



**tombola**

**Mejor iniciativa  
de juego responsable**

## Contenido

○ Introducción	<b>01</b>
○ Equipo de Juega con Moderación e Interacciones	<b>02</b>
○ Procesos de control actualizados	<b>03</b>
○ Detección de comportamientos de riesgo	<b>04</b>
○ Equipo de Juega con Moderación – Uso de herramientas	<b>05</b>
○ Otros equipos implicados en Juego Responsable	<b>06</b>
○ Formación de los empleados	<b>07</b>
• Formación de los empleados - Gamcare	<b>08</b>
○ Creando conciencia: Tema Mensual	<b>09 – 10</b>
○ Juego Responsable y Redes Sociales	<b>11 – 12</b>
○ Semana Europea por el Juego Seguro 2022	<b>13</b>
• Impacto de los Moderadores de Chat	<b>14</b>
• Impacto	<b>15</b>
○ Principios “Play Well” de Flutter	<b>16</b>
○ Conclusión	<b>17</b>

“tombola ha experimentado una emocionante transición para incorporarse al Grupo Flutter a lo largo del último año. Nuestro compromiso con un juego más seguro se mantiene desde que nos unimos al negocio en general y es un pilar importante de nuestro plan de crecimiento para los próximos tres años.

Desde marzo de 2022, hemos invertido más que nunca en contratación de personal y formación para nuestro Equipo de Juega con Moderación, hemos creado un equipo de desarrollo dedicado a ejecutar proyectos de juego seguro y hemos continuado promocionando nuestros valores de juego responsable entre nuestra cada vez mayor y más comprometida comunidad de jugadores.

El juego seguro tiene un impacto real en todas las áreas del negocio en todos los territorios en los que operamos y siempre se tiene en cuenta a la hora de desarrollar nuevos productos, promociones o iniciativas.

Me siento expectante y emocionado por ver lo que le depara el futuro al Juego Responsable. Estoy seguro de que irá viento en popa.”

- Ben Reilly MD

### Estadísticas clave

- Cartones desde 0,02€, con un **gasto máximo por partida de 2€**.
- **Límite de depósito al registrarse: 250€** a la semana.
- **Límite de depósito semanal de 500€**, el más bajo del mercado.
- **Límite de saldo:** si un usuario tiene 250€ en su cuenta, no puede seguir depositando.
- El precio de los cartones de bingo y las apuestas de slots permanecen igual, independientemente de las promociones.
- No es posible apostar por adelantado.
- No tenemos un programa VIP, ni ofrecemos bonos a los usuarios que más gastan.

Nuestro Equipo de Juego con Moderación – 6 miembros – está formado y capacitado con altos estándares de juego responsable en la Compañía.

Trabajan para reducir los posibles daños que pueden causar los juegos de azar y apoyan a los jugadores que necesitan asesoramiento, ayuda con las herramientas de juego responsable y redirigen a recursos externos cuando es necesario.

Además de ofrecer una excelente atención al cliente, se ocupan diariamente de los análisis de las cuentas de los usuarios, destinados a detectar posibles comportamientos de riesgo y poder activar así las medidas necesarias para que su relación con el juego sea la mejor posible.

En 2022 hemos realizado:



**3.610** llamadas salientes / **4.037** llamadas entrantes



**34'33%** llamadas salientes realizadas con éxito



**732** e-mails recibidos y contestados



**756** chats en vivo recibidos y contestados



**987** referencias de los Moderadores de Chat



**515** referencias de Equipo de Atención al Cliente



**7.719** análisis de cuentas realizados por posible **riesgo**



**1.444** usuarios marcados como usuarios en **riesgo**



**89'75%** de usuarios en posible **riesgo** contactados con éxito

A lo largo del año 2022, hemos mejorado nuestros **controles internos**, así como nuestros **procesos y procedimientos**, para identificar mejor posibles comportamientos de riesgo.

Como ejemplo, disponemos de nuestra Lista Diaria (**Watch List**).

Se trata de un listado de usuarios marcados como “*en posible riesgo*” a través de un algoritmo interno basado en ciertas reglas, que buscan remarcar comportamientos potencialmente peligrosos.

