

Todos los trabajos, en ambos ejercicios, a excepción de uno de los ejecutados en 2022, fueron llevados a cabo con personal interno. También corresponde a su competencia la contratación y coordinación de la auditoría de cuentas y del estado de información no financiera, así como la coordinación de las auditorías realizadas por la Inspección de los Servicios del Ministerio de Hacienda, la Intervención General de la Administración del Estado (según establece el artículo 163 de la Ley 47/2003 General Presupuestaria) y el Tribunal de Cuentas del Estado (art. 140 de la citada Ley).

4.2. Consumidores

Juego Responsable

El Juego Responsable para SELAE es una de las piezas clave de nuestra Responsabilidad Social Corporativa (en adelante “RSC”).

Aunque las investigaciones señalan que los juegos de SELAE en general no son juegos que causan problemas, somos plenamente conscientes del impacto social que puede surgir de la actividad del juego en aquellas personas más vulnerables

SELAE ha adoptado un alto nivel de compromiso con el juego responsable, a través de la protección de los grupos más vulnerables (los menores y los jugadores que tienen comportamiento problemático con el juego), la protección de sus clientes a través del diseño de juegos no problemáticos, la promoción de una práctica de juego responsable y una publicidad no agresiva y basada en valores.

Este compromiso se ve reflejado en la implantación y mantenimiento del marco de certificación de Juego Responsable de la European Lotteries, en sus procesos de negocio. SELAE está certificada en este marco desde el año 2013 y regularmente es auditada externamente para asegurar que se cumplen los requerimientos de dicho marco y que nuestros juegos continúen siendo seguros y cumplan con las mejores prácticas.

SELAE trabaja de manera activa mejorando la gestión responsable del juego, incluyendo acciones de diverso tipo: preventivas, de sensibilización, de intervención y de control. Estas acciones se centran en los siguientes ámbitos:

- Protección de grupos vulnerables: SELAE tiene especial cuidado en proteger a los grupos vulnerables, como los menores y los jugadores con problemas de comportamiento con el juego.
- Diseño de juegos no problemáticos: SELAE diseña sus juegos de manera que sean seguros y no propicien un juego problemático.
- Promoción de una práctica de juego responsable: SELAE ofrece información y recursos a los jugadores para que puedan jugar de manera responsable. En este sentido, SELAE en sus páginas webs pone a disposición de los usuarios de una página de juego responsable, ofrece formación a su personal y a su

red de venta sobre juego responsable, y financia con Cruz Roja un programa de ayuda contra las adicciones (incluida la del juego). Estas medidas, también, respaldan nuestro compromiso con la transparencia y la protección de los participantes en nuestras actividades de juego

- Control de los jugadores con comportamiento problemático, intensivo y de riesgo. comunicándoles ese comportamiento y suspendiendo la posibilidad de jugar temporalmente a aquellos jugadores identificados de riesgo

En los objetivos corporativos del Plan Estratégico de SELAE para 2023 se han integrado criterios de Juego Responsable. Este enfoque proactivo demuestra nuestra dedicación continua para fortalecer nuestras prácticas de Juego Responsable y contribuir positivamente a la sociedad.

Durante el año 2023, para cumplir los requisitos establecidos por el Real Decreto 176/2023 de 14 de marzo, por el que se desarrollan entornos más seguros de juego se han introducido cambios en el software de juegos con el fin de poder identificar jugadores con comportamiento intensivo y de riesgo

Acciones llevadas a cabo en 2023 en relación con el Juego Responsable.

1. Formación sobre Juego Responsable

La sensibilización, formación e información en Juego Responsable a los empleados, delegados comerciales y gestores de puntos de venta, es uno de los elementos clave de éxito de la estrategia de Juego Responsable de SELAE.

Como todos los años, se han impartido acciones formativas y de sensibilización a los delegados y delegadas comerciales, personas empleadas y agentes de venta de la Red Comercial de SELAE. En dicha formación se les forma en los principios de Juego Responsable. En especial, se recuerda, no ofrecer juego a menores de 18 años, informar al público de manera detallada, informar sobre los centros de ayuda o tratamiento de problemas de juego, informar y promocionar actitudes de Juego Responsable, etc..., con los siguientes resultados:

- 100 % de los delegados y personal de las delegaciones formados
- 100% de los puntos de venta formados. Asistiendo a la formación online el 97,15% (un 95,90% en el año 2022). Los puntos de venta que no pudieron asistir a estas sesiones formativas online tuvieron acceso al contenido de la formación para su conocimiento a través del portal ESTILA.

