

# NOVOMATIC AG

POLITICA DE GRUPO | JUEGO RESPONSABLE



# Juego Responsable

## Política de Grupo sobre Juego Responsable

El cumplimiento de las normas, así como la satisfacción y la salud de nuestros clientes, son la base de nuestro éxito.

NOVOMATIC se compromete a promover el Juego Responsable («JR») dentro del Grupo NOVOMATIC AG, que abarca todas las actividades de juego y apuestas responsables en todas las ofertas presenciales y online, para garantizar que se ofrezca entretenimiento responsable y seguro a nuestros clientes.

NOVOMATIC está convencido de que el entretenimiento responsable aporta numerosos beneficios para nuestra empresa y nuestros clientes y es un elemento crucial para:

- Mantener entretenidos a nuestros clientes y ayudar a evitar un uso no adecuado de nuestros productos
- Obtener y mantener licencias internacionales
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales
- Obtener calificaciones positivas sobre ESG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza)
- Desarrollar y mantener una reputación positiva del Grupo NOVOMATIC AG y sus empresas subsidiarias
- Mantener la licencia social para operar de modo que nuestras prácticas comerciales sean consideradas legítimas y cuenten con el apoyo de nuestros empleados, partes interesadas y el público en general

Esta política de grupo establece un estándar mínimo para todo el grupo sobre cómo NOVOMATIC y sus empresas llevan a cabo sus negocios y, por lo tanto, puede ir más allá del cumplimiento legal dependiendo de la regulación local.



### ¿Cómo se debe implementar la política del grupo de entretenimiento responsable y quién es responsable

Los elementos de la Política de Grupo de Entretenimiento Responsable se aplican a todas las empresas existentes y de reciente incorporación con negocios operativos dentro del Grupo NOVOMATIC AG.

En todo tipo de segmentos comerciales, incluidas todas las ofertas de retail y en línea, como salones de juegos, casinos, apuestas, loterías, bingo, deportes online, etc.

Cada jefe de departamento del grupo, así como la gerencia de las empresas subsidiarias, tienen la responsabilidad de implementar la Política de Grupo de Juego Responsable y ayudar a cumplir con los principios que describe, por ejemplo, a través de descripciones de puestos, objetivos laborales, procedimientos, políticas locales y recursos adecuados.

Los principios de la política del grupo se implementarán en la medida que sean aplicables a los productos, servicios y comercios específicos de la empresa.

NOVOMATIC tratará con seriedad todas las reclamaciones relacionadas con la violación o falta de implementación de esta política de grupo, así como la violación de cualquier requisito legal. El Departamento de Auditoría del Grupo NOVOMATIC AG supervisará el cumplimiento de las disposiciones de esta política de grupo.

### Contacto

Para preguntas, por favor contáctenos en la dirección de correo [cumplimientonormativo@novomatic-spain.com](mailto:cumplimientonormativo@novomatic-spain.com)

# Principios de la Política de Grupo en Juego Responsable

## Siempre cumplimos

Siempre cumplimos con los **requisitos legales locales e internacionales**.

Incluso si los requisitos locales son menos estrictos que los principios de la política grupal, se deben cumplir los requisitos del Grupo.

En caso de que los principios de la política del grupo **no puedan implementarse** debido a un conflicto con la regulación local u otros asuntos, se informará a NOVOMATIC AG contactándose con [cr@novomatic.com](mailto:cr@novomatic.com) para aclarar cómo proceder.

## Prohibimos que menores de edad participen en nuestra oferta.

Informamos a nuestros clientes que **los menores de edad no pueden** utilizar nuestros productos.

Se establecerá **un proceso para evitar que los menores de edad** utilicen nuestros productos.

## Informamos a nuestros clientes sobre:

- Potenciales riesgos del juego
- Reglas y probabilidades del juego
- Opciones disponibles para herramientas de limitación y/o autoexclusión en la medida que sea razonablemente posible en la jurisdicción respectiva
- Pruebas de autoevaluación sobre conductas no adecuadas a un juego responsable, siempre que las ofrezcamos nosotros mismos o proveedores externos.
- Contactos con servicios locales de apoyo profesional.

## Marketing de manera responsable

No **nos dirigimos** ni presentamos deliberadamente a niños o menores de edad en nuestros anuncios.

**No realizamos marketing directo** a clientes que solicitaron no recibir más información o que, según nuestro conocimiento, están excluidos temporal o permanentemente de nuestra oferta.

**No comunicamos juegos como medio para obtener ingresos** y no exageramos las posibilidades de ganar.

No ofrecemos **patrocinio** con el logotipo de nuestra empresa a organizaciones como jardines de infancia, escuelas primarias u organizaciones juveniles. Esto también cubre los eventos que tratan principalmente con niños o menores. **Se permiten donaciones benéficas** a dichas organizaciones o eventos si el logotipo de la empresa **no aparece de forma destacada**.

## Educamos y entrenamos a nuestro personal

El personal que trata **directamente** con los clientes recibe información y formación sobre los aspectos **relacionados al Juego Responsable** y como aplicarlos de cara a su trabajo. Entre los temas tratados se encuentran, por ejemplo, la responsabilidad del operador frente a la responsabilidad del cliente, la protección de los menores, los grupos vulnerables, las causas y el desarrollo de patologías, la publicidad responsable, las medidas de juego responsable exigidas por la ley y por política interna y las buenas prácticas del sector, etc.

El personal prestará **especial atención** a los clientes que muestran signos no adecuados al **juego responsable**.

El personal impide el suministro de alcohol a clientes visiblemente **afectados por el alcohol**.

El personal **no está autorizado** a conceder **créditos** ni prestar **dinero** a los clientes.

El personal **no puede participar en las ofertas** de nuestro Grupo dentro o fuera de las instalaciones de NOVOMATIC o en línea. Se exceptúan los fines comerciales, como demostraciones para clientes, pruebas e investigación de mercado.



[novomatic.com](http://novomatic.com)