constant de bune practici și experiențe, CNLR-SA se dedică să promoveze transparența, responsabilitatea și respectarea reglementărilor în industria jocurilor de noroc.

În urma demersurilor în anul 2023, CNLR SA este hotărâtă să continue să acționeze în interesul clienților și al comunității în ansamblu. Totodată, CNLR-SA își propune menținerea și consolidarea poziției de lider în domeniul jocurilor de noroc responsabil și



Compania Națională "Loteria Română" S.A.



continuarea promovării unui mediu de joc sigur și sănătos pentru toți clienții și nu numai pentru aceștia.

COMITET DE SPECIALITATE – PROIECT "CERTIFICARE DE CONFORMITATE PENTRU JOCURI RESPONSABILE (EUROPEAN RESPONSIBLE GAMING STANDARD)"

DECIZIA DIRECTORULUI GENERAL NR. 250/16.05.2022