Se actualizaron algunos de los parámetros relacionados con los siguientes elementos:



Frecuencia de compra

Intervalo de depósitos

Tiempo de juego

Cantidad de depósito

Pérdidas altas

Para detectar aquellos usuarios que podrían estar **en riesgo**, diferenciamos entre **tres** formas de hacerlo.:

1

### Detección manual

A través de referencias directas y de sus propios procesos, por parte de los equipos de atención al cliente:

Equipo de Juega con Moderación **77%**

Equipo de Moderadores de Chat **12%**

Equipo de Atención al Cliente **11%**

Equipo de Riesgo **<1%**

2

### Detección automática

A través de la **Lista Diaria**:

**793** usuarios fueron detectados

3

### Contacto directo del usuario

**Contacto** directo con el Equipo de Juega con Moderación, admitiendo un posible riesgo:

**389** contactos por teléfono **35%**

**70** contactos por chat **6%**

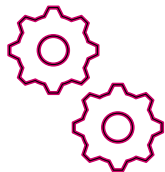
**18** contactos por e-mail **2%**

**628** a través de Atención al Cliente **57%**



## Acciones tomadas al identificar el riesgo

- Recomendación de uso de las herramientas de juego responsable **48%**
- Establecimiento de herramientas de juego responsable **17%**
- Cerrar/deshabilitar la cuenta de juego **8%**
- Recomendación del uso de las salas de chat **2%**
- Otras acciones **25%**



Herramienta	Volumen
Límites de depósito establecidos por el Equipo de Juega con Moderación	998
Opción “congelar” juegos, establecida por los usuarios	2371
Autoexclusión establecida por los usuarios	2275
Opción “Descanso” establecida por los usuarios	9814
Número de usuarios que han realizado el test PGSI	2167

En 2022, se creó una **nueva herramienta** para el Equipo de Juega con Moderación, para poder **deshabilitar la opción de aumentar el límite de depósito** en las cuentas de los usuarios, si fuera necesario tras analizarlas y actuar de forma proactiva.

Un total de **340** cuentas tenían activada esta opción al finalizar el año.



El **Equipo de Moderadores de Chat** está compuesto por 28 miembros, quienes reciben una extensa formación para promover el juego seguro y guiar a los usuarios a la hora de encontrar información sobre juego responsable disponible en la página.

Nuestro **Equipo de Atención al Cliente**, formado por 15 miembros, ofrece un excepcional servicio a nuestros usuarios. Poseen un amplio conocimiento de los procesos internos relacionados con el juego responsable y disponen de la formación necesaria para ofrecer consejos efectivos a los usuarios.

El **Equipo de Riesgo**, segmentado en dos divisiones - Anti Blanqueo de Capitales (AML) y Fraude - colabora muy estrechamente con el Equipo de Juega con Moderación y con el Equipo de Atención al Cliente. Está alineado con las legislaciones sobre juego seguro y con los procesos internos, para garantizar un ambiente seguro en la página.







## Formación inicial

Los **Agentes de Juego Responsable**, además de recibir una formación completa en atención al cliente, completan una formación especializada en su puesto de 7 Semanas de duración.

Política ética de la empresa y tono con los usuarios.

Información completa sobre las adicciones en general y el juego en particular.

Herramientas de juego responsable internas y su impacto en el comportamiento de los usuarios.

Recursos externos para los usuarios.

Casuística dividida por temas.

Tipos de usuarios de acuerdo a los problemas que puedan presentar.

Consejos y frase de apoyo para aumentar la efectividad y el impacto del contacto con los usuarios.

El resto de equipos que brindan atención al usuario (**Moderadores de Chat, Riesgo y Atención al Cliente**) reciben una formación de Juego Responsable como parte de su entrenamiento inicial al incorporarse en la empresa.

