



Contenido



01

INTRODUCCIÓN
Página 4

02

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
Página 30

03

EL JUEGO RESPONSABLE
Página 38

04

LA BANCA Y LOS OBJETIVOS DE
DESARROLLO SOSTENIBLE
Página 64

05

NUESTRA GENTE
Página 72

06

BANQUIDUR GIE
LAS BANCAS DEL INTERIOR
Página 82

INDICE DE CONTENIDOS GRI G4
Página 90

INTRODUCCIÓN

MENSAJE DE NUESTRA GERENTA GENERAL

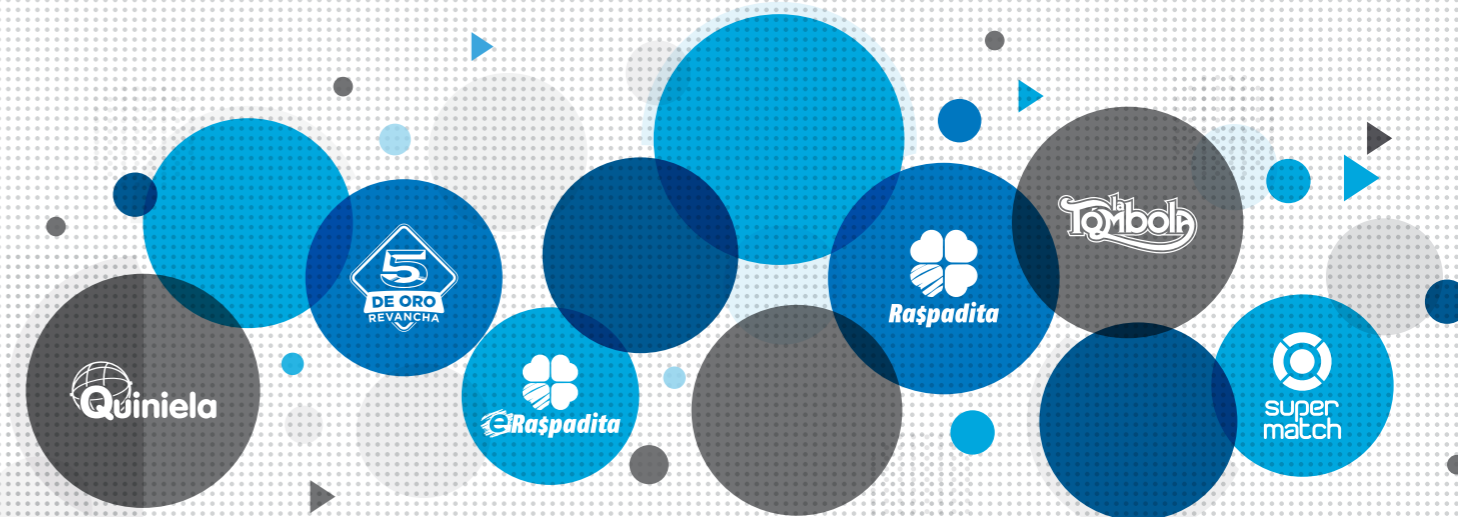
Me complace presentarles nuestro segundo Reporte de Sostenibilidad, correspondiente al período 2017-2018.

En nuestro Reporte anterior (2014-2016), por su condición de ser el primero emitido por la organización, hicimos una reseña histórica, remontándonos al inicio de la actividad del juego en el Uruguay, hace ya más de 75 años, desde cuando comenzamos a ser protagonistas. En él describimos nuestra evolución con el paso del tiempo, y la consolidación de La Banca en la sociedad uruguaya ofreciendo sus juegos de plena identidad nacional, popularmente reconocidos y formando parte de la cultura uruguaya.

Hoy, desde el rol que ocupamos tenemos el compromiso ineludible de mantener el posicionamiento de nuestra organización, enaltecida por sus valores y por el reconocimiento de sus grupos de interés.

El servicio que ofrecemos tiene características muy peculiares, que lo diferencian de simples servicios de consumo.

Se juega por una cábala, por un sueño, por las fechas de los cumpleaños familiares, por una corazonada, para divertirnos y soñar con un premio millonario como tantos que hemos entregado. Esa necesidad de evasión mediante un juego está presente en la naturaleza humana desde sus orígenes y también presente en nuestra tradición. Nuestros juegos brindan diversión y por cierto muchas alegrías a nuestros ganadores. Somos plenamente conscientes, que para algunas personas, un grupo vulnerable acotado de nuestra sociedad, con un perfil psicológico determinado, esta actividad puede representar una dificultad y dar lugar a un comportamiento de juego problemático que los afecta a ellos y a su entorno y es por ello que tomamos todos los cuidados al respecto.



En la estrategia de negocio, fijada desde la Alta Dirección de La Banca se toma en cuenta el impacto social que tiene la actividad y de acuerdo a ello se ha realizado el análisis de materialidad para identificar y considerar la información clave y prioritaria en cuanto a su sostenibilidad. El Juego Responsable está en el corazón de todo lo que hacemos. Tenemos sólidos programas que consistentemente se vienen aplicando a toda la gestión ya sea en el diseño de los juegos, su comunicación, trabajando colaborativamente con los centros de tratamiento a la adicción del juego y otros muchos aspectos que se desarrollarán en el contenido del reporte.

Cuidamos con nuestras medidas de Juego Responsable no afectar negativamente a los grupos vulnerables y también nos enfocamos en la prevención del juego problemático sobre todo brindando mucha información a nuestros clientes y a la población en general.

Nuestro leitmotiv es crear valor de largo plazo a través de nuestro rol dentro de la sociedad como operadores privados de juegos de azar y apuestas deportivas.

La actividad que desarrollamos es generadora de una importante fuente de trabajo no solo para nuestra gente en la sede central sino también para la amplia red de ventas, que funciona fuera de la relación de dependencia, que comprende casi 2.000 puntos aquí en Montevideo y casi 5.000 en el Interior.

También es significativa, para nuestro país, la recaudación de impuestos provenientes de las apuestas, de los premios y del producido del negocio, que representa para el Estado un importante ingreso de recursos a ser volcado por él nuevamente en la sociedad. Por ello, defendemos el juego legal y denunciaremos y alertamos sobre las distintas formas de juego ilegal que dañan a nuestra sociedad. El juego ilegal perjudica directamente a los consumidores por la forma en que se comercializa sin ningún control ni cuidado e indirectamente a toda la sociedad significando un perjuicio para el Estado por operar en la informalidad.

Para la elaboración de este Reporte seguimos adhiriendo a los requisitos del Global Reporting Initiative (GRI) al igual que en el reporte previo. De acuerdo a esta guía es que este informe se enfocará en los

aspectos materiales de la organización. Estos aspectos relevantes son aquellos razonablemente importantes para reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización o para influir en las decisiones de las partes interesadas. Siguiendo esta guía reportaremos nuestro progreso en esas áreas en el periodo 2016-2018.

También hemos emprendido el camino de alinear nuestros objetivos de sostenibilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) comenzando por analizar los que se relacionan más con la actividad que realizamos.

Queremos atraer y retener a nuestros grupos de interés con la definición de nuestros propósitos organizacionales cada vez más perfeccionados y comprometidos. Sabemos que en las valoraciones corporativas los problemas ambientales y sociales son cada vez más importantes. Para las nuevas generaciones el concepto social en las empresas es considerado un objetivo prioritario. La Banca se ha esforzado en los últimos años por analizar sus riesgos en estos aspectos, medir los impactos, reportar y tomar acciones para contribuir en la mejora de los mismos.

Aplicamos estándares exigentes en respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés. Lo avalan nuestras certificaciones en Seguridad de la información (ISO 27001, WLA- SCS, y PCI -DSS), Calidad (ISO 9001) y Juego Responsable (Nivel 4 WLA).

Otro aspecto que nos ocupa es adecuarnos a las nuevas generaciones. Dentro de nuestra organización los millennials ya representan un 17% de la plantilla, pero en niveles internacionales hablamos de un 35% de la fuerza laboral. Ellos representan un desafío, con nuevas expectativas sobre las empresas para las que trabajan, en sus formas de consumo y de inversión. Es por ello, que mantenemos como prioridad la permanente actualización en tecnología, innovación, en investigación, en desarrollo de los juegos y en canales de comercialización.

Esperamos que este reporte constituya una forma de vinculación eficaz con todos nuestros grupos de interés, mediante los distintos canales de comunicación en los que estará disponible.

Compartimos con ustedes nuestro Reporte de Sostenibilidad para dar a conocer los objetivos, metas, desempeño y logros de nuestra gestión en materia de sostenibilidad que responden al proceso de mejora continua en el que elegimos introducirnos desde hace una década. Así como también nos motiva para continuar evolucionando y mantener nuestro posicionamiento en el escenario local e internacional como referente y ejemplo.



Cra. Sandra Conde
Gerenta General

PERFIL DEL REPORTE

La Banca, la empresa de juegos con historia en el Uruguay

Como operador de juegos con una trayectoria de más de 75 años, nuestra misión es brindar una atractiva y adecuada oferta de juegos de loterías y apuestas deportivas al mercado uruguayo de una forma segura y responsable.

Nuestra actividad consiste en crear, mantener y promocionar juegos entretenidos y emocionantes y dar servicio a nuestros clientes en un entorno saludable.

Nuestro portafolio de juegos abarca una amplia gama de opciones para las distintas preferencias de nuestros clientes, de forma accesible mediante los distintos canales de venta, física o remota siguiendo exigentes estándares que se recomiendan en los mercados más desarrollados.

Somos una organización de capital privado perteneciente a los Agentes de Quinielas y por lo tanto responder a sus intereses es de suma responsabilidad e importancia.

Estamos comprometidos con priorizar un desempeño sostenible con relaciones de largo plazo con los grupos de interés contando con el respaldo de una imagen de marca confiable y sólida. Se dedicará un capítulo a reportar la actividad de las Bancas de todo el país con las que se comparten no solo la identidad corporativa y los propios juegos sino también cada vez más la aplicación de prácticas comunes que hacen a la unidad en relación a la actividad del juego a nivel nacional.

La actividad de las Bancas considerada en su conjunto comprende una porción importante de la economía del país, dando empleo a muchas personas y contribuyendo al Estado mediante la recaudación de impuestos.

Estructura jurídica

Las Bancas son personas jurídicas privadas no estatales creadas por la Ley N° 14.808 del año 1978 y reglamentadas por el Decreto 587/978.

Las mismas están conformadas por las Agencias Oficiales cuyos integrantes son los Agentes de Quinielas quienes son designados y habilitados por el Estado para la explotación y comercialización de los juegos.

Estructura y dependencia estatal:



Gobierno Corporativo

El Gobierno de la Banca de Montevideo está compuesto por una Comisión Directiva formada por once miembros, incluido el Presidente quien es la máxima autoridad y es elegido por Asamblea cada dos años.

La Mesa Ejecutiva, integrada por el Presidente, Vice-Presidente, Secretaria, Tesorero, Pro-Secretaria y Pro-Tesorero, tiene a su cargo la toma de decisiones necesarias para atender el normal funcionamiento de las operaciones.

Las Autoridades de La Banca se presentan en el siguiente cuadro:

COMISIÓN DIRECTIVA



PRESIDENTE:
Roberto Palermo Suárez



VICE - PRESIDENTE:
Daniel Tirelli Ardoino



SECRETARIA:
Silvia Malcuori Ebole



TESORERO:
Cr. Antonio Ollero González



PRO-SECRETARIA:
María Victoria Pollio Peña



PRO- TESORERO:
Lic. Marcelo Ramis Caffiro



VOCAL
Miguel A. Monetti D'Orsi



VOCAL
Diego Gonda Arismendi



VOCAL
Gustavo Martino Donati



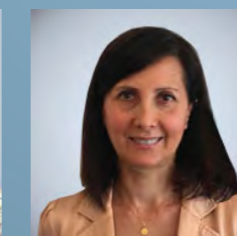
VOCAL
Martín Bustelo



VOCAL
Helena Rectorán



REPRESENTANTE AG.10
Carlos Paz



REPRESENTANTE AG.10
Cra. Lizet Stancati



REPRESENTANTE AG.19
Carlos Maiorano

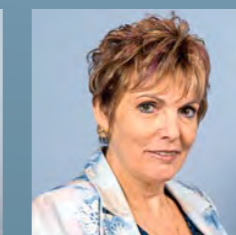


REPRESENTANTE AG.19
Julio César Bava

COMISIÓN FISCAL



PRESIDENTE
Dra. Alicia Marrero



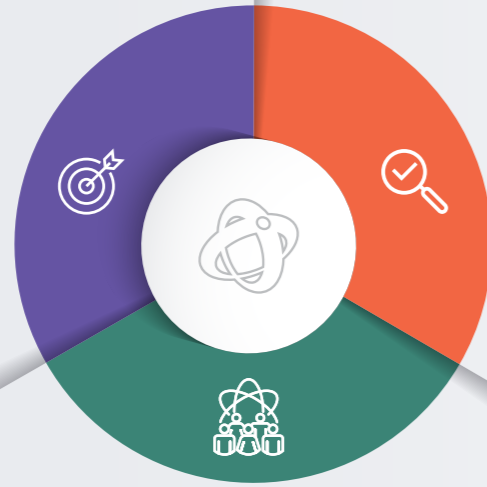
INTEGRANTE
Dra. Anahír Fazzino



INTEGRANTE
Esc. Mª Paula Solé

MISIÓN

Nuestro negocio se basa en satisfacer completamente el mercado de juegos de loterías y apuestas deportivas, generando valor a todos los grupos de interés.



VISION

Ser reconocidos por la comunidad y el Estado por la trayectoria de liderazgo en la gestión de los juegos de loterías y apuestas deportivas.

Nuestra orientación es hacia el cliente para brindar un servicio de excelencia, íntegro y responsable.

VALORES

Los valores que nos distinguen, protegemos y aprecian nuestros grupos de interés son:



ÉTICA

Nuestro desempeño se rige por exigentes normas de integridad individual y corporativa con el objetivo de ser dignos de la confianza y el respeto de las partes interesadas.



INNOVACIÓN

Somos pioneros en la región en el desarrollo de juegos y canales de servicio. Generamos valor con creatividad.



EXCELENCIA

Estamos orientados a satisfacer al cliente y producir resultados de alta calidad.



RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nuestros juegos son atractivos y divertidos pero también funcionan bajo un marco de Juego Responsable que cuida y previene impactos negativos sobre los grupos vulnerables de la sociedad.



SEGURIDAD

Velamos por la seguridad de la información en todo el ciclo de actividad para asegurar la transparencia y exactitud.



TRABAJO EN EQUIPO

El desarrollo de los talentos de nuestro recurso humano se estimula en un ambiente de motivación al logro de los objetivos y al crecimiento personal.

Buenas prácticas, el compromiso de todos

Nuestra estrategia es continuar creciendo y sosteniendo la posición de liderazgo a través de nuestra trayectoria y responsabilidad en la conducción de los negocios.

Tenemos establecidas políticas de calidad, de seguridad de la información y de juego responsable que son respetadas por todos los integrantes de la organización.

Dichas políticas rigen la actividad y su cumplimiento está avalado por las certificaciones con las que contamos en cada una de esas áreas cuyo control de cumplimiento es realizado anualmente por auditores internos y externos en sus distintas instancias.

Se ha destacado el compromiso e involucramiento demostrado por todos los miembros de la organización como una importante fortaleza por parte de los auditores de las distintas normas en las que certificamos.

Esto sucede, gracias a distintas actividades de sensibilización y capacitación en que se invierte para que todos los integrantes de la organización estén alineados bajo las políticas definidas por la empresa en temas que son pilares en el desarrollo operativo: Seguridad, Calidad y Juego Responsable.

Todo empleado que ingresa a la organización recibe un Curso de Inducción, en el que ponemos mucho énfasis ya que el mismo consiste en la presentación de La Banca y contiene los aspectos fundamentales a los que debe alinearse todo miembro de la organización. Éstas son las primeras impresiones a transmitir a los nuevos integrantes.

El objetivo del mismo es que el personal que ingresa a la empresa tenga un primer acercamiento con la Visión, Misión y Valores de La Banca, las características de la empresa y su actividad, sus productos, su política de calidad y seguridad y las políticas y acciones que se desarrollan en materia de RSE y Juego Responsable.

