



Loterías de Catalunya becomes first EL Member to be RG certified under the new 2021 Framework

Interview (ES version)

- 1. Your lottery was the first to be re-certified under the 2021 Responsible Gaming (RG) Certification while the world still recovers from a global pandemic. How was the process to become certified? Did everything take place online or was it possible to have meetings in person? What are the biggest lessons learnt from such an experience?**

Desde el inicio de la pandemia, en marzo de 2020, la organización (como el resto de empresas y personal de todo el mundo) tuvo que reorganizarse y cambiar su metodología de trabajo con el fin seguir con su gestión diaria. El reto era todavía mayor en nuestro caso ya que éramos parte de la Administración Pública del Gobierno de Catalunya con un sistema o modelo de trabajo bastante rígido marcado por una total presencialidad. Sin embargo, la Covid-19 ha sido un punto de inflexión en muchos escenarios, con nuevos retos organizativos, sobretudo en el campo de recursos humanos y ha supuesto una nueva manera de trabajar entre equipos.

El proyecto de la certificación de Juego Responsable fue organizado a través de reuniones on-line con las personas de los diferentes departamentos implicados, así como con la consultora que escogimos, SilverFish, para ayudarnos en el proceso de implantación de los requisitos de Juego Responsable y la posterior auditoría de evaluación. La mayoría de todas estas reuniones se hicieron de manera on-line.

Otro punto relevante a tener en cuenta es que hemos tenido las herramientas y fuentes necesarias para poder llevar este Proyecto, no sólo a través de nuestra consultora SilverFish con plataformas para seguimientos específicos de formación, o herramientas de evaluación de riesgo de nuestros productos, ...sino saber que puedes contar con su ayuda y soporte en ciertos aspectos que queríamos desarrollar o mejorar.

- 2. As Loterías de Catalunya is the first EL Member to use the 2021 RG Certification Framework, how did you find the process? Could you tell us your story about this great achievement?**

Faltaba ya poco para poder certificarnos con los requisitos de Responsible Gaming de 2018 cuando la European Lotteries comunicó los nuevos requisitos de 2021. Valoramos los cambios y decidimos que, ya que estábamos listos para poder pasar la auditoría, valía la pena adaptarnos a los nuevos requisitos de 2021 y poder así obtener la certificación con los estándares más recientes.

Los últimos meses han sido frenéticos en nuestra Lotería: hemos transformado nuestra entidad legal, la cual formaba parte de la Administración pública en una Sociedad Anónima con accionariado público. Esto representó muchos retos y un gran volumen de trabajo para todos los diferentes departamentos: Legal & Compliance, Financiero... y además estábamos con el proceso de la certificación de Juego Responsable. Sin embargo, todo el equipo implicado ha trabajado duro y constantemente para poder obtener la Certificación en el *timing* marcado, ¡así que hicimos un gran trabajo!

Obtener la Certificación en JR reafirma nuestro compromiso de operar y gestionar nuestra actividad según los máximos estándares de Juego Responsable de la European Lotteries y la World Lottery Association.

Como lotería pública social somos conscientes que tenemos que actuar responsablemente, teniendo en cuenta los posibles efectos adversos que nuestros juegos puedan ocasionar a nuestros jugadores. Es por esta razón que el Juego Responsable es y será el eje principal de nuestras políticas de Responsabilidad Social Corporativa.



3. What was the biggest challenge?

El reto fue encontrar la mejor manera de hacer seguimiento y control de todo el proyecto teniendo en cuenta la situación que estamos viviendo a nivel global. Sin embargo, y como he comentado anteriormente, gracias a la alta capacidad del trabajo en equipo y comunicación de los departamentos implicados, pronto se creó una muy buena rutina de trabajo.

4. What did you enjoy about the process? What were the biggest highlights?

Ha sido un proyecto desafiante, bonito y creativo, ya que los criterios de Juego Responsable engloban muchos aspectos diferentes: Márketing, Canales digitales, Recursos Humanos y formación en el Canal Retail....Hemos disfrutado de cada proyecto o acción realizada ya que hemos aprendido nuevas medidas para poder desarrollar nuevos puntos de mejora.

5. What advice and tips do you have to EL Members who are about to start their first certification?

Tener la certificación en Juego Responsable es una manera de reflejar nuestro compromiso hacia nuestros grupos de interés sobre la importancia de prevenir y detectar el juego excesivo y evitar el juego a menores de edad.

Es importante saber explicar y comunicar correctamente la importancia de este proyecto a toda la organización. En este sentido, hemos llevado a cabo una gran labor, comprometiéndonos y comunicando el Proyecto de Juego Responsable a nuestros grupos de interés, internos y externos, para que todos fueran conscientes del logro conseguido y de lo que representa para nosotros.

Somos una lotería pública social. No sólo queremos ser transparentes en nuestra gestión, sino que nos comprometemos a mejorar en nuestra manera de hacerlo.