Responsabilidad Social  
Alertas de riesgo  
Posibles escenarios  
Interacciones con los usuarios



## Formación en curso

**Sesión de Refresco de Juego Responsable** para todos los equipos que tienen contacto con los usuarios

*Puntuación del curso recibida de los agentes 5/5*



**Anti Blanqueo de Capitales - tombola**

**Concienciación del Riesgo**

**Sesión sobre interacciones entre el Equipo de Riesgo y el Equipo de Juega con Moderación**

**Documentos: Una sesión de mejores prácticas**

Todos los Agentes de Juego Responsable reciben formación externa facilitada por **GamCare** como parte de su entrenamiento inicial.

Todos ellos reciben una extensa e intensa formación para asegurar que los usuarios reciben un excelente servicio.



1. Interacción con el Cliente para la Industria del Juego
2. Concienciación sobre el Suicidio para la Industria del Juego



Cada mes, después de analizar las consultas de los usuarios en las salas de chat, o a través del contacto con Atención al Cliente y Juega con Moderación, creamos un **Tema Mensual de Juego Responsable**. Intentamos focalizarnos en este tema mensual diariamente siempre que entramos en contacto con los usuarios, animándoles a contactarnos en caso de que tengan alguna duda al respecto. Todos los equipos están involucrados, y nuestro **Equipo de Marketing** crea imágenes mensuales para la **página** (paneles centrales & blog), **redes sociales y CRM**.