Se realiza en forma presencial, individual o en pequeños grupos en el transcurso de la primera semana de ingreso a la organización con una duración de 8 horas de entrenamiento distribuida en 2 o 3 días.

Se entrega un manual con toda la información proporcionada en el curso para que el empleado pueda reafirmar la información recibida y prepararse para la posterior evaluación. A la semana siguiente a la Inducción se realiza la evaluación de los conocimientos adquiridos.

Este es nuestro segundo Reporte de Sostenibilidad y comprende las actividades realizadas durante los años 2017 y 2018.

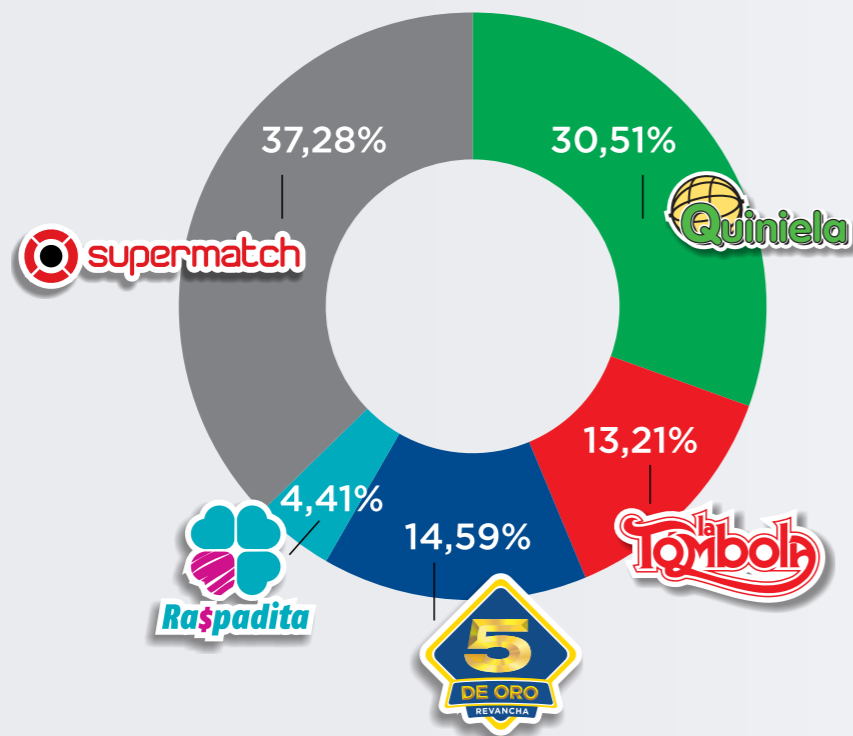
El mismo contiene información consolidada sobre el desempeño económico, social y medio-ambiental de La Banca. En la definición de su contenido y calidad se pondrá énfasis en los siguientes principios: materialidad, relacionamiento con stakeholders, exactitud, integridad, comparabilidad, confianza y contexto de sostenibilidad.

Dicho reporte es de realización bienal y está elaborado según la metodología de los estándares Global Reporting Initiative (GRI) en su opción "esencial". Esta ha sido la metodología elegida por ser la más reconocida y utilizada a nivel internacional.

NUESTROS JUEGOS

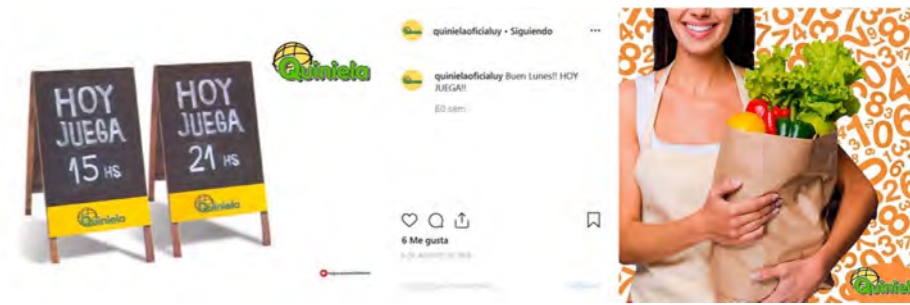


ESTRUCTURA DE VENTAS - 2018



Vespertina				
01.	123	06.223	11.512	16.964
02.	186	07.427	12.852	17.676
03.	689	08.163	13.292	18.288
04.	451	09.530	14.966	19.088
05.	832	10.113	15.566	20.763

Nocturna				
01.	939	06.522	11.312	16.346
02.	513	07.155	12.992	17.891
03.	341	08.328	13.502	18.074
04.	840	09.771	14.665	19.646
05.	369	10.797	15.964	20.972



La Quiniela es el juego más antiguo y popular del Uruguay.

Es un clásico juego de números, con sorteos de 20 premios.

Se juega eligiendo un número entre el "000" y el "999" y un premio entre el 1 y el 20 y permite las siguientes modalidades: 3 cifras con terminación, 3 cifras, 2 cifras, 1 cifra, y redoblona.

Se sortean 20 premios y el número elegido debe salir sorteado entre los premios seleccionados. La variedad "con terminación" implica que salgan las dos últimas cifras. La variedad redoblona consiste en elegir dos números de dos cifras cada uno (entre 00 y 99) y dos premios, uno para cada número. Los premios para el primer número podrán ser entre el 1 y el 20 y para el segundo número podrán ser entre el 5 y el 20 pero nunca inferior que el premio elegido para el primer número.

Las frecuencias de los sorteos es de lunes a viernes con dos frecuencias diarias: sorteos vespertinos a las 15 hs y nocturnos a las 21 hs y una frecuencia los sábados: nocturno a las 21 hs.

La información sobre como jugar y acertar en todas las modalidades se explica exhaustivamente en los puntos de venta y en el sitio web.



Vespertina			
01	33	62	81
02	38	66	88
12	40	68	90
15	41	73	92
24	52	78	96

Nocturna			
05	23	62	79
11	25	63	82
13	26	64	93
18	27	67	97
21	42	71	98



Con el juego de Tómbola se introduce la tecnología en La Banca.

Este juego es un Keno.

Consiste en realizar apuestas a 3, 4, 5, 6 y 7 números de dos cifras en un universo de 100. Hay una escala de premios según el tipo de Tómbola y la cantidad de números acertados. El premio mayor corresponde al acierto de todos los números en una Tómbola de 7, siendo su premio 12.000 veces lo apostado.

La frecuencia de sorteos es igual que para la Quiniela y se utilizan para el extracto la decena y unidad de los números sorteados para dicho juego. En caso de repetirse alguno, se sortean bolillas adicionales hasta conformar 20 números distintos.



El "5 de Oro" se lanzó al mercado en setiembre de 1990 siendo el primer juego de pozo comercializado en el Uruguay.

Desde mediados del año 1998 se decidió efectuar los dos sorteos semanales (miércoles y domingos) e implementar lo que se denominó el sorteo "Revancha". El mismo consiste en realizar a continuación del sorteo del 5 de Oro otro con igual universo de bolillas y en el cual también se extraen cinco bolillas.

En su forma actual la apuesta de 5 de Oro consiste en la elección de 5 números en un universo de 48.

Los sorteos están bajo la actuación de la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas. Se televisan por un canal nacional de TV abierta (Canal 12) en directo y en presencia de Escribano Público del mencionado órgano regulador.



En agosto de 1999 se lanzaron las Raspaditas en el Uruguay. Es conocido internacionalmente como scratch cards. Su comercialización se realiza a través de nuestra red de ventas.

Se ofrece al mercado un portafolio de Raspaditas permanentemente renovado con distintos niveles de precios.

Este juego se ha ido perfeccionando desde su lanzamiento de acuerdo a las necesidades identificadas en el mercado en cuanto a los diseños, premios, mecánica de juego.

Hoy se ofrecen en el mercado una variedad de aproximadamente 10 juegos.

En diciembre de 2018 se introdujo una variedad del juego Raspadita para el Canal Internet que denominamos E- Raspadita.

Este producto es esta primera etapa de desarrollo mantiene las mismas características que en el diseño físico.



Supermatch es el Juego de Apuestas Deportivas del Uruguay.

Este tipo de juego combina el azar con el conocimiento a diferencia de los otros juegos que comercializa La Banca.

Se lanzó al mercado en abril de 2005 la modalidad de apuestas de dividendo fijo (Fix odds), después de haber investigado los mercados internacionales y diseñado una estrategia de producto.

Con este paso, La Banca, se convertía en pionera en Latinoamérica en ofrecer este tipo de juego. Con la particularidad de haber desarrollado internamente su soporte tecnológico y operativo, ratificando un principio histórico de independencia en la gestión de sus servicios.

En el inicio se publicaba un programa semanal con 60 eventos de fútbol, en la modalidad ganador del partido (1X2). Todas las apuestas se recepcionaban en tiempo real, a través de las terminales de juego instaladas en la red de Agentes y Sub Agentes.

En setiembre de 2005 se comenzó a incursionar en Internet, publicando la plataforma web de recepción de apuestas: www.Supermatch.com.uy. Este nuevo canal de ventas permitió a los clientes crear una cuenta corriente y administrar sus apuestas de una forma personalizada.

Las apuestas deportivas requieren de actualización e innovación. La Banca ha ido desarrollando este juego con el objetivo principal de generar propuesta de valor para sus clientes y se ha respaldado para ello en las oportunidades que brinda la tecnología como la globalización y la alta disponibilidad.

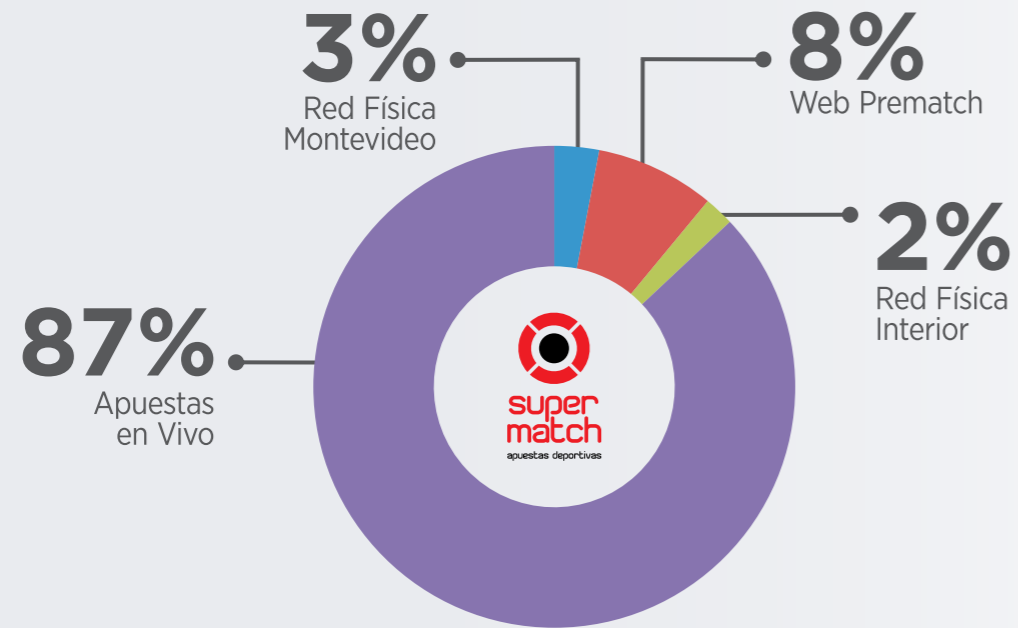
Esta evolución se puede constatar en la cantidad de deportes, eventos, modalidades de apuestas y servicios conexos que se han incorporado en estos 13 años de comercialización de Supermatch.

Dos hitos fundamentales, se generaron sobre el final del año 2013 que tendrán una evolución significativa e incidencias que llegan hasta la actualidad. El primero de ellos es el lanzamiento de las aplicaciones nativas para los sistemas operativos Android e IOS. El auge de los dispositivos inteligentes, la accesibilidad y la alta penetración de Internet en Uruguay propició este medio muy aceptado por los usuarios. Por otro lado, la incorporación de las apuestas "En Vivo" (LiveBet) en el canal WEB, es decir, la posibilidad de realizar apuestas a distintas circunstancias del partido, como la ocurrencia de goles, tarjetas, etc, mientras los eventos se están disputando. Esta modalidad desde su lanzamiento ha tenido una gran preferencia del público apostador.

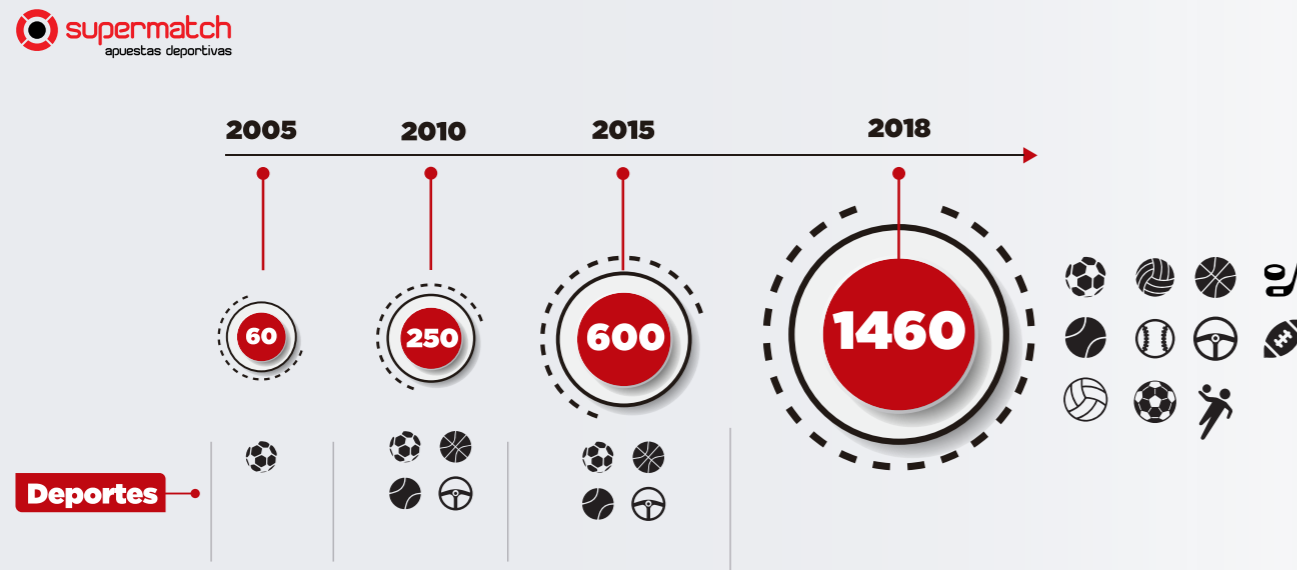
En el año 2016 además de mejorar las tasas de premio del juego se comenzó a transmitir en streaming desde nuestro sitio web los eventos deportivos más destacados.

Algunas de las últimas innovaciones que fueron incorporadas han tenido como premisa ofrecer un producto ajustado a las últimas tendencias a nivel internacional, entendiendo que ésta es una de las mejores estrategias para proteger a los usuarios de la oferta ilegal. En tal sentido, se incorporaron: el producto Cash Out, que permite la cancelación de la apuesta antes de concretarse la incidencia por un dividendo establecido, más cantidad de deportes, más eventos por streaming y más opciones de apuestas combinando apuestas en vivo.

Distribución de Ventas Brutas por Canal

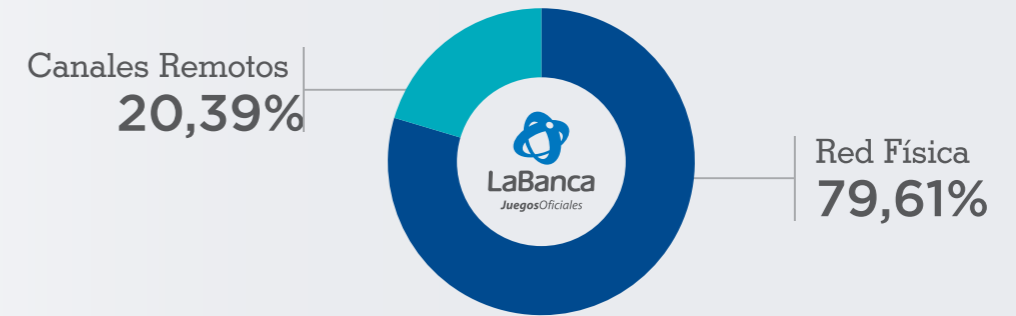


Eventos - deportes ofrecidos semanalmente.