En 2023, la formación online se ha realizado a través de la herramienta TEAMS y una plataforma de gestión de la formación.

Para verificar la eficacia y comprensión de la formación, tras la misma, se realiza un sencillo cuestionario de conocimiento que los delegados y agentes de venta deben responder de forma online, con la remisión automática después de cada sesión de un enlace a los cuestionarios. La puntuación media obtenida de

aciertos es 2,99 sobre 3. Lo que nos indica el alto grado de compresión de esta acción formativa.

2. Comunicación e información de la nueva campaña conmemorando el Día Internacional de Juego Responsable (17 febrero)

En febrero de 2023 se pone en marcha un año más, el compromiso de Loterías con el Día Internacional del Juego Responsable, y que se materializa con una nueva campaña que se distribuye en todos nuestros canales de comunicación (Boletín, espacio RSC-Juego Responsable, webs de SELAE, redes sociales, programas de televisión y La Suerte en tus Manos de TVE1 y LTV), sensibilizando de ello a todos nuestros trabajadores y trabajadoras, y la sociedad en general. Se recuerda la implicación absoluta y el compromiso que tiene Loterías en esta materia, ofreciendo unos juegos que se puedan disfrutar y compartir con confianza y responsabilidad en beneficio de la ciudadanía. Se trata de participar de forma racional y sensata en las actividades del juego y que este año estrena el lema: **“Siempre ganas siendo responsable”**.

Esta campaña se complementa con los mensajes sobre juego responsable que se incluyen de forma habitual, cada día, en todos nuestros canales.

Así mismo, en SELAE fomentamos una participación responsable y segura en el juego, y una publicidad no engañosa y agresiva, protegiendo a los grupos más vulnerables y solo para mayores de 18 años.

Es tarea de todos los que formamos parte de Loterías y Apuestas del Estado fomentar cada día el Juego Responsable. Porque siendo responsables, siempre ganamos: participando con responsabilidad y solo si se es mayor de 18 años.



3. Participación en el Grupo de Trabajo en materia de Juego Responsable de CIBELAE.

SELAE, participa activamente en los Grupos de Trabajo de Juego Responsable de CIBELAE y la WLA.

4. **Actualización en la sección de Juego Responsable en la web corporativa y comercial de SELAE.**

En el año 2023 se actualiza la sección de Juego Responsable para adecuarlo al RD 176/2023 del 1 de marzo y con el objetivo de facilitar a todas las personas participantes en nuestros juegos, y sociedad en general, información más clara, transparente y sencilla en materia de Juego Responsable.

5. **Seguimiento del comportamiento de riesgo de los participantes del canal de venta por Internet de SELAE.**

SELAE estableció en el año 2021 un proceso de detección de usuarios con comportamiento de riesgo con el juego y su comunicación. El 15 de septiembre del 2023, SELAE actualizó los modelos de detección de comportamiento con los dos nuevos modelos de detección de comportamiento problemático con el juego, jugadores intensivos y jugadores de riesgo, establecidos en el RD 176/2023 del 14 de marzo:

- Detección de acuerdo con el modelo/patrón establecido
- Comunicación (se informa del comportamiento de riesgo a la persona participante)
- Seguimiento (se monitoriza aquellas personas que continúan con un comportamiento de riesgo no adecuado para un juego responsable)

El alcance de este modelo solo se ha aplicado a las personas participantes del canal de venta por Internet de SELAE.

Los estados en los que se podían encontrar las personas participantes antes del 15 de septiembre del 2023 eran los siguientes:

- **Riesgo Detectado:** es el estado en el que encuentra una persona participante que ha sido detectada con un comportamiento de riesgo por vez primera, y donde se procede a comunicar su conducta de riesgo.

En 2023 el número de personas participantes detectadas con comportamiento de riesgo fueron 306 (392 en 2022).