**Enero:** Establece un límite de depósito y retira tus premios

**Febrero:** Chatea con nosotros, sin necesidad de apostar

**Marzo:** Cómo permanecer en control

**Abril:** Disfruta también fuera de tombola

**Mayo:** Deposita un poco menos

**Junio:** Retira también premios pequeños

**Julio:** Desconecta y disfruta del verano

**Agosto:** Tómate un descanso

**Septiembre:** Contacta con nuestro Equipo de Juega con Moderación

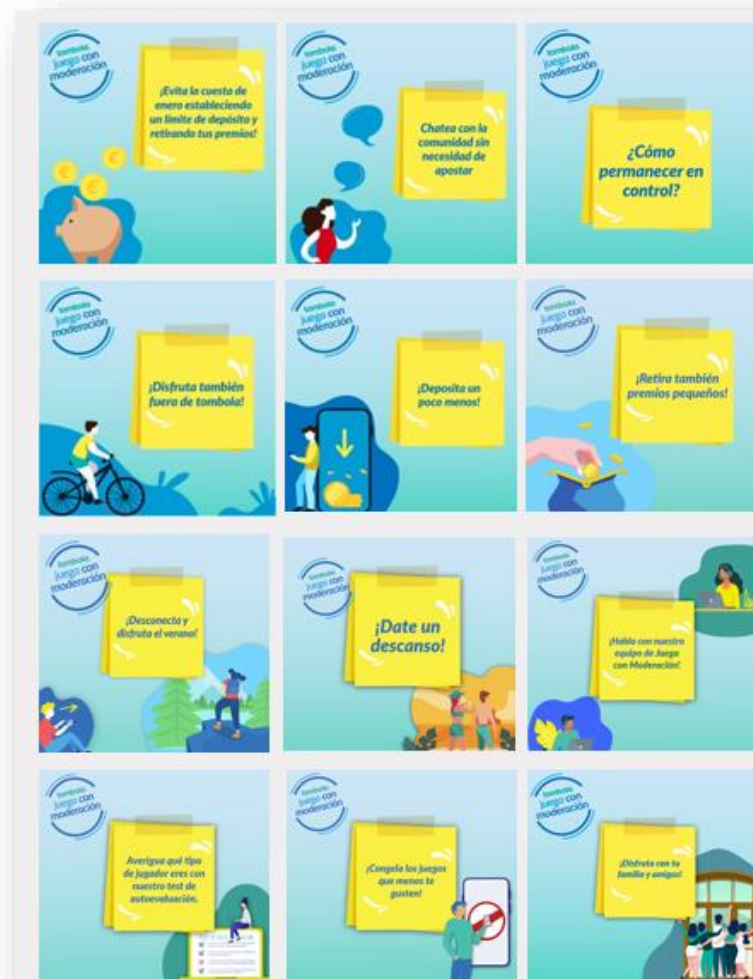
**Octubre:** Test de auto-evaluación

**Noviembre:** Congelar juegos

**Diciembre:** Disfruta de tu familia y amigos

The screenshot shows the top navigation bar of the Tombola website with the logo and the tagline 'el gran bingo online'. It includes links for 'cerrar sesión', 'mi cuenta', 'ayuda', 'ganadores', 'promociones', 'compijuegos', 'app', and 'juego responsable'. A 'chat en vivo' button is also visible. Below the navigation bar are several game category buttons: 'bingo!', 'Nuevo slots Vikingos', 'pulse', 'bingo 75!', 'cinco', 'slots Feria', 'slots Tribu', and 'slots Galcón'. The main content area features a large yellow sticky note with the text '¡Reduce tus horas de juego!' and a clock icon. To the right, there is a section titled 'últimos ganadores' listing recent winners and their amounts.

Usuario	Monto Ganado	Fecha y Hora
gallega50	500,00€	hoy a las 13:39
Bingitobonito	251,00€	hoy a las 13:00
debymg	102,76€	hoy a las 10:50
Pabote55	1.005,60€	hoy a las 9:43



Cada mes, observamos un **aumento** en el uso de las herramientas que promovemos.

Por ejemplo, en octubre fomentamos el uso de nuestro test de auto-evaluación de juego responsable y, como podemos ver a continuación, el uso de esta herramienta creció un **147'98 %**, comparándolo con el mes anterior.



La **Redes Sociales** juegan un importante papel en la concienciación sobre la importancia de nuestro Equipo de Juega con Moderación y las herramientas de juego responsable.

El **10%** de nuestras publicaciones en Facebook e Instagram están relacionadas con el Juego Seguro y nos aseguramos de que sea un contenido atractivo para el usuario

Desde vídeos de nuestros Moderadores de Chat hablando directamente a los seguidores, hasta dar consejos sobre depósitos y retiradas, o recomendar contactar con nuestro Equipo de Juega con Moderación para obtener más información sobre juego responsable.

facebook

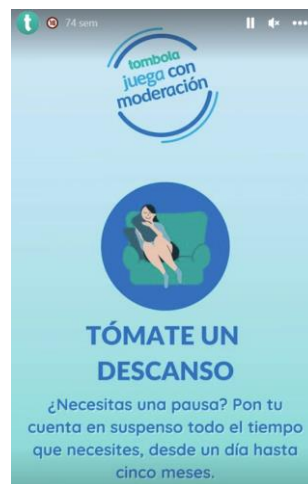


En **Instagram**, existe una sección de Juego Responsable, disponible en una “story” permanente.

Hablamos sobre nuestro Equipo de Juega con Moderación, descansos, auto-exclusiones, límites de tiempo en las sesiones de slots, límites de depósito y formas de contactar con el Equipo. También mostramos que tombola posee la certificación oficial del Gobierno, como un operador de juego online con licencia.

Instagram

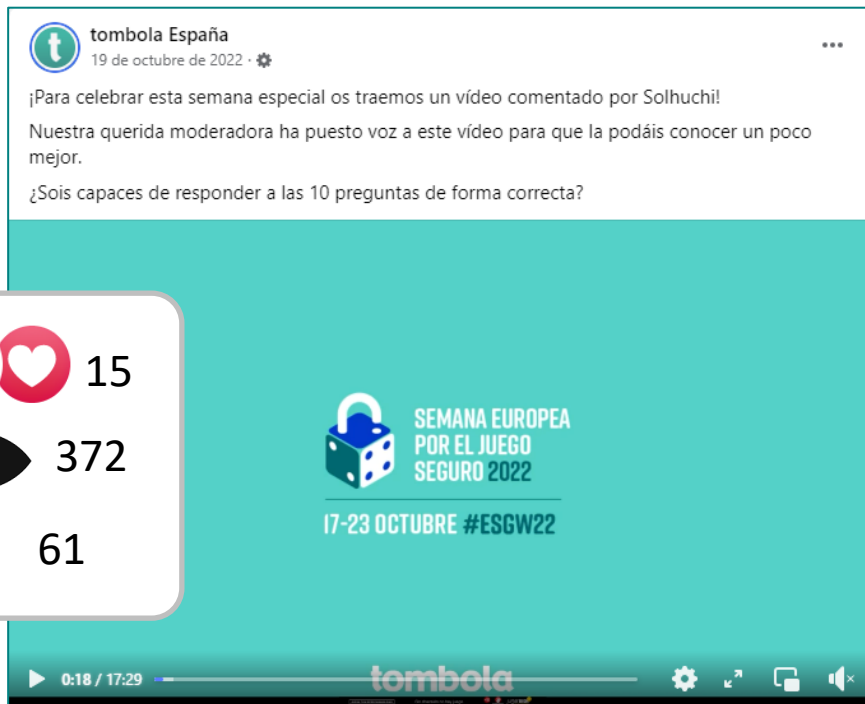
Media de interacciones de los usuarios en las publicaciones de Redes Sociales