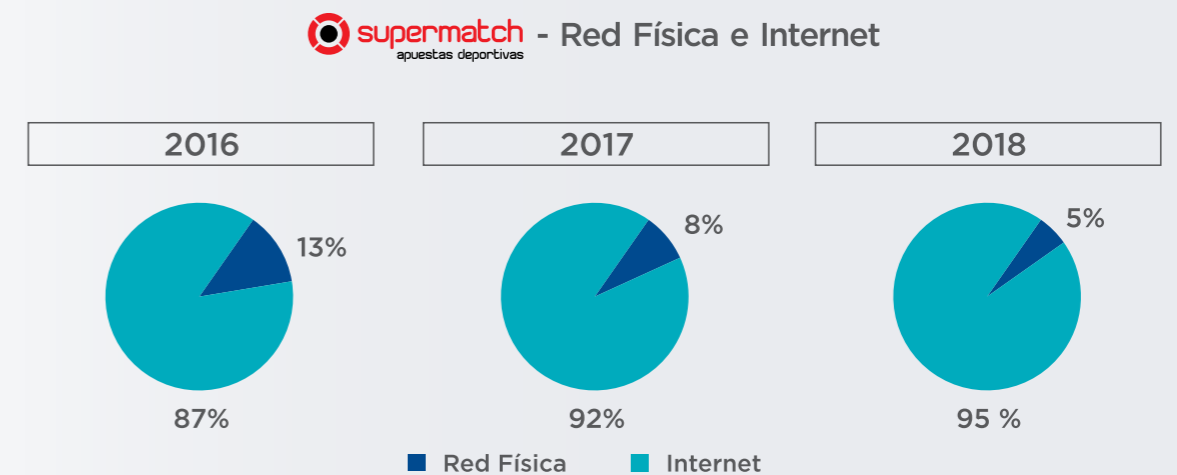
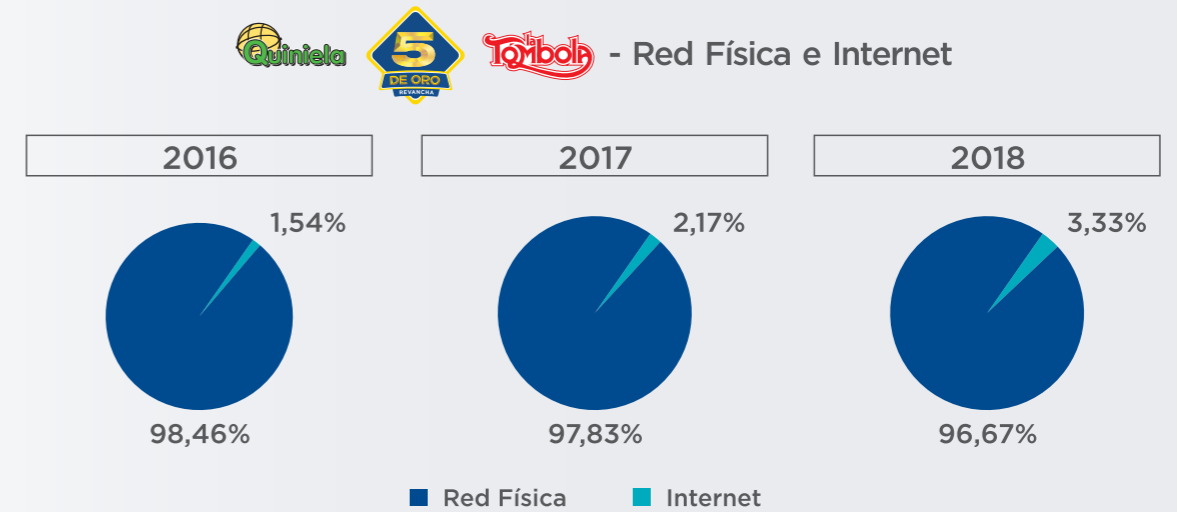


CANALES DE VENTA

La venta de las apuestas de todos los juegos se distribuye entre la red física y los canales remotos de la siguiente manera:



Según el tipo de juego la distribución por canal se diferencia como mostramos a continuación:



Red de Ventas

La Red de Ventas de la Banca de Montevideo se mantiene estable en el tiempo y consiste en casi 2.000 locales distribuidos por toda la ciudad identificados bajo la identidad corporativa de La Banca Juegos Oficiales.

Con respecto a las Bancas del Interior la cantidad de subagentes se duplica ya que son 4.400 vendedores.

Canales Remotos

La Banca comercializa sus juegos en el canal Internet, aplicaciones móviles, telefonía celular y fija.

El canal Internet se encuentra en constante crecimiento, incrementándose año a año la participación en las ventas de todos los juegos. En particular, destacamos el aumento de las ventas de Supermatch. La modalidad de juego Livebet se comercializa únicamente en este canal.

En el período 2017-2018 las ventas de este juego en Internet tuvieron un crecimiento superior al 100%.

Si bien la participación en las ventas de los juegos tradicionales es muy pequeña en este canal (3,33% -2018), la misma se incrementa en cada período.

Los sitios Web son:

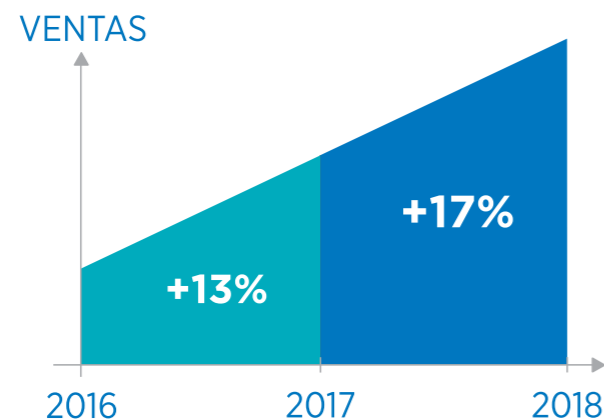
www.labanca.com.uy

www.supermatch.com.uy

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Las ventas brutas en valores constantes en los últimos diez años han tenido un crecimiento sostenido habiéndose incrementado un 60% en el transcurso de ese período.

En particular en el período 2016-2018 se incrementaron un 32,53%. Este crecimiento se explica por un importante aumento en las apuestas del juego Supermatch y en particular en el canal de ventas Internet.



Los sitios Web de La Banca y Supermatch se gestionan desde la Banca de Montevideo a nivel de todo el país.

A la fecha contamos con casi 85.000 cuentas web activas.



2018
85.000

Indicadores de solvencia

Las Bancas están exigidas por el Decreto 290/997 a cumplir con los siguientes requisitos de solvencia:

- 1- Constituir un capital cuatro veces el monto promedio de las apuestas recepcionadas por sorteo durante cada semestre.
- 2- Mantener en todo momento una disponibilidad efectiva mínima equivalente al 40% de su capital.
- 3- Constituir una garantía en valores públicos nacionales para el pago de las obligaciones legales del juego de Quinielas que se fija en el 25% del capital.

Estos requisitos son cumplidos ampliamente y se verifican por parte de la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas en forma semestral mediante nuestro reporte y en forma anual por nuestros auditores externos.

Con respecto a los ratios de solvencia respecto al balance a diciembre de 2018 son los siguientes:

- Los Activos Corrientes representan un 63,22% del total de Activos.
- El Índice de Solvencia (Activo Corriente/Pasivo Corriente) en el año 2018 fue 1,19.

Transacciones procesadas

	2017	2018
Quiniela Tómbola	639 sorteos	640 sorteos
5 de Oro	102 sorteos	104 sorteos
	139.500.000 apuestas aprox.	139.000.000 apuestas aprox.
Raspaditas	7.409.000 cupones con aciertos	9.425.307 cupones con aciertos
		198.426 aciertos de raspaditas virtuales (mes dic. 2018)
Supermatch	7.460.098 apuestas	10.894.840 apuestas
	46.099 eventos en el año	75.948 eventos en el año

Responsabilidad Económica

La actividad de La Banca comprende una significativa fuente de trabajo para un grupo muy grande de familias ya que nuestra amplia red minorista está conformada en su mayor parte por pequeños locales comerciales independientes que realizan la venta de variados productos y servicios donde el ingreso por el juego tiene una participación relevante.

Ha sido un objetivo buscar sinergia y eficiencia para mejorar los ingresos de la red de ventas incorporando la comercialización de otros servicios afines mediante la utilización del mismo equipamiento proporcionado por La Banca como es el caso de las recargas de celulares, estacionamiento tarifado y de Servicio de Transporte Metropolitano (STM).

Premios

La Banca de Montevideo en el período ha entregado los siguientes montos en premios:



A nivel de todo el país se han entregado premios por pozos de 5 de Oro y Revancha según el siguiente detalle:



Contribución Fiscal

La Banca contribuye a la comunidad indirectamente a través del Estado mediante el pago de los impuestos que aplican a su actividad.

La Contribución Fiscal de las Bancas del Uruguay en este último período ha sido la siguiente estimado en dólares americanos:



Representando en ambos ejercicios aproximadamente el 17% del monto de las apuestas.

Los conceptos por los cuales contribuye al Estado son los siguientes:

Dirección General Impositiva (DGI): IVA, IRAE, IRPF, IRNR e impuesto al Patrimonio.

Dirección Nacional de Loterías y Quinielas (DNLQ): Totalidad de Aciertos no cobrados, patentes e impuesto de 5% a los pozos.

Banco de Previsión Social (BPS): Aportes y cargas sociales sobre remuneraciones.

El **Impuesto a los Pozos** que es el 5% aplica al juego 5 de Oro y es volcado al Fondo Nacional de Recursos. En el año 2017 ha ascendido aproximadamente a : U\$S 650.000 y en el U\$S 2018 a U\$S 746.000.

Parte del **IVA correspondiente al juego Supermatch**, el incremento del mismo desde el año 2015 se destina a la Asociación Uruguaya de Fútbol y a la Organización de Fútbol del Interior.

El resto de los impuestos recaudados se vuelca a Rentas Generales.

Contribución al Deporte Nacional:

Como mencionamos parte del IVA de Supermatch se destina a la AUF y a OFI para financiar infraestructura deportiva para las divisiones formativas de los clubes afiliados a dichas asociaciones.

Correspondiente a recaudación de IVA se ha destinado a la AUF y OFI en el período aproximadamente dólares americanos:



La Banca bajo la figura de Mecenazgo de la Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte ha contribuido a la AUF para la construcción de la cancha techada del Complejo Celeste y con el Proyecto "Crear" con inversiones en infraestructura en varios clubes deportivos. Esto incluye la construcción y mejora de canchas, gimnasios polideportivos y distintas áreas e instalaciones de servicios como vestuarios, etc.

Por concepto de Mecenazgo la Banca de Montevideo ha destinado en los mencionados proyectos U\$S 500.000.

También se ha sponsorado a los siguiente deportistas: Santiago Urrutia, Emiliano Lasa y a la Selección Uruguaya de Beach Handball con presupuestos cercanos a los U\$S 50.000 cada año.

Auditoría

Los estados financieros de la Banca de Montevideo fueron auditados por la firma KPMG quienes han emitido dictámenes limpios para ambos ejercicios económicos.

Los reportes entregados a la Asociación Mundial de Loterías sobre la actividad desarrollada sobre Juego Responsable han sido previamente auditados y respaldados por la firma Deloitte S.C.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Vinculaciones internacionales

La Banca es miembro de las asociaciones internacionales que congregan a las empresas y organizaciones oficiales de juego con la finalidad de mantenerse actualizada con las principales tendencias y con los más altos estándares de gestión que rigen en la industria a nivel mundial. Así como también para participar activamente en la difusión de las buenas prácticas a nivel regional y en la protección de la ética e integridad en el desarrollo de los negocios protegiendo la actividad legal.

Es miembro de:



CIBELAE
(Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado)
www.cibelae.com/



WLA
(World Lottery Association)
www.world-lotteries.org/



GLMS
(Global Lottery Monitoring System)

La Banca mantiene una participación activa y comprometida con los objetivos de estas organizaciones internacionales formando parte de sus comités y grupos de trabajo y asistiendo a sus eventos.

Actualmente miembros de nuestra organización forman parte de:

WLA - Grupo de trabajo de Juego Responsable.
Comité de Seguridad de la información.

GLMS - Miembro del Comité Ejecutivo.



WLA
Comité de JUEGO RESPONSABLE

GLMS

Comité Ejecutivo del Sistema Global de Monitoreo



WLA
Comité de Seguridad y Gestión de Riesgos

Vinculaciones nacionales



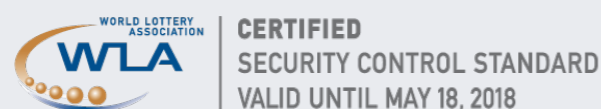
La Banca como miembro de esta organización que promueve la Responsabilidad Social Empresarial en Uruguay participa activamente en sus actividades y grupos de trabajo. Dichas actividades incluyen capacitación, intercambio de experiencias, promoción de buenas prácticas.

CERTIFICACIONES VIGENTES

Nos hemos propuesto contar con las certificaciones que acrediten que nuestros sistemas de gestión son orientados por la excelencia en consideración de los aspectos mas relevantes del desempeño de la actividad: Seguridad de la información, Calidad y Juego Responsable.

Seguridad de la Información:

- 1) Norma ISO 27001 versión 2016 - British Standard Institution (BSI).**
Esta certificación se mantiene en forma ininterrumpida desde el año 2010.
El cumplimiento de esta norma implica el reconocimiento, evaluación y el mantenimiento del control de los riesgos de los procesos de la gestión de la organización.
El contexto de mejora continua de nuestros sistemas y procedimientos, fortalecido por el tiempo de maduración en la organización y el compromiso de todos sus integrantes es un punto que ha sido destacado en varias instancias de auditoría.
- 2) "WLA Security Control Standard: 2016" - British Standard Institution (BSI).**
La Banca de Montevideo ha mantenido en forma ininterrumpida esta certificación desde el año 2012.
Esta norma está diseñada específicamente para la actividad del juego. Para poder certificar en ella es requisito previo estar certificados en ISO 27001. Sobre esa base la norma de WLA establece controles específicos sobre los riesgos, procesos y activos de las empresas de juego.
- 3) Certificación PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) versión 3.2.**
Esta certificación avala el cumplimiento del estándar de Seguridad de Datos en el uso de tarjetas de pago. Por tercer año consecutivo hemos cumplido con los requisitos de este estándar de índole financiero.



Responsabilidad Social:

4) Juego Responsable - Nivel 4 de WLA.

Pionera en América del Sur y Central la Banca de Montevideo desde el año 2015 cuenta con el nivel superior de certificación en Juego Responsable de WLA. A partir del 2019 se postulará una certificación de este nivel con un mayor alcance, incluyendo a la mayoría de las Bancas del país que se han sumado en estos años a los programas de Juego Responsable impulsados por Montevideo.



WORLD LOTTERY ASSOCIATION
CERTIFIED
WLA RESPONSIBLE GAMING
FRAMEWORK
LEVEL 4 / VALID UNTIL 2018

Calidad:

5) ISO 9001 - LSQA.

Desde el año 2015 la Banca de Montevideo está certificada en esta norma de calidad y aplica para todos sus procesos. En especial en su orientación al cliente y en consideración de los grupos de interés. Actualmente en la versión 2015 de dicha norma.



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Nos hemos basado en los lineamientos GRI para realizar el análisis de materialidad y determinar los contenidos del reporte cumpliendo los siguientes pasos:

Paso 1: Identificación de los aspectos materiales y su cobertura atendiendo al impacto de los mismos tanto dentro como fuera de la organización. Para la definición de los aspectos materiales hemos hecho un análisis interno y también externo considerando la opinión de nuestras partes interesadas mediante encuestas, investigaciones, entrevistas y reuniones.