- **Aviso Suspensión de Cuenta:** son aquellas personas participantes que han continuado con un comportamiento de riesgo como de riesgo, en al menos dos semanas consecutivas, en las siguientes seis semanas desde su detección. A estas personas se le comunica su conducta y se les informa que, de seguir con dicho comportamiento durante las tres semanas siguientes, se les suspenderá la cuenta de juego.

En 2023 el número de personas participantes detectadas para el aviso suspensión de cuenta son 63 (103 en 2022).

- Suspensión de Cuenta: son personas participantes que han mantenido al menos un comportamiento de riesgo transcurridas tres semanas (consecutivas) desde el Aviso de suspensión. Se comunica su situación y se les suspende la cuenta de juego.

En 2023 el número de personas participantes detectadas para la suspensión de la cuenta de juego son 13 (22 en 2022).

- Restitución a No Riesgo: son aquellas personas participantes que se les restituye a jugadores de no riesgo, tras 12 semanas consecutivas, desde su detección con comportamiento de riesgo o aviso de suspensión, no cumplen los criterios de riesgo.

En 2023 el número de usuarios restituidos fueron 201 (264 en 2022).

Los estados en los que se pueden encontrar las personas participantes después del 15 de septiembre del 2023 son los siguientes:

- Participantes con comportamiento de JUEGO INTENSIVO

Se considera participante intensivo, aquel participante que ha incurrido en pérdidas netas semanales iguales o superiores a 600 euros para el caso de ser mayor de 25 años o de 200 euros semanales si el participante es menor o igual a 25 años, durante tres semanas seguidas.

En 2023 el número de usuarios categorizados con juego intensivo fueron 26.

Cuando un participante sea detectado de comportamiento de juego intensivo se le notificará dicho estado y se le incluirá la información establecida en el RD 176/2023.

Así mismo, el participante durante el tiempo, en el que reúna la condición de jugador intensivo, recibirá un resumen mensual de actividad prevista en el artículo 18 del RD 176/2023. Recibirá este resumen de actividad dentro de los primeros cinco días correspondientes al mes siguiente a aquel en el que el participante haya

adquirido la condición comportamiento. Este resumen mensual, se mantendrá, al menos, hasta el mes siguiente a aquel en que haya dejado de reunir esa condición.

Los participantes perderán la condición de jugadores con un comportamiento de juego intensivo cuando hayan transcurrido seis consecutiva sin que, en ninguna de ellas, se hayan vuelto a sobrepasar los niveles de pérdidas semanales indicados anteriormente.

Cuando el participante pierda la condición de participante con comportamiento intensivo, recibirá un correo indicándoselo y la eliminación de todas las limitaciones anteriormente mencionadas.

El número de participantes intensivos restituidos en 2023 han sido de 13.

- **Participantes con comportamiento de JUEGO DE RIESGO**

Se considera participante con comportamientos de juego de riesgo, aquel participante que, habiéndosele catalogado de intensivo, haya incurrido en una pérdida neta semanales igual o superior a 600 euros para mayores de 25 años o de 200 euros para participantes menores o iguales de 25 años en alguna de las siguientes 6 semanas posteriores a la su catalogación de participante intensivo.

El número de participantes detectados de riesgo en 2023 han sido de 4.

La persona que hayan sido catalogada como participante con comportamientos de juego de riesgo se le suspenderá temporalmente la cuenta de juego, lo que le impedirá jugar durante 6 semanas.

La persona que haya sido catalogada como participante con comportamientos de juego de riesgo NO recibirán comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación equivalente, incluyendo las comunicaciones comerciales sobre las actividades promocionales.

Las personas participantes incursas en comportamientos de juego de riesgo no podrán depositar fondos por ninguno de los medios de pago establecidos.

Los participantes perderán la condición de jugadores con un comportamiento de juego riesgo cuando hayan transcurrido seis semanas consecutivas sin que, en ninguna de ellas, se hayan vuelto a sobrepasar los niveles de pérdidas semanales indicados en el apartado de

Cuando un participante sea detectado de comportamiento de juego de riesgo se le notificará por correo de dicho estado, se le indicará que se le ha suspendido la cuenta, lo que le impide participar en las actividades de juego. Así mismo, se le incluirá la información establecida en el RD 176/2023.