- La Semana Europea por el Juego Seguro tuvo lugar del **17 al 23 de octubre de 2022**.
- En tombola, estamos totalmente comprometidos con el Juego Responsable, y nos adherimos a esta actividad, involucrando a todos los departamentos.
- Se crearon diferentes imágenes para cada uno de los días y **se publicaron en todos los canales**: página, Redes Sociales y CRM's.
- Un tema de Juego Responsable fue establecido para cada día:
  - **Lunes**: Introducción a la Semana Europea por el Juego Seguro
  - **Martes**: Jugar no es una forma de ganar dinero
  - **Miércoles**: Es bueno ponerse límites
  - **Jueves**: Es bueno tomarse un descanso
  - **Viernes**: No apuestes más de lo que puedes
  - **Sábado**: Tus amigos y tu familia son más importantes que el juego online
  - **Domingo**: Resumen + Reflexión

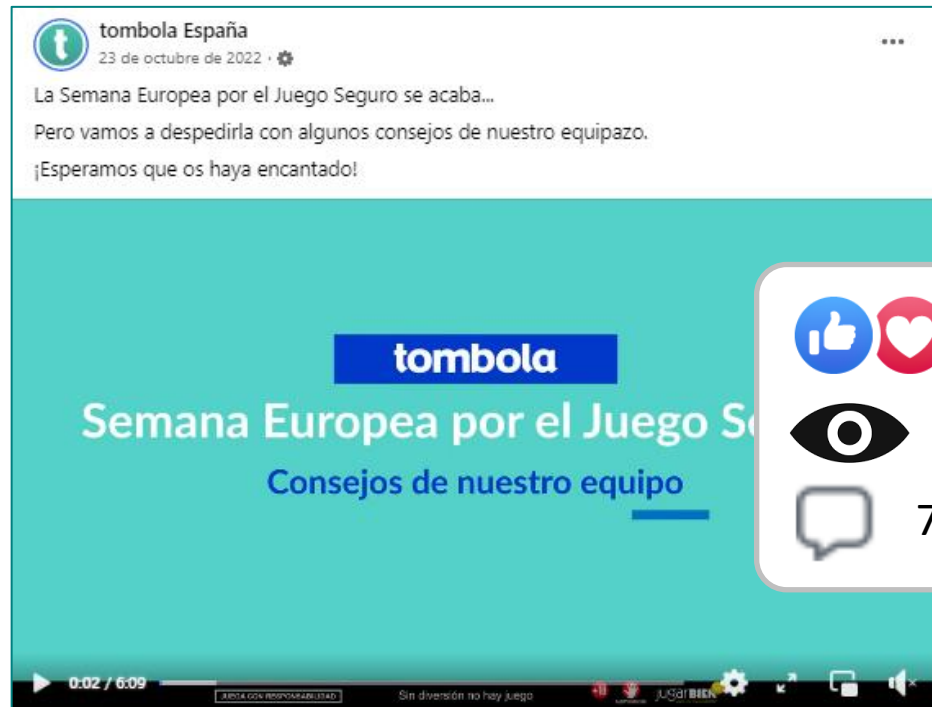






Nuestros Moderadores de Chat, grabaron un vídeo, dando consejos y explicaciones a nuestros usuarios sobre la Semana Europea por el Juego Seguro, sobre cómo jugar de forma segura y lo más responsable posible.