La identificación de los aspectos materiales de La Banca se realizó considerando:

- 1) El Plan estratégico de la organización. Este tiene como pilar fundamental el Juego Responsable.
- 2) El estándar de Juego Responsable proporcionado por la Asociación Mundial de Loterías (WLA) en el cual tenemos el máximo nivel de certificación.
- 3) El Programa de involucramiento con los Grupos de interés.
- 4) El análisis de los aspectos propuestos por el GRI G4.

Se revisó el mapa de grupos de interés, expectativas mutuas, prioridades y formas de relacionamiento. Así como también hemos relevado sus opiniones sobre la responsabilidad de la organización.

Se han recopilado todas las mejoras, logros e impactos del negocio en relación a las tres categorías de la sostenibilidad: Económica, Social y Medioambiental.

Paso 2: Priorización de los aspectos relevantes identificados.

Se analizaron los aspectos materiales desde la perspectiva de La Banca como desde cada grupo de interés del que se trate para priorizar los aspectos identificados en el paso anterior.

Paso 3: Validación para concluir con la determinación de los contenidos.

La validación se ha obtenido de parte de la alta Dirección representada por la Comisión Directiva y la Mesa Ejecutiva de La Banca.

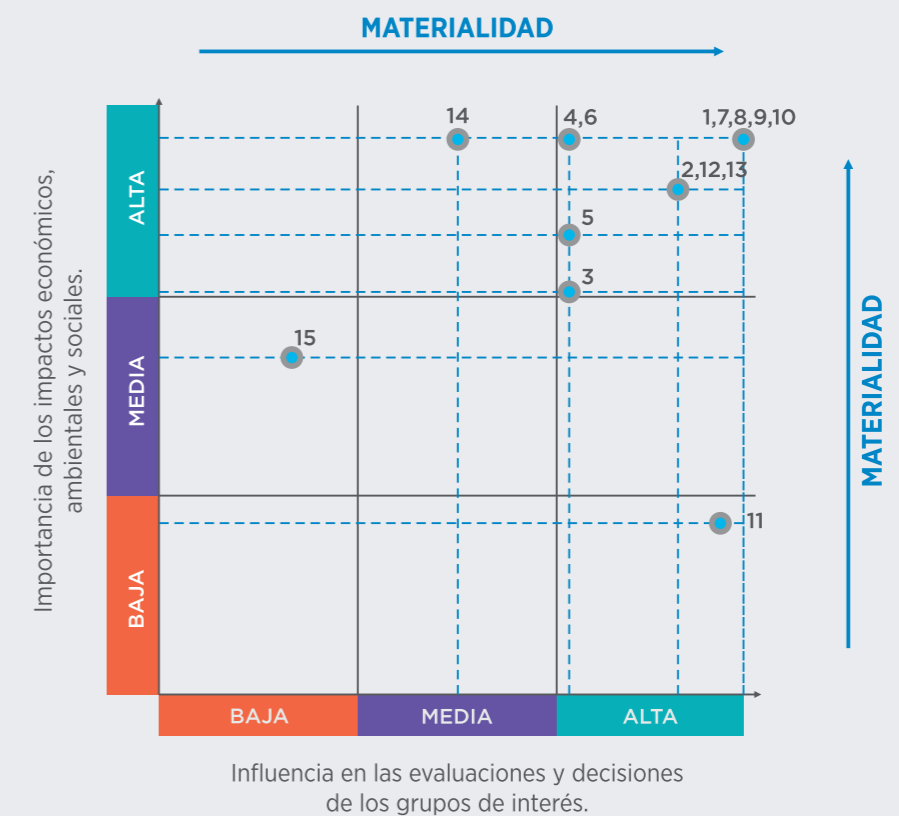
Se ha cumplido con los 3 pasos desde la Comisión de RSE y JR y se ha obtenido su validación desde la alta Dirección.

El Marco de Juego Responsable de la World Lottery Association (WLA - Asociación Mundial de Loterías) de la cual somos miembros y las evaluaciones recibidas por su Jurado de certificación en cuanto hemos alcanzado el máximo nivel desde el año 2015, nos ha guiado en la definición de políticas y programas que venimos aplicando, evaluando y mejorando en relación a todos los aspectos materiales de vinculación con nuestras partes interesadas entorno al Juego Responsable.

En el período comprendido por este reporte los programas de Juego Responsable se han consolidado y robustecido dentro de la organización y se han extendido al Interior del país mediante la incorporación a los mismos de la mayoría de las Bancas del país.

También hemos considerado la priorización de Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU en cuanto a su materialidad y alineación con los objetivos de desarrollo sostenible de La Banca.

Priorización de los aspectos materiales



Grupo de interés	Aspecto Material	Valoración La Banca	Valoración para el Grupo de Interés
Clientes	1 Juegos atractivos.	5	5
	2 Accesibilidad (varios canales de venta).	5	4
	3 Servicios vinculados -Facilidad en el cobro de premios.	4	5
Empleados	4 Remuneración, beneficios y convenios salariales.	4	5
	5 Desarrollo profesional y capacitación.	4	4
	6 Calidad de vida laboral (alimentación, salud, comodidad, integración).	4	5
Agentes (Socios)	7 Rentabilidad financiera e Inversión.	5	5
	8 Reputación y sólida imagen corporativa.	5	5
	9 Sustentabilidad del negocio.	5	5
DNLQ	10 Cumplimiento regulatorio.	5	5
	11 Aprobación de los juegos.	5	2
Comunidad	12 Juego Responsable.	5	4
	13 Prevenir y derivar a tratamiento los casos de ludopatía.	5	4
	14 Donaciones.	3	5
	15 Prácticas de gestión de cuidado ambiental.	3	3

IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES

Grupo de interés	Ref.	Aspecto Material	Valoración BQM	Valoración para el GIE	Medio de relacionamiento	Enfoque de gestión
Clientes	1	Juegos atractivos.	5	5	Encuestas de satisfacción / Gestión de reclamos / Diálogo en redes sociales.	La mayor parte de los esfuerzos de la organización se concentran en brindar satisfacción a los clientes proporcionándoles juegos diseñados bajo las mejores prácticas del mercado internacional y un servicio de calidad.
	2	Accesibilidad (varios canales de venta).	5	4		
	3	Juego Responsable.	5	4		
	4	Servicios vinculados - Facilidad en el cobro de premios.	4	5		
Empleados	5	Remuneración, beneficios y convenios salariales.	4	5	Entrevistas personales / Encuesta de clima laboral / Reuniones con sindicato / Reuniones de grupos de trabajo / Reuniones sociales / Intranet / Capacitación.	Nos ocupa el desarrollo laboral y personal de nuestra gente así como su calidad de vida laboral. Se busca mantener y fortalecer nuestra cultura organizacional donde el servicio basado en valores como la ética y la responsabilidad son claves.
	6	Desarrollo profesional y capacitación.	4	4		
	7	Calidad de vida laboral (alimentación, salud, comodidad, integración).	4	5		
Agentes (Socios)	8	Rentabilidad financiera e Inversión.	5	5	Reuniones formales e informales / Asambleas / Sistema de envío de circulares informativas.	La Dirección de La Banca determina las estrategias de la conducción del negocio siendo la sustentabilidad su mayor prioridad. Para ello, se apoya en el desarrollo tecnológico, en seguir calificados estándares de gestión y cumplir estrictamente con todas las reglamentaciones vigentes.
	9	Reputación y sólida imagen corporativa.	5	5		
	10	Sustentabilidad del negocio.	5	5		
	11	Soporte a su gestión de administración.	4	4		
Red de Ventas	12	Comisión de venta.	4	5	Encuestas de satisfacción / Gestión de reclamos / Comunicaciones / Capacitación.	La red de ventas es el principal canal de comercialización de nuestros juegos tradicionales y por lo tanto es prioridad establecer una relación de compromiso mutuo con los objetivos del negocio. La comisión de venta percibida por los juegos y los servicios ofrecidos en las terminales (recargas) son parte importante de sus ingresos.
	13	Juegos y servicios atractivos.	5	5		
	14	Equipamiento.	4	4		
	15	Marketing y Publicidad.	4	4		
	16	Servicio de soporte.	4	4		
DNLQ	17	Cumplimiento regulatorio.	5	5	Relacionamiento formal con representantes. Fiscalizaciones e inspecciones. Comunicaciones escritas.	Mantener el adecuado relacionamiento con el órgano regulador de la actividad cumpliendo con todas las disposiciones que nos implican. Actuamos en forma proactiva solicitando aprobación de juegos para su oferta en el mercado la que redundará en mayor recaudación para el Estado.
	18	Reputación.	5	3		
	19	Aprobación de los juegos.	5	2		
Proveedores	20	Cumplir con los contratos pactados.	4	5	Relacionamiento contractual / Reuniones personales/ Evaluación anual.	Se cumple rigurosamente con las obligaciones pactadas y se requiere de nuestros proveedores estratégicos el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad.
	21	Estándares de calidad y seguridad.	5	4		
	22	Estabilidad de servicio.	3	5		
Comunidad	23	Juego Responsable.	5	4	Participación en asociaciones internacionales y locales / Colaboración con instituciones solidarias.	La Dirección de La Banca sostiene la estrategia de llevar adelante su actividad de forma socialmente responsable de acuerdo a su programa de Juego Responsable que abarca en forma integral toda su gestión.
	24	Prevenir y derivar a tratamiento los casos de ludopatía.	5	4		
	25	Donaciones.	3	5		
	26	Prácticas de gestión de cuidado ambiental.	3	4		
Centro de atención de ludopatías	27	Mantener relación de colaboración.	4	4	Entrevistas Reuniones periódicas / Intercambio de información de investigaciones / Capacitaciones.	Dentro de su programa general de Juego Responsable La Banca tiene uno específico relativo a su relación con los Centros de Asistencia a los problemas con el juego.
	28	Tratamiento a la adicción.	4	5		
Otras Bancas (Interior)	29	Soporte gestión juegos.	4	3	Participación en Banquidur GIE (Grupo de Interés Económico de todas las bancas del país) / Reuniones / Capacitaciones / Trabajo en comisiones / Asambleas.	La Banca se preocupa de integrar a todas las Bancas del país en una forma de gestión de acuerdo a mejores prácticas.
	30	Uniformidad en la gestión de la actividad.	5	2		



02

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Los objetivos en relación a nuestros stakeholders son construir y reforzar las relaciones de confianza, intercambiar conocimiento e información relevante así como también identificar nuevas oportunidades de cooperación para crear valor.

Aspiramos a mantener un diálogo abierto, proactivo y comprometido, para desempeñar relaciones eficaces y trascendentes.

Integramos los principios de inclusión, relevancia y capacidad de respuesta con los grupos de interés en nuestras políticas, procesos y están plasmados en la definición de nuestra misión, visión y principales políticas.

En el período transcurrido desde el último informe nos hemos esforzado en establecer programas efectivos con nuestros grupos de interés para informar, crear conciencia e implicarlos en torno a la relevancia de los principios del Juego Responsable en todos los aspectos que involucra la actividad.

Como consecuencia de los programas implementados, en una evaluación general tenemos que el creciente involucramiento de los grupos de interés ha sido un motor de desarrollo de Juego Responsable en La Banca que ha permitido posicionarlo en un lugar de notoria importancia.

Una muestra de ello es el interés demostrado por el conjunto de Bancas del país que se han sumado a formar parte de los planes y programas de Juego Responsable para acompañar a La Banca de Montevideo en el compromiso de certificación ante la WLA .

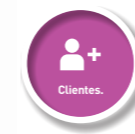
Mapa de Grupos de Interés:



El relacionamiento con los Grupos de Interés se lleva a cabo a través de distintos programas según el grado de implicancia del grupo de interés y el nivel de compromiso establecido.

Estos incluyen: Encuestas, capacitaciones, seminarios, reuniones, entrevistas, eventos, asambleas, negociaciones, intercambio de información, evaluaciones, proyectos conjuntos.

Para la definición de los programas con nuestros stakeholders, aspirando a desarrollar compromisos de calidad, La Banca se ha orientado con el marco de la Norma AA1000 Compromiso de los Grupos de Interés y aplicado la ISO 9001 en la cual está certificada.



Clientes

Nuestros clientes representan aproximadamente el 70% de la población mayor de 18 años.

Nuestro compromiso es ofrecerles un servicio de calidad, juegos atractivos y seguros, minimizando el juego problemático.

Nos comunicamos con ellos para promocionar nuestros productos y dar completa información acerca de los mismos.

En el año 2018 se realizó una encuesta de satisfacción de clientes por parte de una Consultora independiente para medir el grado de aprobación de nuestros servicios. También se incluyeron preguntas sobre la imagen de La Banca, donde se consultó sobre aspectos como:

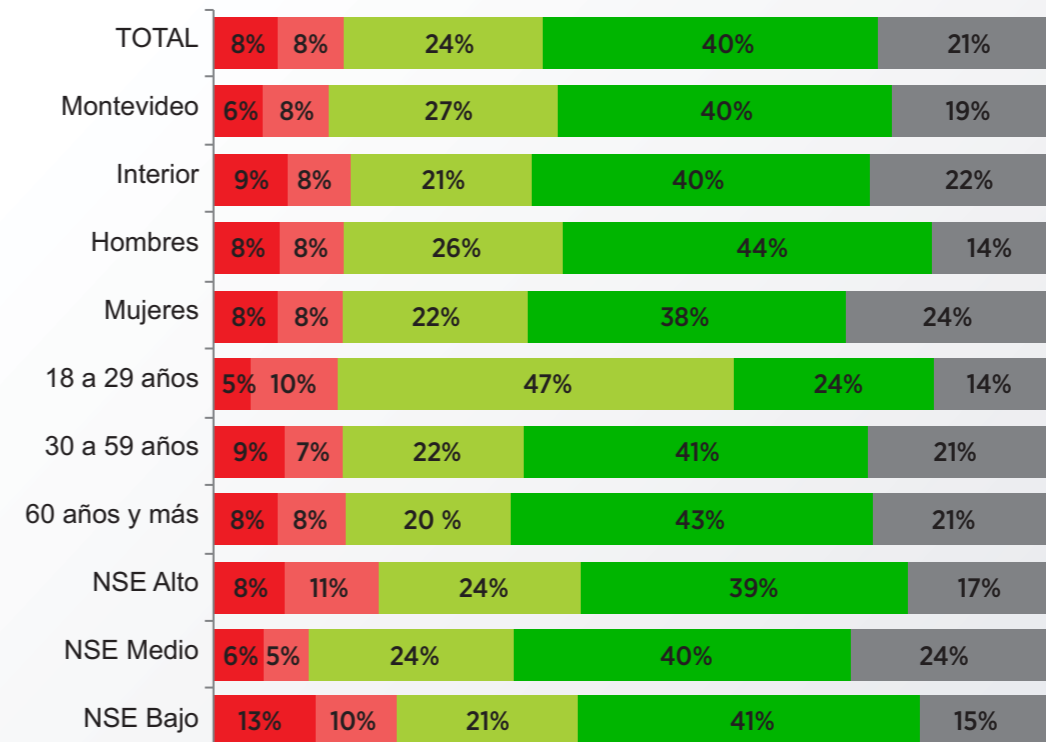
- Confiabilidad
- Solidez
- Buena Imagen

Los resultados obtenidos los podemos apreciar en los cuadros a continuación:



64% está totalmente o algo de acuerdo en que La Banca es una empresa confiable

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo estás con las siguientes frases?
 - La Banca es una empresa confiable, cumple con lo que promete.
 (Base: 800 clientes de La Banca)