6. Evaluación del riesgo de juegos

Durante el año 2023 se ha realizado la evaluación del riesgo del nuevo juego EuroDreams.

7. Indicadores en el Informe de Gestión y Estado de Información No Financiera

Los indicadores para el año 2023 son los siguientes:

Indicadores Juego Responsable	2023	2022
Número total de usuarios que se han autoexcluido	1.261	661
Número de accesos al apartado de Juego Responsable desde la web de venta, corporativa, app móvil.	134.073	129.857
Trabajadores de los puntos de venta formados en Juego Responsable	100% (97,15% online y 2,85% por envío de documentación formativa)	100% (95,90% online y 4,10% por envío de documentación formativa)
Número de solicitudes de información sobre Juego Responsable	6	9
Asistencia a seminarios y congresos sobre Juego Responsable	1	2

En relación con los resultados de los indicadores, se observa que se ha incrementado significativamente el uso de la autoexclusión como herramienta de Juego Responsable, con un 90,77% incremento de uso con respecto al año 2022.

El número de accesos al apartado de Juego Responsable ha aumentado en el año 2023 un 3,25% con respecto al año 2022, estando este incremento relacionado con las comunicaciones realizadas a los jugadores con comportamiento de riesgo o intensivo.

El 100% de las delegaciones comerciales y de los puntos de venta han recibido formación en Juego Responsable. Un 97,15% ha recibido la formación online.

El número de solicitudes de información sobre Juego Responsable en el año 2023 han sido 6 (9 en el ejercicio 2022) y todas ellas fueron respondidas.

Se ha mantenido la asistencia a jornadas sobre Juego Responsable, como medio de capacitación de la unidad de RSC, durante el año 2023 la asistencia fue presencial.

Juego Responsable en SELAE

Los principios de SELAE en materia de Juego Responsable son:

- Incorporación de mecanismos para evitar el acceso indebido al juego por parte de los menores (la primera regla del juego + 18 años).
- Fomentar la integridad y la colaboración en la lucha contra el juego ilegal.
- Identificar las mejores prácticas con respecto al Juego Responsable.
- Introducir el Juego Responsable como parte integral de sus operaciones, estableciendo reglas claras con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable y que los intereses de los jugadores y grupos vulnerables sean protegidos.
- Fomentar investigaciones y/o estudios con el fin de contribuir a la comprensión por la sociedad del impacto social del juego, comunicando sus resultados a los grupos de interés.
- Proporcionar al público información precisa y adecuada para que pueda hacer una selección razonable de sus actividades de juego, promocionando actitudes de Juego Responsable.
- Elaborar una publicidad responsable (Código de Publicidad).
- Facilitar formación e información, en materia de Juego Responsable, a los empleados de SELAE e implementar programas para los agentes de ventas.
- Informar a los jugadores, empleados y agentes de ventas en lo referente a Centros Especializados de Ayuda o Asociaciones, en caso de juego excesivo.
- Mejorar periódicamente sus programas de Juego Responsable.

Medidas de Juego Responsable en SELAE

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios de Juego Responsable antes mencionados, se han introducido entre otras las siguientes medidas:

1. Protección a Menores de Edad

SELAE ofrece medidas de protección para los grupos vulnerables, como son los menores de edad:

- SELAE informa de la prohibición del juego a menores tanto en presencial como por internet y en todas sus acciones publicitarias.

- SELAE dispone en lugar visible de la web de juego de un icono en donde se indica la prohibición de jugar a menores
- SELAE controla la edad y no acepta la inscripción, registro y participación de menores, ni de personas que están registradas en el registro de Interdicción de Juego, y así se informa debidamente en la web.
- SELAE garantiza un control de la veracidad de los datos proporcionados por los participantes online, mediante los mecanismos de verificación habilitados y exigidos por la Ley 13/2011, de 27 de mayo de regulación del juego.
- SELAE conserva registro de todos los intentos de acceso, ya se realicen con o sin éxito, para su posterior auditoría.
- SELAE proporciona información para garantizar la confidencialidad de las contraseñas, a fin de impedir el acceso de menores de edad con la cuenta de un adulto.
- SELAE impide la opción de guardar automáticamente las contraseñas de un usuario en donde una persona menor de edad pudiera acceder a una cuenta.
- En el punto de venta presencial, dispone en lugar visible de un logo que indica la prohibición de jugar a menores y la prohibición de venta a menores por los agentes de nuestra red comercial.
- Promociona el juego responsable a través de los diferentes boletines de SELAE.
- SELAE realiza campañas de sensibilización con el Juego responsable, así como para la recordar la prohibición de venta a menores desde el año 2019. Las campañas han sido
 - Con el Juego no se Juega
 - Cada edad tiene su juego
 - Conmemoración del Día Internacional del Juego Responsable realizando una campaña de comunicación y sensibilización en su compromiso con la sociedad española, impulsando el fortalecimiento y las buenas prácticas