 15  
 372  
 61

El último día, se publicó un nuevo video, también grabado por los Moderadores de Chat, agradeciendo a los usuarios la participación a lo largo de la semana, destacando las herramientas disponibles y remitiéndoles a nuestro Equipo de Juego con Moderación si necesitaran ayuda.




 11  
 473  
 7

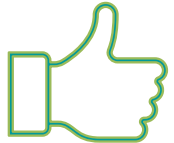


**Concursos en la Semana Europea por el Juego Seguro:** 154 preguntas fueron creadas para los concursos diarios de 1€ de bono, que los Moderadores de Chat tienen en sus salas. Todas ellas relacionadas con juego responsable, animando a los usuarios a descubrir más información sobre ello y contactar con el Equipo de Juego con Moderación si lo necesitaran.



Después de la **Semana Europea por el Juego Seguro**, hemos podido observar unos resultados altamente satisfactorios.

Estas son algunas de las cifras con una notable mejora (en relación al mes anterior):



**Visitas a la Sección de Juego Responsable de la página: + 46%**



**Test de Auto-Evaluación: + 146%**



**Límites de Depósito establecidos por el Equipo: + 65%**

**Llamadas salientes realizadas por el Equipo: + 39%**

**Revisión de cuentas por posible riesgo: + 38%**



*"Llevo en tombola muchos años, y debo decir que durante esta semana he aprendido un montón sobre juego responsable. Así que, ¡muchas gracias tombola!"*

- Usuaría de chat -



## 1. Liderar el progreso

Estamos comprometidos en invertir en investigación, innovación y colaboración. Escuchamos a nuestros usuarios, compañeros, expertos en la industria y críticos, para desarrollar nuevas ideas. Queremos definir lo que debe ser una experiencia de juego positiva y liderar el camino para ofrecerla.

## 2. Promover el juego positivo

Queremos promover el entretenimiento sostenible. Desarrollamos plataformas y productos diseñados para respaldar una experiencia segura en la que el usuario pueda confiar. Educamos, potenciamos y ayudamos a los usuarios a jugar positivamente, brindando una experiencia al usuario de una exquisita calidad, juegue donde juegue.

## 3. Interacción efectiva

Queremos tener mejores conversaciones con nuestros usuarios. Combinamos tecnología y datos con un enfoque y acercamiento personalizados para interactuar eficazmente cuando se identifican potenciales signos de posibles riesgos. Ayudamos a los usuarios a hacer una pausa, reflexionar y tomar decisiones positivas.

## 4. Apoyar y proteger

Queremos brindar apoyo a nuestros usuarios de todas las formas posibles. Reconocemos que puede que algunos necesitan un apoyo especializado o nuestra intervención para evitar caer en hábitos negativos jugando. Apoyamos a los usuarios a través de unas robustas infraestructuras internas y de asociaciones, además de financiando nuevas iniciativas.

El Juego Seguro está integrado en cada equipo, producto e iniciativa de tombola y realmente nos encanta involucrar a nuestros usuarios con juegos más seguros. Es tan importante para nuestro modelo de negocio, que es un pilar de éxito en nuestro plan para los próximos tres años, para liderar la industria en cuanto al juego responsable. Nuestro espíritu de juego responsable está realmente a la vanguardia de nuestra estrategia y nos ayuda a garantizar que ponemos al usuario en primer lugar, siempre.

“

Nuestro compromiso es proteger a todos los usuarios, ayudándoles a comprender cómo jugar de manera responsable. La concienciación y la educación son parte de nuestra estrategia para que los jugadores puedan tomar decisiones correctas y, por nuestra parte, poder ayudarles a crear un viaje más seguro, implementando incluso herramientas que la legislación no obliga a facilitar. Además, valoramos enormemente sus comentarios, que nos ayudan a mejorar nuestro enfoque hacia un juego más seguro y hacia la protección de los usuarios.

– Montse Gómez, Customer Experience Manager

”

**tombola**