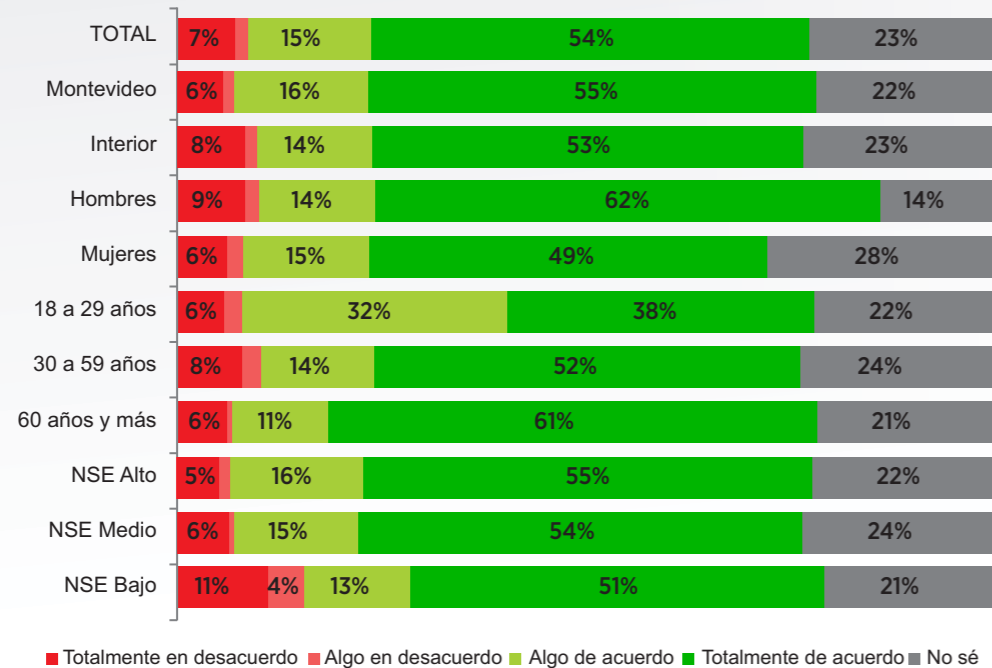


■ Totalmente en desacuerdo ■ Algo en desacuerdo ■ Algo de acuerdo ■ Totalmente de acuerdo ■ No sé



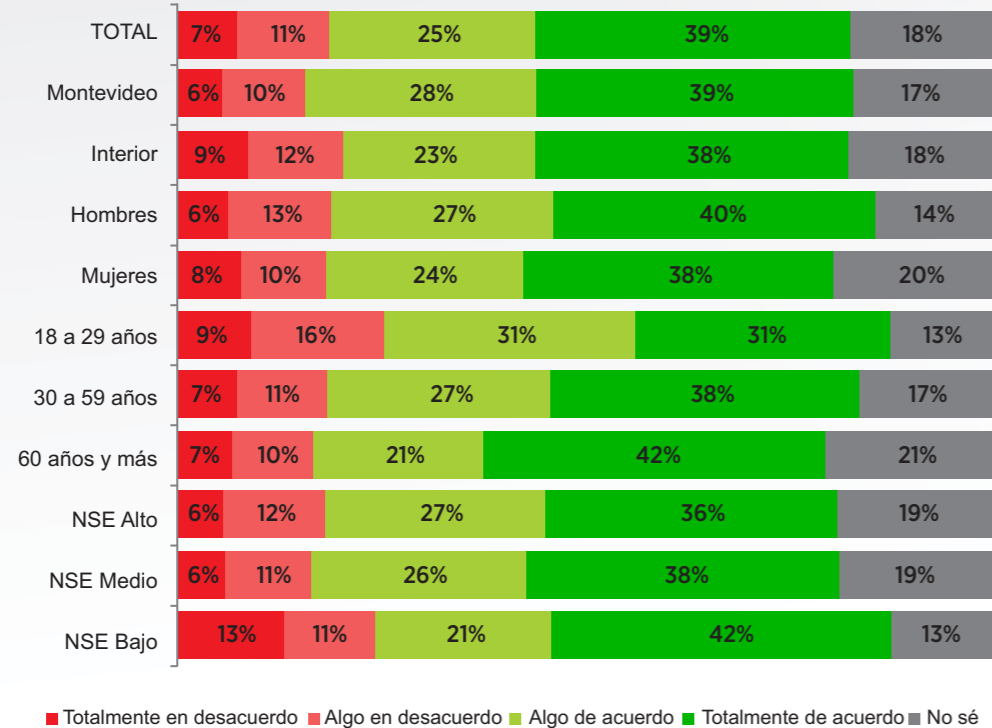
69% está totalmente o algo de acuerdo en que La Banca es una empresa sólida

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo estás con las siguientes frases?
- La Banca es una empresa sólida, tiene fondos para pagar los premios.
(Base: 800 clientes de La Banca)



64% está totalmente o algo de acuerdo en que La Banca tiene buena imagen en el mercado

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo estás con las siguientes frases?
- La Banca tiene una buena imagen en el mercado.
(Base: 800 clientes de La Banca)



La Banca valora los resultados obtenidos como muy positivos y prevé seguir esforzándose en sus programas con clientes planteándose metas cada vez más exigentes para que estos indicadores sean aún mejores.



Empleados

Se cuenta con planes de capacitación anual donde se refuerzan aquellas políticas que se aspira sean parte de la cultura organizacional y se transmiten los objetivos definidos por la alta dirección.

Hemos potenciado la Intranet como forma de comunicación con los empleados.

Queremos tener actividades participativas con los empleados para que la implicancia en los objetivos de la organización sea mayor.

En el año 2018 se realizó por segunda vez una encuesta de clima laboral. Los resultados obtenidos han sido muy valiosos y nos han demostrado que La Banca es considerado un muy buen lugar para trabajar.



Agentes

Los Agentes son los socios de la organización y algunos de ellos ocupan cargos de Dirección, conformando la Comisión Directiva y otros cargos de fiscalización.

Es muy importante el compromiso de los Agentes con las estrategias de sostenibilidad de La Banca.

Ellos reciben de parte de la Dirección de La Banca información sobre estos temas en distintas instancias de la dinámica organizacional y también participando en los Simposios y eventos que se realizan.



Red de Ventas

La Banca cuenta con una extensa red de ventas que comprende pequeños establecimientos de venta de diversos productos y servicios, quioscos de calle y también locales de cobranzas.

La relación con los vendedores está formalizada por la habilitación que les concede la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas para poder comercializar los juegos y una relación contractual con La Banca donde no hay relación de dependencia laboral.

La Banca de Montevideo en el período 2015- 2017 ha realizado una encuesta de satisfacción de su Red de Ventas en forma anónima para relevar aspectos importantes de la relación con sus vendedores. En forma resumida destacamos los siguientes resultados:

Grado de satisfacción global con los servicios de La Banca: **67,51%**

Confiabilidad del servicio que brinda La Banca: **76%**

Comprensión en sus necesidades: **59,09%**

Los resultados han sido satisfactorios pero implementaremos otras formas de relacionarnos con este importante grupo de interés y de conocer sus intereses para poder integrarlos de mejor forma en nuestros programas.



Centros de Tratamiento de Ludopatía

La Banca difunde información sobre los Centros de Ayuda y Tratamiento a los problemas del juego y desarrolla programas de Juego Responsable para que su vínculo con estos centros facilite la prevención y los tratamientos a las personas con problemas de juego.

La Banca ha sido pionera en la organización de eventos sobre la problemática del juego en nuestro país.



Otras Bancas

Las Bancas del país integran Banquidur GIE, que es un grupo de interés económico que facilita la realización de acciones comunes e inherentes a la actividad de las Bancas y es centro de intercambio de información y difusión de buenas prácticas. La Banca de Montevideo a través de su participación en Banquidur GIE ha sensibilizado, concientizado e implicado a las otras Bancas del Uruguay en el tema Juego Responsable.

Como se ha propuesto y explicado en el informe anterior La Banca de Montevideo desde un principio ha liderado y promovido dentro de Banquidur GIE iniciativas para que todas las Bancas adoptaran los principios de Juego Responsable. De hecho, Banquidur GIE ha participado acompañando en la organización de varios eventos y también en la realización de Investigaciones.

Aspiramos a continuar con una línea de acción aunando los esfuerzos para seguir fortaleciendo los Programas de Juego Responsable dando un alcance nacional a las buenas prácticas y que de esta forma se pueda beneficiar la mayor parte de la población del Uruguay.



Dirección Nacional de Loterías y Quinielas - Estado.

La Banca continuará denunciando al juego ilegal y promoviendo la importancia de que este se combata.

La Banca se mantiene actualizada e informada sobre los riesgos de los juegos de azar y aporta elementos de análisis a las autoridades para que la elaboración de la normativa que rige este campo de actividad, esté de acuerdo con los principios de Juego Responsable y a todos los temas importantes a nivel global de la actividad. Por ejemplo, compartiendo la información obtenida de las investigaciones que realiza.



Proveedores

La Banca se vincula con sus proveedores de acuerdo a sus políticas y procedimientos definidos en su Sistema de Gestión de acuerdo a la Norma de Calidad ISO 9001 y a las normas de seguridad de la información. Su objetivo es gestionar sus suministros adecuadamente en un proceso de mejora continua y construyendo relaciones de largo plazo con sus proveedores.



Asociaciones Internacionales de Juego

Participamos activamente de las organizaciones internacionales de juego.

Asistimos a Seminarios y Congresos internacionales como forma de intercambio de experiencias y mejores prácticas y para mantenernos actualizados en todas las tendencias de la actividad. Así como también colaboramos en los grupos de trabajo y presentaciones en los eventos organizados por estas asociaciones.

Siendo La Banca una organización de referencia en la región, por las certificaciones obtenidas a nivel internacional y local contribuye con su experiencia a otras loterías para que puedan recorrer el mismo camino en adoptar las buenas prácticas.

De esta forma, desarrolla un vínculo de compromiso con las asociaciones internacionales, WLA y GLMS que se mide positivamente por las certificaciones con que contamos y por la participación de miembros de nuestra organización en comités y grupos de trabajo sobre Seguridad de la información, Juego Responsable y aspectos formales y éticos de las Apuestas Deportivas.



Comunidad

La Banca difunde y realiza programas con la comunidad en la difusión de información sobre Juego Responsable.

Se ha constatado la eficacia de la misma a través de la encuesta poblacional que se ha realizado donde se ha medido una alta recordación y la evaluación positiva sobre los mensajes emitidos.

JUEGO RESPONSABLE

03



La Banca considera el Juego Responsable como una prioridad estratégica. Es un tópico fundamental para la toma de decisiones dentro de la organización y con el paso del tiempo se ha reafirmado como un pilar del negocio, imprescindible en la sostenibilidad de la actividad y por ello cuenta con el compromiso de todos sus integrantes.

Cada paso del proceso de adopción del Marco de Juego Responsable de la WLA, en el cual estamos trabajando desde el año 2010 implicó importantes esfuerzos no solamente en el diseño e implementación de los programas de Juego Responsable dentro de la organización sino en el cambio cultural que significó a nivel de la sociedad donde por primera vez en nuestro país, se expuso los problemas relacionados con el juego de forma clara y explícita.

EL Marco estándar sobre el que se proyectan los programas de Juego Responsable comprende los siguientes Capítulos:

Items Juego Responsable WLA (World Lottery Association)

<p>1</p> <p>Investigación</p> <p>Apojar, conducir, integrar y difundir investigación sobre JR.</p> 	<p>6</p> <p>Publicidad y Comunicaciones de Marketing</p> <p>Aplicación de políticas y programas que aseguren la mejora continua en el marketing y comunicación responsable y aplicación de códigos regulatorios.</p> 
<p>2</p> <p>Empleados</p> <p>Asegurar y apoyar la aplicación efectiva de los principios de JR por todos los empleados.</p> 	<p>7</p> <p>Educación al Jugador</p> <p>Asegurar, integrar y difundir información sobre las buenas practicas de JR y sobre los centros de tratamiento.</p> 
<p>3</p> <p>Red de ventas</p> <p>Asegurar y apoyar la aplicación efectiva de los principios de JR de parte de los vendedores.</p> 	<p>8</p> <p>Derivación a tratamiento</p> <p>Ofrecer apoyo, guía o referencia para la obtención de servicios especializados a los clientes con problemas actuales o potenciales de adicción al juego.</p> 
<p>4</p> <p>Diseño de juegos</p> <p>Aplicar las consideraciones de JR basados en evidencias en el diseño e introducción de nuevos juegos.</p> 	<p>9</p> <p>Compromiso con los grupos de interés</p> <p>Identificar, comprender e integrar los intereses de los stakeholders en las decisiones de negocios clave relacionadas con JR.</p> 
<p>5</p> <p>Canales de juego a distancia</p> <p>Asegurar que las plataformas de juego remoto cuentan con las salvaguardas para proteger al jugador.</p> 	<p>10</p> <p>Reportes y medición</p> <p>Evaluar y presentar Informes sobre las acciones, compromisos y progresos en JR a los grupos de interés.</p> 

COMISIÓN DE RSE Y JUEGO RESPONSABLE

Esta Comisión está formada por miembros de la Banca de Montevideo, asesores en RSE y desde el año 2017 una representante de las Bancas del Interior.



RESPONSABILIDADES:

- Conducir la estrategia de Juego Responsable para todas las Bancas certificadas en WLA.
- Elaborar un Plan General de RSE y JR de acuerdo al Marco WLA para todo el país.
- Presupuestar el mismo y lo presenta para su aprobación a las autoridades.
- Implementar los programas específicos de Responsabilidad Social y Juego Responsable.
- Coordinar la ejecución y cumplimiento de los programas de Juego Responsable.
- Coordinar acciones con Comisión RSE y JR Banquidur Interior.
- Monitorear y supervisar la ejecución de los programas de Juego Responsable en todas las Bancas certificadas.
- Evaluar los resultados e introduce mejoras en los programas.
- Mantenerse actualizada en las buenas prácticas internacionales.
- Reportar la actividad de Juego Responsable y RSE a los grupos de interés.
- Encargarse del mantenimiento de la certificación ante WLA.

MARCO DE JUEGO RESPONSABLE

1. Investigación

El objetivo relacionado a este capítulo es obtener información del mercado uruguayo y/o internacional para aportar mayor conocimiento y comprensión para la toma de decisiones tanto de La Banca como de los grupos de interés sobre los temas relacionados con el juego y que afectan los principios de Juego Responsable.

En este período se realizó por segunda vez en Uruguay una encuesta sobre Prevalencia de la Ludopatía y problemas de juego.

La Banca contrató a la consultora Grupo Radar para realizar dicha investigación. Consistió en una muestra telefónica de 803 casos y una encuesta online autoadministrada de 7.119 casos, siendo dicha muestra representativa de la población mayor de 18 años a nivel nacional.

Este segundo estudio se realizó teniendo en cuenta nuevas metodologías y aplicando conocimientos obtenidos del análisis de los primeros resultados relevados en 2015 y de las apreciaciones de profesionales internacionales consultados.

En esta oportunidad se aplicaron dos cuestionarios diferentes:

El "Problem Gambling Severity Index" (PGSI), que consta de 9 variables y se ha aplicado en el Reino Unido.

El "NODS", que consta de 17 variables y se ha aplicado en España.

Ambos cuestionarios se aplicaron a todos los entrevistados, en orden aleatorio, de tal forma que a la mitad de la muestra se aplicó primero el NODS y a la otra mitad se aplicó primero el PGSI.

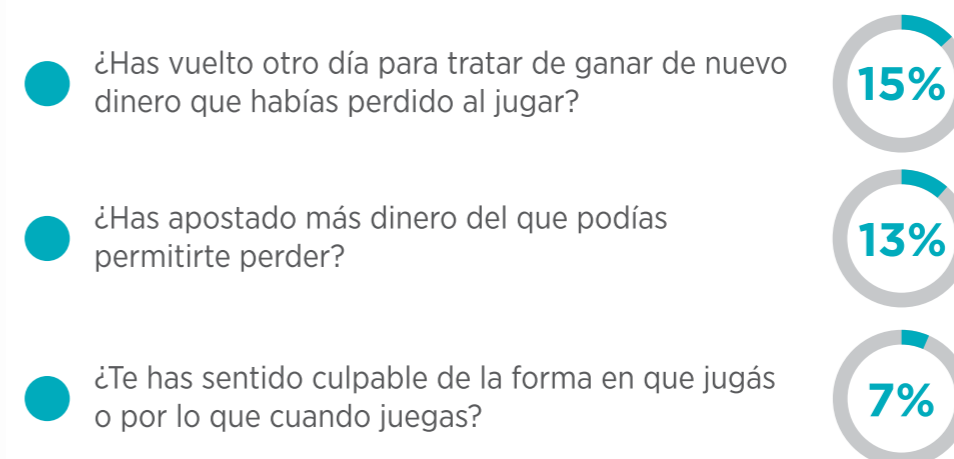
En esta muestra se definieron cuotas por departamento y localidades, además de sexo y tres rangos de edad. Adicionalmente, se relevó qué juegos consumen los encuestados, de tal forma de poder correlacionar la prevalencia del juego problemático y la ludopatía con los diferentes juegos.