Las campañas para recordar la prohibición a menores se han realizado a través de carteles distribuidos a los puntos de venta y de la proyección de estos a través del Canal de información de SELAE, denominado Canal LTV (Canal Loterías Televisión) y de las pantallas informativas de los terminales de juego.



En los boletines informativos de SELAE que trimestralmente envía a todos los puntos de venta, también se han incluido las campañas anteriores.

2. Acciones preventivas contra el juego online excesivo

- Adoptamos aquellas medidas y las buenas prácticas de Juego Responsable que permitan a los jugadores tomar una decisión consciente sobre el juego, previniendo y reduciendo el juego patológico
- Informamos al usuario de cómo se juega a los juegos, de las probabilidades de ganar, y de los principales riesgos que pueden generar la actividad del juego
- Se dispone de Autolimitación de los importes de carga y gasto en la lotobolsa
 - Hemos establecido límites en las cuentas de juego online
 - 400 euros, importe máximo diario reducido desde 600 euros en 2021
 - 1.500 euros, importe máximo semanal
 - 3.000 euros, importe máximo mensual
 - Asimismo, los usuarios tienen la opción de reducir sus límites de depósito autorizados de forma inmediata. Desde 2021, SELAE también ha restringido la posibilidad de incremento de los límites individuales por encima de esos importes.
 - El usuario participante, independientemente de los citados límites a la carga, cuenta con un campo en el perfil de jugador online donde puede indicar el importe máximo para su gasto semanal. El sistema controla que el importe de las apuestas realizadas durante los últimos 7 días no supere dicho valor.

- Fomentamos y permitimos al consumidor realizar un cuestionario sobre los hábitos de juego y prevención de conductas adictivas con la finalidad de conocer su comportamiento con los juegos de azar.
- Ponemos a disposición de los consumidores la posibilidad de ejercer la facultad de Autoexclusión del juego: el usuario de nuestra web de venta que con carácter temporal (periodos de descanso) o de forma permanente o indefinida no deseen continuar jugando, disponen de este servicio y puede autoexcluirse evitando cualquier participación en línea en nuestros juegos
- Ponemos a disposición del consumidor un enlace para ejercer la facultad de AUTOPROHIBICIÓN, facilitando la inscripción voluntaria en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego. El consumidor tendrá prohibido el juego de azar en cualquier operador.

3. Política de Juego Responsable

En el año 2023 fue aprobado por el Consejo de Administración una Política de Juego Responsable.

4. Publicidad y marketing responsable

SELAE dispone de un Código de publicidad y marketing basado en los requerimientos establecidos en el Marco de Juego Responsable de la European Lotteries y en el Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de Comunicaciones Comerciales de las Actividades de Juego con el fin de asegurar para asegurar que las actividades publicitarias que realizamos se hagan bajo criterios de prevención del uso moderado del juego y evitando generar mensajes erróneos en relación con los juegos de azar.

En particular, SELAE viene implementado en los últimos años, estrictas políticas de no utilización de menores de edad en sus campañas publicitarias. Es por ello, que, en las piezas creativas difundidas en los últimos años, no se emplea ni la voz ni imágenes de menores de edad. Todas las piezas incorporan la advertencia de que está prohibida la venta a menores de edad.

El Código establece las reglas a seguir para las acciones de publicidad y marketing que realice la organización, con el objetivo de comunicar a los ciudadanos y las ciudadanas que hagan un uso responsable del juego, prevenir el juego en menores y no ofrecer falsas expectativas sobre la posibilidad de ganar, entre otras medidas.