A continuación un cuadro comparativo de las investigaciones realizadas:

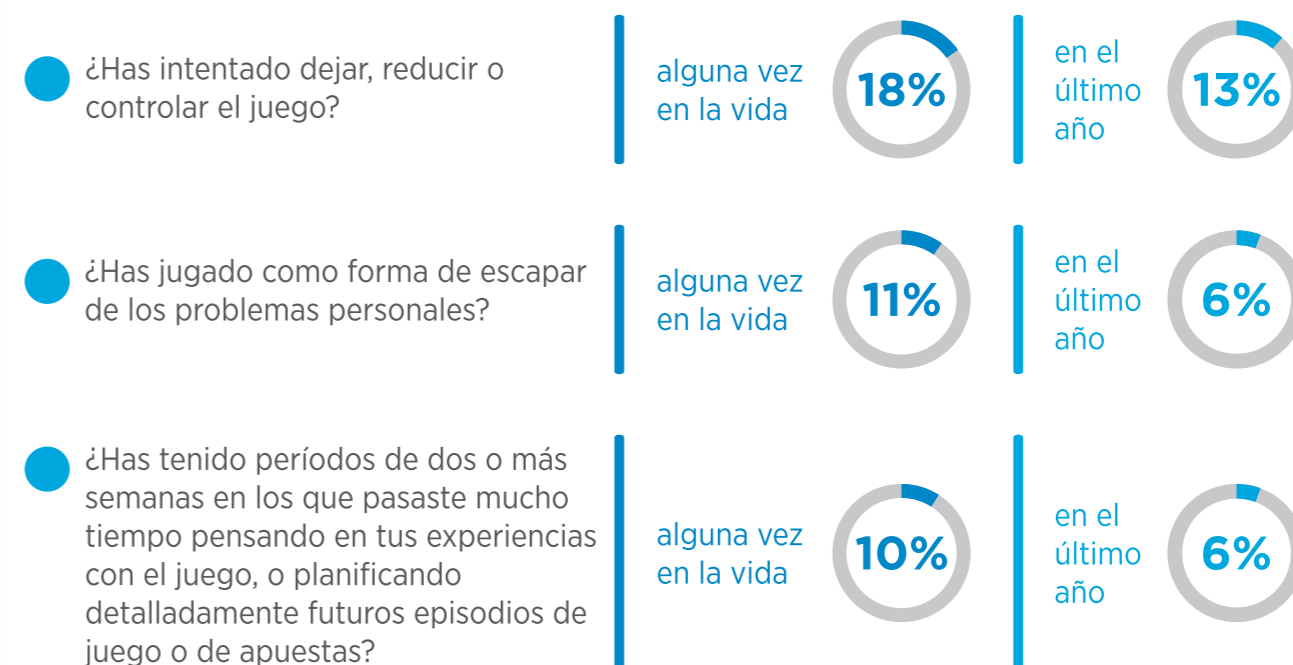
					% JUEGO PROBLEMÁTICO
2014	SOGS	PRESENCIAL	1.500	1,10%	0,90%
		ON LINE	3.114		
2018	PGSI último año	TELEFÓNICA	803	0,00%	2,90%
	NODS último año			0,10%	0,70%
	NODS toda la vida			0,40%	1,90%
	PGSI último año	ON LINE	7.119	1,60%	5,60%
	NODS último año			1,00%	1,50%
	NODS toda la vida			2,00%	3,00%

Las preguntas dentro de los cuestionarios que recibieron mas respuestas afirmativas fueron:

PGSI:



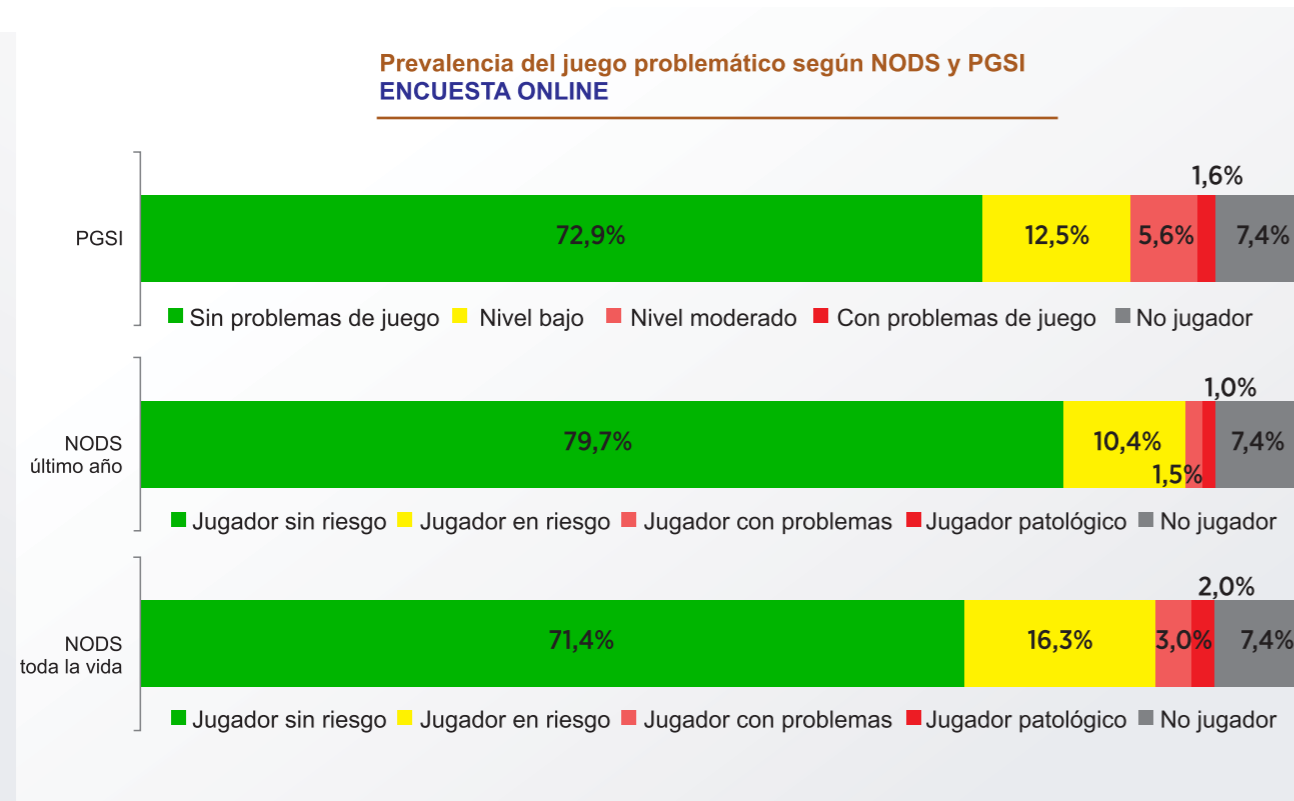
NODS:



De las investigaciones y el análisis de los resultados hemos podido concluir que los juegos de mayor incidencia en las personas con ludopatía o juego problemático son:

- Los juegos on line ofrecidos desde el exterior y los slots barriales. Ambas opciones carentes de marco legal o regulatorio en nuestro país.
- El perfil que predomina en las personas con problemas con el juego es principalmente hombre, de 18 a 29 años y de NSE bajo.
- Se destacan los Departamentos de Artigas, Maldonado y Rivera como los que presentan los índices superiores de Ludopatía del país.

A continuación el gráfico de algunos datos obtenidos en la investigación realizada en el 2018:

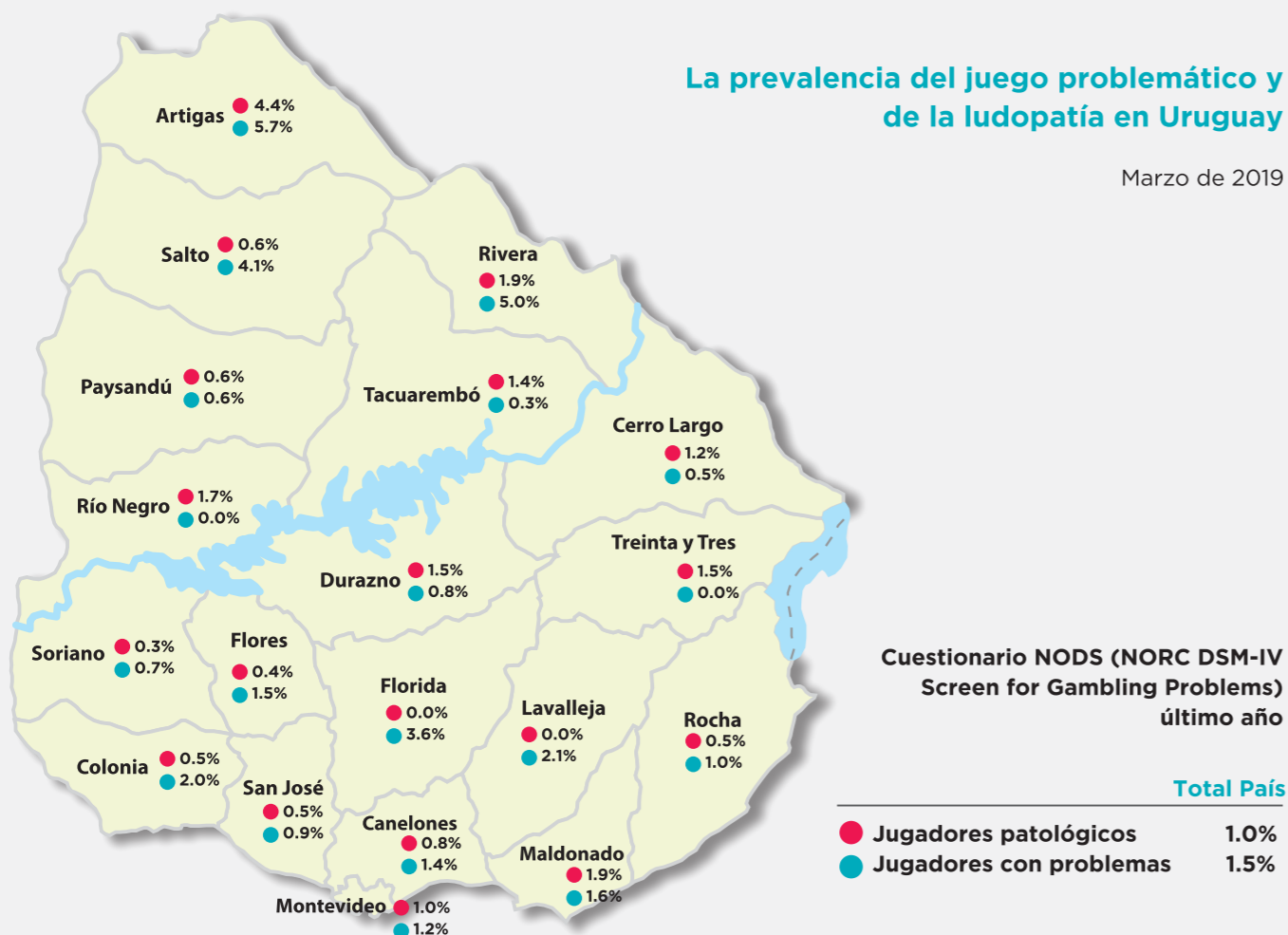


Prevalencia del juego problemático según PGSI SEGÚN JUEGOS CONSUMIDOS

	Sin problemas de juegos	Nivel bajo	Nivel moderado	Con problemas de juego	No jugador
Total	72.9%	12.5%	5.6%	1.6%	7.4%
Quiniela	76.7%	14.5%	6.8%	2.0%	0.0%
5 de Oro	78.2%	13.9%	6.2%	1.7%	0.0%
Tómbola	74.8%	15.8%	7.3%	2.1%	0.0%
Lotería Nacional	78.2%	13.4%	6.3%	2.0%	0.0%
Raspadita	73.3%	16.6%	7.9%	2.3%	0.0%
Supermatch	59.9%	23.3%	12.0%	4.8%	0.0%
Apuestas deportivas del exterior	63.2%	15.8%	15.7%	5.2%	0.0%
Juegos de cartas en un casino	65.5%	17.4%	13.0%	4.1%	0.0%
Slots / tragamonedas en un casino	71.6%	16.4%	9.1%	2.8%	0.0%
Slots / tragamonedas en locales barriales	62.1%	19.7%	13.5%	4.7%	0.0%
Juegos online del exterior	61.2%	19.6%	13.8%	5.5%	0.0%
Ruleta en un casino	74.2%	14.7%	8.2%	2.8%	0.0%
Cartas	76.2%	14.5%	7.0%	2.4%	0.0%
Carrera de caballos	74.5%	17.1%	8.8%	2.5%	0.0%

La prevalencia del juego problemático y de la ludopatía en Uruguay

Marzo de 2019



2. Capacitación de empleados

La Banca cuenta con la definición de perfiles correspondientes a cada cargo de la organización. En la definición de dichos perfiles se establecen los requisitos a cumplir de parte de cada funcionario según su área de actividad y tareas a desempeñar. Dentro de esos requisitos se incluyen los referentes a Juego Responsable.

También se aplica un Reglamento de Personal que cubre en forma general el cumplimiento a todas las políticas, programas, manuales y procedimientos establecidos.

Todos los años se elabora el Plan de Capacitación. En el mismo se detallan una capacitación anual general para todos los empleados y capacitaciones específicas, dirigidas a grupos de funcionario y/o sectores según los requerimientos específicos. Están establecidas las siguientes capacitaciones generales:

- a) Inducción a nuevos empleados
- b) Capacitación general anual a todos los empleados

a) Programa de Inducción a nuevos empleados

El objetivo de este programa es que el personal que ingresa a la empresa tenga un primer acercamiento con la Visión, Misión y Valores de La Banca, su política de calidad y seguridad y las políticas y acciones que se desarrollan en materia de RSE y Juego Responsable.

Esta capacitación está dirigida a cada empleado que ingresa a la empresa.

Se realiza en forma presencial, individual o en pequeños grupos en el transcurso de la primera semana de ingreso a la organización con una duración de 8 horas de entrenamiento distribuida en 2 o 3 días.

Se entrega un manual con toda la información proporcionada en el curso para que el empleado pueda reafirmar la información recibida y prepararse para la posterior evaluación.

A la semana siguiente a la Inducción se realiza la evaluación de los conocimientos adquiridos.

El Programa de Inducción abarca los siguientes temas:

- Presentación de la empresa.
- Procedimientos y actividades asociadas al perfil del cargo.
- Reglamento interno del personal.
- Las políticas generales del Sistema de Gestión, procesos e instructivos específicos.
- Políticas, Procedimientos y controles existentes genéricos o en materia de seguridad de la información.
- Reporte de Incidentes y Eventos de Seguridad de la Información (incluye no conformidades de productos).
- **Juego Responsable en La Banca: Política de Responsabilidad Social Empresarial y Programas de Juego Responsable.**

Este programa se revisa anualmente y se actualiza en cada revisión o si algún cambio importante, mejora, o programa específico así lo requiere. También en esas instancias se actualizan las preguntas que forman de la evaluación.

b) Capacitación general anual a todos los empleados

Esta capacitación abarca los principales tópicos que La Banca quiere compartir con sus funcionarios para cumplir con sus objetivos.

Este evento se planifica y organiza a nivel gerencial.

Se abordan en forma obligatoria los siguientes temas: Juego Responsable, Seguridad de la información y Calidad y otros temas estratégicos de la organización.

Otros temas que se incluyen son: Calidad de vida de los empleados, Comunicaciones, Responsabilidad Social Empresarial, Motivación, etc.

El objetivo de estos talleres es crear conciencia y comprometer a todo el personal con los principales cometidos que tiene La Banca y es para nosotros una instancia de construcción de la cultura organizacional.



3. Red de Ventas

Los vendedores están en contacto directo con nuestros clientes por lo tanto es muy importante que comprendan y se comprometan con aplicar los programas de JR que conduce La Banca.

Nuestro objetivo de Juego Responsable con la Red de Ventas es que todos sus integrantes estén concientizados, conozcan, se comprometan y apliquen en sus operaciones de día a día los programas de Juego Responsable que les solicita La Banca.

La capacitación sobre juego Responsable es obligatoria para todos los vendedores.

Nuestros vendedores reciben el entrenamiento y la concientización para poder:

- 1- Negar la venta de juego a un menor de edad.
- 2- Asistir a un cliente que solicita ayuda por problemas de juego.
- 3- Asistir a un familiar, amigo o persona cercana a un jugador problemático que pide ayuda para él.
- 4- Reconocer signos de un juego problemático y ofrecer ayuda.

Programa de Capacitación en Juego Responsable.

Inducción

El Programa de Inducción es obligatorio y previo a la habilitación de equipos para vender juego. Se realiza en forma presencial en la Sala de Capacitación de la Sede de La Banca destinada a tal fin.

Dichos cursos abordan todos los temas fundamentales para el correcto funcionamiento del punto de venta. Incluye la información referente a los juegos a comercializar, sobre servicio al cliente, aspectos legales, sobre el uso del equipamiento, sobre seguridad de la información y sobre Juego Responsable.

Finalizado el curso se le entrega un manual conteniendo toda la información impartida para que sea estudiado, repasado y mantenido como material de consulta futura.

Luego de finalizado el curso y como requisito previo para quedar habilitado debe rendir un examen donde se evalúa el nivel de los conocimientos adquiridos.

Para aprobar el mismo se debe demostrar como mínimo el 90% de conocimiento, si no aprueba dicho examen deberá repetir los cursos.

Capacitaciones Específicas

Este programa consiste en actividades específicas como reuniones de capacitación e informativas y también visitas a los puntos de venta.

Estas actividades se desarrollan en forma rutinaria y el entrenamiento que implica es sobre prevención de juego a menores, derivación a tratamiento.

Capacitación a red de ventas presencial en agosto 2017 - en este evento se convocó a toda la red de ventas para capacitar sobre distintos aspectos de la actividad y se incluyó un Capítulo sobre Juego Responsable.

4. Diseño de Juegos

Los juegos en nuestro país son del Estado.

Las Bancas cuentan con la autorización para realizar la explotación de los juegos de azar de tipo lotéricos, apuestas deportivas y juegos online, bajo un estricto control del órgano regulador.

El compromiso asumido por **La Banca** es responder a la demanda de juegos del mercado uruguayo en forma adecuada con productos de calidad, cumpliendo en forma rigurosa con la reglamentación existente y con los principios de Juego Responsable.

El diseño de los juegos sigue rigurosamente un procedimiento evaluado bajo la norma de Calidad ISO 9001, LSQA, Qualityaustria.

Nuestro servicio, orientado al cliente, considera las necesidades identificadas en el mercado con el propósito de diseñar juegos atractivos pero que sigan estrictamente los principios de Juego Responsable.



Dentro del procedimiento de diseño de juegos se aplica una herramienta de testeo que es el software **GAMGARD** (Gaming Assessment Measure - Guidance about Responsible Design) para identificar cuan riesgoso es el juego para un jugador vulnerable.

Todos los juegos de La Banca están testeados con este software. Consiste en una evaluación de distintas variables de riesgo características del juego como son:

- Frecuencia de sorteos u eventos
- Cantidad de jugadas y premios por apuesta
- Tamaño de los premios fijos y variables
- Porcentaje de devolución en premios
- Tamaño de pozos
- Continuidad del juego
- Accesibilidad a jugar
- Opciones de pago

Este software permite, ingresando los valores asociados a las variables a analizar obtener ponderaciones de riesgos para cada juego y los mismos se clasifican según la siguiente escala:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
20 o menos	21-40	41-60	61-80	81-100

Se definió no llevar adelante diseño de juegos que a pesar de las medidas de Juego Responsable alerten un riesgo muy alto calificado por el color rojo. Si de la aplicación del test gamgard, resultara una evaluación de este nivel de riesgo, el proceso de diseño indica que es necesario revisar su definición para descartarlo, modificarlo o aplicar medidas de Juego Responsable para reducirlo.

Si las alertas son verdes o amarillas el proceso continúa. En el caso que la alerta está en las zonas alta o muy alta (color naranja / rojo) se deben aplicar medidas para mitigar el riesgo y reducir el puntaje.

A continuación un resumen de los resultados obtenidos en el Test :

	Puntaje básico sin medidas JR	Puntaje final con medidas JR
Quintela	37	28
Tombola	35	26
5 de Oro	33	24
Raspadita	49	49
Raspadita	70	56
supermatch Prematch	53	41
supermatch Live Betting	63	54
supermatch Cash Out	43	37

5. Canales de Juego remoto

La Banca es el único operador autorizado en Uruguay para comercializar juegos por Internet (Ley 17.453, art. 19, de Febrero de 2002).

Nuestro objetivo es ofrecer los juegos de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes y por ello el desarrollo del canal de juego Internet es de suma importancia. Este canal de ventas tiene características especiales e implica que se apliquen medidas para garantizar que se administre en forma responsable.

Dichas medidas son para prevenir y disminuir los efectos no deseados del juego compulsivo e instruir acerca de cómo jugar de una manera recreativa, cuidando los grupos vulnerables e impidiendo el juego a menores de edad.

Ante el crecimiento que ha tenido este canal de ventas en el transcurso de este período (los últimos tres años), se han implementado importantes Programas de Juego Responsable mejorando las herramientas para el auto control de juego Web existentes, generando mensajes emergentes de alerta e introduciendo más controles y límites obligatorios.



Verificación identidad y de Mayoría de edad

A nuestros sitios solo pueden acceder a apostar los titulares de documento uruguayo mayores de 18 años.

Es considerado de suma importancia impedir que los menores de edad accedan a nuestros sitios Web para efectuar apuestas, por ello se aplican las medidas necesarias para evitarlo.

Los controles aplicados están asociados al servicio que nos proporciona el Estado a través de la Dirección Nacional de Identificación Civil (DNIC) con quien tenemos un acuerdo de servicio en línea.

La Banca ha diseñado y desarrollado su propia solución de software para el diseño de las Herramientas de auto-control y auto-exclusión del juego en sus sitios Web.

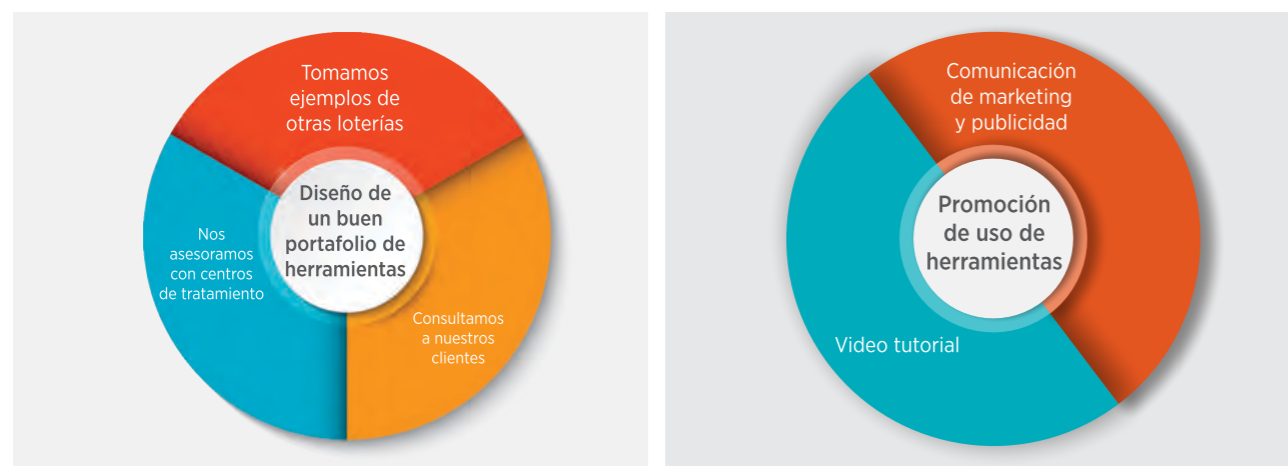
El mismo ha sido elaborado a la medida de las necesidades identificadas en nuestro mercado, y también del resultado de una investigación realizada de otros sistemas informáticos disponibles en otros mercados, de las investigaciones realizadas en encuestas a nuestros usuarios web y de los comportamientos de jugadores analizados (Analytics) respecto a su juego a distancia.

Herramientas de Auto-control

Utilizando este mecanismo, los apostadores voluntariamente limitan su juego, mediante auto-limitación o auto-exclusión.

Estas herramientas de Auto-control se basan en pre-definir los límites monetarios y de tiempo para el juego en un estado anímico no emocional.

En estos últimos tres años se han volcado muchos esfuerzos en: **diseñar un buen portafolio de herramientas y en enseñar a utilizarlas e incentivar su uso.**



Herramientas de Auto-exclusión:

Se brindan en los sitios Web de La Banca distintas opciones de tiempo para que el cliente se auto-excluya de realizar apuestas.

Puede optar por NO estar habilitado a realizar apuestas durante los próximos 7, 30, 90, 180 días o indefinidamente. La auto-exclusión queda operativa en forma inmediata.

Durante el período que el cliente señale y confirme no se le permitirá realizar apuestas bajo ningún concepto, ni permite la modificación a un período inferior.

Si el cliente optara por auto-excluirse indefinidamente, podrá solicitar la rehabilitación solamente después de transcurridos 2 años.

Herramientas de auto-limitación:

- A) Auto-limitación de montos a apostar
- B) Auto-limitación de pérdidas

Esta herramienta permite al usuario fijar un monto límite de dinero a apostar o un monto límite de pérdidas y el período en el cual deberá regir. Este período puede ser diario, semanal o mensual.

El control comienza a estar operativo desde el momento en que se confirma el cambio, no permitiéndose rectificar ni el monto ni el período.

- C) Auto-limitación por tiempo de conexión

El usuario puede definir un tiempo máximo de duración de sesión por período (diario/semanal/mensual). Los cambios operan de igual forma que las otras restricciones.

Límites obligatorios Caso Ráspadita Virtual



Con el reciente lanzamiento (diciembre de 2018) del Juego Ráspadita Virtual hemos implementado la aplicación de un límite obligatorio al juego.

Como resultado del análisis de diseño de juego evaluamos que era conveniente implementar restricciones especiales para este juego, dado que por sus características podría provocar daño en los grupos de jugadores vulnerables.

Por ello, definimos que cuando el usuario inicia la sesión de juego, un mensaje emergente le propone que use las herramientas para controlar su juego pero si no las quiere aplicar se le informa que de todos modos operarán límites obligatorios establecidos por La Banca. Estos límites están relacionados con el nivel de pérdidas (apuestas - aciertos) diarias y mensuales en las que podría llegar a incurrir el jugador. Por encima de los valores establecidos no se le permite continuar apostando.

También está disponible en nuestra Web:

Test de Auto-evaluación e Información

Se trata de un cuestionario auto-administrado basado en el formulario psicológico internacional SOGS (South Oaks Gambling Screen), para ayudar al usuario a autodefinir su relación respecto al juego. No se trata de un diagnóstico, sino de aportar un elemento que pueda ser de utilidad para hacer conciencia y el usuario pueda tener una reflexión con respecto a su relación con el juego.

La Banca no releva información de estas respuestas, solo pretende ser un aporte a una toma de conciencia para el usuario que se lo auto-administra.

En nuestros sitios Web se accede a links de los sitios de los centros de tratamiento y también a bibliografía relacionada.

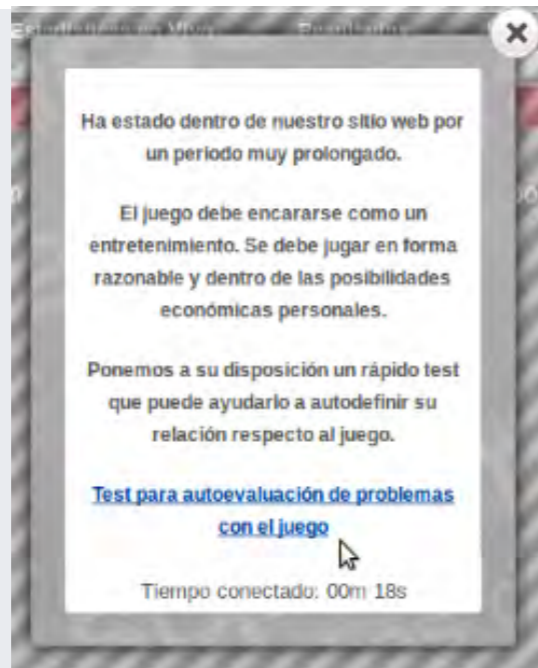
Mensajes Emergentes- Pop ups

Advertencia por tiempo prolongado de conexión

Se controla el tiempo que el usuario se encuentra usando los sistemas de apuestas. Transcurrida una hora de conexión se le comunica en forma de pop up (ventana emergente) el tiempo de conexión, repitiéndose la alerta cada una hora indicando el tiempo acumulado que lleva conectado.

Muestra tiempo de conexión actual

Al iniciar sesión se le muestra al usuario un contador que le muestra el tiempo transcurrido. Este se mantiene hasta que el usuario se desloguee o expire su sesión. El usuario puede ocultarlo si lo desea.



Este tipo de mensaje y similares aparece a cada hora de conexión.

6. Publicidad y Marketing

Los intereses de los clientes y brindar un servicio de excelencia son nuestra mayor inquietud y por ello ponemos énfasis en la calidad de las comunicaciones de marketing y publicidad.

La estrategia de comunicación de Marketing y Publicidad persigue el objetivo que el público reciba los mensajes que emite La Banca respecto a la propia institución, productos, servicios y acciones de responsabilidad social en forma eficaz para llegar al objetivo general de cumplir con la misión de la organización y los objetivos específicos.

De acuerdo con ello se aplica la siguiente **Política de Marketing y Publicidad** :

Todas las comunicaciones de Marketing y Publicidad de La Banca deben ser socialmente responsables, contemplar los objetivos de Juego Responsable y se deben ajustar a la regulación uruguaya y al Código de Marketing y Publicidad propio.

El objetivo de nuestras comunicaciones de Marketing y Publicidad es garantizar una comunicación de calidad efectiva con los clientes, que contemple los objetivos de Juego Responsable.

En nuestro Código de Marketing y Publicidad están contenidos los requisitos que se deben respetar en todas las comunicaciones que realiza La Banca.

La evocación fundamental que rige en la publicidad institucional y de los juegos es:





Todo el personal relacionado de La Banca ha recibido capacitación para sensibilizarse sobre la importancia de una comunicación socialmente responsable y en particular en todos los aspectos referidos al Juego Responsable y muy específicamente sobre el Código de Comunicación de Marketing y Publicidad (**Ejecutivos de Marketing y Publicidad , Jefes de producto, Diseñadores gráficos , Community Managers e Influencers**).

Se han realizado workshops con el equipo que atiende a La Banca (ejecutivos de cuenta, creativos y diseñadores) y los directores de las **Agencias de Publicidad** que publicitan los juegos con el mismo propósito. Se les ha exigido el cumplimiento del Código formalizándolo mediante la firma del mismo.

Campaña de Concientización de Juego Responsable

Enfoque:

-  **Prevención**
-  **Asistencia al jugador problemático**

Objetivo

En nuestro país no se había investigado ni brindado información sobre los problemas del juego a la comunidad hasta las iniciativas que ha conducido La Banca.

En esta coyuntura se ha entendido la necesidad de actuar e informar a la población para arrojar luz sobre un tema que ha permanecido soslayado e ignorado dentro de la sociedad por no reconocerse ampliamente como un problema social.

Se realizó una importante campaña multimedios (TV, Radio, notas y avisos de Prensa, medios digitales y redes sociales, red de ventas) a nivel nacional dirigida a la comunidad para brindar información, alertar y prevenir sobre los problemas del juego así como también difundir información sobre tratamientos.

Para su implementación se asignaron importantes recursos.

La campaña se ha centrado en los siguientes contenidos:

1. Mensajes de Juego Responsable, reflexivos y sin juzgar el comportamiento sobre la relación personal con el juego.
2. Recomendación del uso de las herramientas de auto-control web.
3. Difusión de las líneas de ayuda y de los centros de tratamiento.