En todos los anuncios publicitarios de SELAE realizados en radio, TV, online y puntos de venta, se introduce el mensaje “Juega con Responsabilidad y + 18”.

En las licitaciones de publicidad y marketing el Código es entregado a los oferentes para que conozcan las normas a cumplir.

Así mismo, SELAE está adherida a Autocontrol así como la mayoría de las agencias que le prestan sus servicios. El análisis previo al desarrollo y emisión de cada una de las piezas, y el copy advice en positivo, por parte de Autocontrol, nos asegura el cumplimiento de las normas para lograr una publicidad responsable

5. Información sobre centros de ayuda

SELAE ofrece información sobre servicios de ayuda y asistencia para los usuarios con problemas de juego excesivo (Centros de Salud Pública, Asociación de exjugadores FEJAR, entre otros) tanto a través de nuestra Web, de nuestros puntos de venta y del centro de atención a usuarios.

6. Ayuda a las personas con adiciones en el juego.

SELAE financia un programa de atención a las personas con problemas de adiciones, incluida el juego, a Cruz Roja Española.

El tratamiento de las conductas aditivas en la Unidad Asistencial de Drogodependientes de Lugo se realiza desde una perspectiva biopsico-social, ya que el abuso/adicción es un proceso complejo que incluye aspectos orgánicos, psicológicos y familiares/sociales... y todos ellos deben ser valorados y atendidos, para conseguir una rehabilitación total.

De 1 de enero a 30 de noviembre de 2023 se recibieron 11 demandas relacionadas con la ludopatía, como adicción principal.

4.3. Información sobre el respeto de los Derechos Humanos.

SELAE está comprometida con el respeto y la promoción de los derechos humanos y considera que su cumplimiento es un elemento fundamental e indispensable para el desarrollo sostenible de las empresas y de la sociedad, este compromiso se ve reflejado en el código ético y en la formalización acciones que desarrolla en materia de:

Normas laborales

SELAE considera que una de sus principales materias de derechos humanos es la relación con sus empleados. Para ello la Sociedad dispone de procedimientos internos para la selección, gestión, promoción y desarrollo de las personas y estos se fundamentan en el respeto a la igualdad de oportunidades, la meritocracia, en la diversidad y la no discriminación por razones de género, raza, edad, diversidad,

discapacidad o cualquier otra circunstancia. SELAE está trabajando en un nuevo plan de igualdad, del cual cuenta con un borrador. Así mismo, dispone de procedimientos para los asuntos relacionados con la seguridad y salud laboral donde mantiene un constante dialogo con los representantes de los trabajadores para la negociación de sus convenios colectivos.

Medio ambiente

SELAE mantiene un firme compromiso con la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, que se refleja en la búsqueda, identificación e implementación de las mejores prácticas en sus diversas actuaciones en relación tanto con el equipamiento y los consumibles que utilizan en los puntos de venta, así como, con el equipamiento de sistemas de tecnologías de la información que utiliza para dar servicio para que todos ellos tengan el menor impacto medioambiental.

Lucha contra la corrupción

Para SELAE es prioritario la prevención y la lucha en la erradicación del soborno y la extorsión, así como, velar por el cumplimiento de la legalidad en el desarrollo de todas nuestras actividades de negocio y prestando especial atención en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. También, es fundamental asegurar la privacidad de los datos personales de sus clientes de Internet, agentes de punto de venta como consecuencia de su relación comercial y de sus empleados, dentro del marco legal vigente y a través de todos los elementos de seguridad necesarios, para evitar cualquier intrusión en la intimidad de las personas. Para ello se ha dotado de las herramientas siguientes:

- Código de conducta ética
- Canal ético
- Programa de prevención de riesgos penales
- Programa de prevención blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo
- Delegado de protección de datos personal.

Durante 2023 SELAE no ha recibido ninguna denuncia por motivo de violación o vulneración de los Derechos Humanos

4.4. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal.

Empleo: la plantilla de SELAE.

SELAE, como empresa pública, promueve el empleo, adecuando su crecimiento a la tasa de reposición aprobada conforme a lo dispuesto en la Ley de Presupuestos generales del Estado.