7. Educación al jugador

Tenemos como objetivo Informar a nuestros usuarios y a la población en general sobre Juego Responsable. Nos importa que se conozca sobre los problemas relacionados con el juego, la prohibición de juego para los menores de edad, las patologías ocasionadas por el juego excesivo, así como también alertar sobre los signos para reconocer el problema y recurrir a ayuda profesional para poder tratarlo preventivamente.

De acuerdo a los estudios a los que hemos accedido y la opinión de los especialistas referentes no hay discusión acerca de la importancia de la **información** en la **prevención** de los problemas de juego.

Por este motivo, hemos llevado adelante programas enfocados en brindar información a la población y concientizar sobre el juego problemático, acerca de cómo jugar en forma responsable y cómo proceder en caso de situaciones reales o potenciales de adicción al juego.

Se han utilizado los siguientes canales para comunicarnos directamente con **los jugadores**:

-  Red de ventas.
-  Sitio Web.
-  Redes sociales.
-  Medios Masivos.

Se pautan **videos** con información de Juego Responsable en nuestra red de ventas.

El 100% de los locales cuenta con los adhesivos referentes a la prohibición de venta a menores, a los centros de ayuda a los problemas de juego y a la línea de ayuda telefónica de La Banca.

Todos los locales cuentan con folletos disponibles al público con recomendaciones de Juego Responsable, información de los centros de tratamiento y la línea de ayuda telefónica de La Banca 08002000.

El equipo de Supervisores de la Red de Ventas de La Banca monitorea y controla en sus visitas que los locales cuenten con toda la información y la buena visibilidad de la información.

En la Web de La Banca se incluye links a los sitios web de Jugadores Anónimos y Fundación Manantiales.

Celebración del Día del Juego Responsable

El 17 de febrero de 2018 Uruguay por primera vez se sumó a la celebración del Día del Juego Responsable como se celebra en otros países realizando las siguientes acciones:

- 1- Se involucró a la Red de Agentes y Subagentes de todo el país y se entregó folletos informativos para distribución a los clientes.
- 2- Se emitieron menciones de radio con mensajes de JR durante toda la semana.
- 3- Se postearon mensajes y videos de JR en las redes sociales
- 4- Durante los sorteos de 5 de Oro del día jueves y domingo en la televisión abierta el presentador dio un mensaje con referencia al día sobre los problemas del juego.
- 5- Toda la publicidad televisiva hizo mención al Día de Juego Responsable durante toda la semana.
- 6- Se distribuyeron en todo el país afiches conmemorativos.
- 7- En los sitios web de La Banca se publicaron Banners sobre el Día de JR durante toda la semana.
- 8- Avisos de prensa haciendo alusión a la fecha.

En el 2019, se realizó la conmemoración de este día por segunda vez. En esta oportunidad, se incorporaron intervenciones directas en la vía pública, que consistieron en hacer entrega de información sobre Juego Responsable que incluyó el Cuestionario de auto-evaluación SOGS. Esta actividad se realizó en puntos estratégicamente muy frecuentados de Montevideo e Interior.



Video sobre Ludopatía

Se han producido materiales para difundir información al jugador y a la población en general. Recientemente se ha realizado la producción con especialistas representantes de los Centros de Tratamiento del Hospital de Clínicas el Dr. Oscar Coll y la Psicóloga Nancy Alonso de la Fundación Manantiales con información importante sobre el problema del juego.

Este video se ha publicado en los sitios web, en el canal YouTube de La Banca y en las redes sociales.

Video tutorial sobre el Uso de las Herramientas

Recientemente se produjo un Video Tutorial sobre el uso de las herramientas de Juego Responsable. En este video una personalidad reconocida en nuestra actividad y en los medios de comunicación, el presentador del sorteo del 5 de Oro, recomienda el uso de las herramientas y explica detalladamente como usarlas mostrando que pasos se deben dar.

Además de subirlo en nuestros sitios web, se desplegará automáticamente a todo nuevo usuario que quiera registrarse para jugar.

Se utilizará este video en las Inducciones a realizar a empleados y a la Red de Ventas.

Se difundirá internamente a los empleados a través de la Intranet y se prestará especial foco en el personal de supervisión de Red de Ventas y de Atención al Cliente.

A través de las redes sociales se ha difundido mucha información sobre Juego Responsable y se han realizado actividades para lograr la participación del público en torno a este tema.

Se han realizado concursos para medir la receptividad y conocimiento del público.

8. Derivación a tratamiento

La Banca lleva adelante programas con los centros de tratamiento a la ludopatía y los grupos de ayuda a los jugadores problemáticos (Jugadores Anónimos) para colaborar en minimizar el daño social y en la protección de los grupos vulnerables. Estos programas tienen como objetivo difundir información sobre estas organizaciones y sus tratamientos, facilitar el mejor desempeño de sus actividades, intercambio de información y conocimientos para la mejora de nuestros programas de Juego Responsable y derivación de casos a tratamiento.

Realización de Workshop Clínico sobre tratamiento - Conducido por el Profesor Robert Ladouceur

El Profesor R. Ladouceur concurrió a nuestro país y capacitó a los profesionales vinculados al tema Ludopatía generando un encuentro de gran nivel y posibilitando un enriquecedor intercambio con los especialistas uruguayos.

Esta actividad es una iniciativa para brindar más herramientas a los profesionales uruguayos para el tratamiento de la Ludopatía. Consiste en acercar la visión y experiencia de profesionales reconocidos en el ámbito internacional, expandiendo el conocimiento de nuestros profesionales con las distintas propuestas, estudios y modelos internacionales. Mediante estos eventos también se establecen vínculos entre los profesionales extranjeros y los uruguayos con el fin de

intercambiar experiencias sobre la aplicación de los tratamientos.

La Banca, en el marco de su política de Juego Responsable, ha entendido que podía hacer un significativo aporte acercando a nuestra comunidad los conocimientos, la experiencia y las mejores prácticas a nivel internacional.

En el mes de noviembre de 2018, se realizó el Workshop Clínico conducido por el Prof. Robert Ladouceur, reconocido profesional canadiense especialista en el tratamiento de la ludopatía. Este evento fue patrocinado y organizado por La Banca.

La actividad se realizó el 29 de noviembre en el Hotel Hyatt Centric de Montevideo. En el evento participaron integrantes del equipo de profesionales del Programa de Prevención y Tratamiento del Juego Patológico del Hospital de Clínicas, de la Fundación Manantiales, de Jugadores Anónimos, otros profesionales vinculados al tema, Agentes de Montevideo e Interior y también personal de La Banca. Se trató de un Workshop de día completo en donde se trataron importantes temas relativos a las formas de tratamiento de esta enfermedad.

La participación al evento se concertó mediante invitaciones, que se extendieron a todas las instituciones que brindan asistencia a la Ludopatía en nuestro país.

WORKSHOP Clínico



9. Compromiso con los grupos de Interés

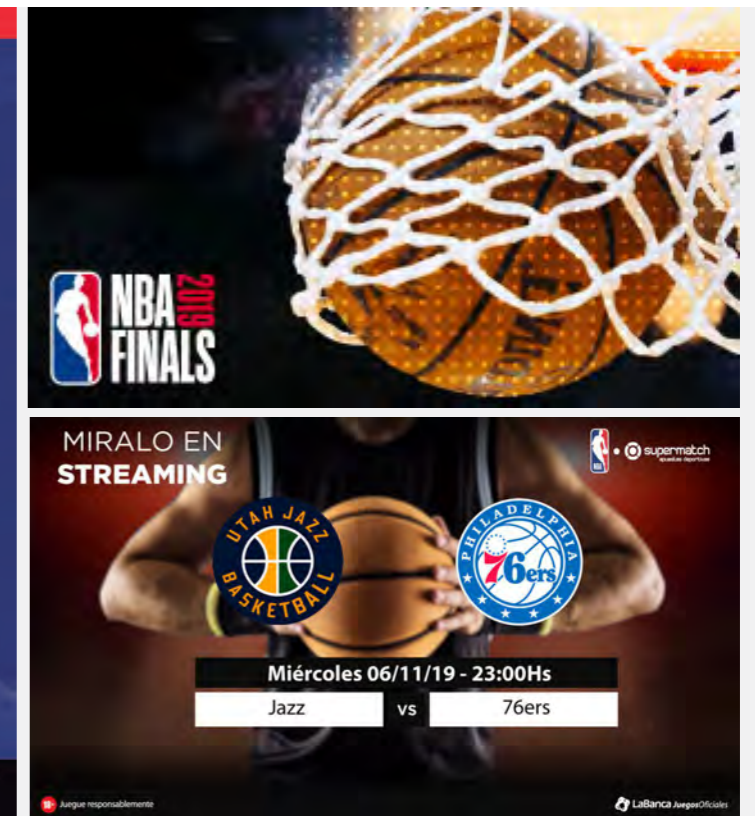
National Basketball Association (NBA)

En noviembre de 2018, La Banca para su juego SUPERMATCH firmó un acuerdo con NBA.

Esta asociación es sin dudas muy importante para generar valor a nuestros clientes no solo en la propuesta relacionada a las apuestas sino también para brindar otro tipo de experiencias NBA.

Para firmar este partnership ha sido de fundamental importancia para NBA nuestras certificaciones en Juego Responsable ante WLA y el compromiso que la Banca tiene con este tema y con la integridad en el deporte. Sin ello, no se hubiera podido evaluar este acuerdo a lo expresado públicamente por las autoridades NBA.

Este es un excelente ejemplo que muestra tangiblemente la generación de valor al trabajar e implicar a los grupos de interés entorno al Juego Responsable.



Buenas Causas:

Se apoya la actividad de varias instituciones dentro de la Comunidad.

Se contribuye directamente a buenas causas relacionadas especialmente con: la educación, la salud, protección de los niños y el deporte nacional como se detalla a continuación:

a) Aldeas Infantiles SOS Uruguay



La Banca prioriza en sus contribuciones su preocupación por el bienestar de los niños y adolescentes de nuestro país.

Por ello apoya desde hace ya varios años a la organización Aldeas Infantiles para que pueda llevar adelante su fin que es proteger a la niñez en situación de riesgo y/o vulnerada en sus derechos.

La Banca es empresa **Amiga de Aldeas Infantiles** y colabora aportando recursos para las actividades que desarrolla esta institución para la protección infantil, con el objetivo de que cada niño, niña y adolescente viva y se desarrolle en un ambiente sano y seguro.

b) Teletón - Rehabilitación Infantil

La Banca apoya todos los años a la Teletón con un aporte para el funcionamiento de sus centros de rehabilitación.

Los empleados y socios de La Banca también participan en actividades y respaldan la contribución que se realiza a esta institución de rehabilitación de niños y adolescentes.



c) Los Pinos Centro Educativo



La Banca apoya brindando fondos a Los Pinos, Centro Educativo que promueve el desarrollo integral de los niños, adolescentes y jóvenes del Barrio Casavalle, buscando la inclusión social a través de su crecimiento académico, profesional, humano y espiritual.

A través de diferentes programas educativos y propuestas innovadoras brinda una educación de calidad, fortaleciendo su identidad, así como sus capacidades y habilidades para la vida.

Esta fundación comprometida con los objetivos del Centro Educativo y la realidad del barrio, busca la participación e involucramiento de las familias en la educación de sus hijos.



d) Apoyo al Deporte - Asociación Uruguaya de Fútbol (AUF)



La Banca ha aportado para recursos bajo la forma de Mecenazgo para la Infraestructura de canchas e instalaciones de clubes deportivos y del Complejo Celeste.

De acuerdo al Programa "Crear" de la Asociación Uruguaya de Fútbol (AUF) se han promovido por el Poder Ejecutivo proyectos de mejora en las condiciones de infraestructura en complejos deportivos de varias instituciones deportivas y La Banca ha participado en calidad de Mecenazgos contribuyendo con recursos para su realización, aportando para el mejor desarrollo de las condiciones del deporte en nuestro país.

A través del juego Supermatch y como forma de promoción del mismo se ha sponsorado a deportistas uruguayos (Santiago Urrutia, Emiliano Lasa) para que de esta forma se logre un segundo objetivo que es el de colaborar con el deporte nacional.

e) Medioambiente y Asistencia Social



Desde nuestra política de responsabilidad con el Medio Ambiente no solo trabajamos en el cuidado del papel que descartamos, sino que también concretamos un acuerdo con la Institución Repapel y la Escuela Nro. 31 Grupo Escolar Jacobo Varela, escuela vecina a nuestra sede con la que se realizan actividades y donaciones. A esta escuela estatal asisten más de 350 alumnos en un régimen de tiempo completo.

Repapel es una Organización dedicada a la Educación para el Desarrollo Sostenible que busca generar cambios sustantivos en los hábitos y patrones de consumo y descarte, como generadores de impactos ambientales y sociales.

Esta organización recolecta el papel para reciclar y producir útiles como complemento de su proyecto educativo.

En esta oportunidad, iniciamos un **Programa de Reciclaje de Papel** con esta Escuela por dos años, que comprende una interesante agenda de actividades.

Este programa en curso, ha incluido charlas de capacitación para docentes y funcionarios de la institución, entrega de papeleras de cartón y capacitación para almacenar el papel de deshecho, talleres de reciclaje de papel con los alumnos y entregas de kit de reciclaje de papel para que los docentes puedan seguir enseñando en las clases.

Y también se ha entregado en la escuela útiles producidos con el papel reciclado: cuadernos, resmas de hojas, paquetes de cartulinas recicladas y fundas de papel higiénico. Todos materiales de gran utilidad para la escuela.

En esta iniciativa se buscó integrar dos aspectos sociales muy importantes: por un lado, la visión de una **sociedad consciente** de los impactos ambientales y sociales generados por sus hábitos de consumo, y **comprometida activamente con las soluciones** que apuntan a mejorar las condiciones de vida y el hábitat. Y por otro lado, acercar educación ambiental y recursos materiales a la escuela pública más cercana a nuestra organización.

Este proyecto de Educación ambiental abarcará también todo el año 2019 incorporando hábitos en el cuidado y reciclaje del papel.

De acuerdo al informe anual que nos proporciona esta Institución podemos informar que nuestra Organización se encuentra entre las empresas de mayor aporte en papel para reciclar.





04

LA BANCA Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El 25 de setiembre de 2015, la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, con la definición de las prioridades y aspiraciones para el desarrollo sostenible a nivel global significando una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un objetivo compartido de mejorar la vida de todos. La Agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, y 169 metas específicas que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades.

Para alcanzar estas metas, el planteo es que todo el mundo tiene que hacer su parte, desde los gobiernos y desde el sector privado, ayudando a minimizar impactos negativos y maximizando los impactos positivos en las personas y en el planeta.

"El empresariado es un socio vital para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Las empresas pueden contribuir a través de la actividad principal de su negocio, por lo que pedimos a las empresas de todo el mundo que evalúen su impacto, establezcan metas ambiciosas y comuniquen de forma transparente sus resultados."

Ban Ki-moon
Secretario General de las Naciones Unidas

En este período La Banca comenzó a considerar los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el desarrollo de su actividad, respondiendo a la sensibilización recibida en actividades y eventos relacionados con los mismos organizados por las organizaciones internacionales World Lottery Association (WLA) y European Lotteries y a nivel nacional por Deres.

Para su consideración dentro de nuestra organización nos hemos orientado con el SDG Compass (Sustainable Development Goals Compass), que es una guía para la acción empresarial en los ODS.

Como primer paso, nos hemos familiarizado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, entendido las oportunidades y responsabilidades que representan para el negocio.

Luego, aplicando esta guía comenzamos a alinear nuestras estrategias de RSE en torno a los ODS.

Para ello, nos hemos propuesto identificar dentro de nuestra actividad cuales son los objetivos de desarrollo sostenible prioritarios sobre los cuales podemos enfocar nuestros esfuerzos y medir sus impactos.

A continuación los ODS que La Banca ha decidido priorizar en su gestión:



En segundo lugar, hemos llevado adelante actividades orientadas hacia aquellos ODS identificados para contribuir con el alcance de esas metas. Por este motivo hemos mapeado estos objetivos en nuestras actividades de RSE y también los hemos incluido en nuestro análisis de materialidad.

También participamos en Deres, organización referente en Responsabilidad Social y Sostenibilidad, en torno a las propuestas de buenas prácticas empresariales, así como también en sus grupos de trabajo en torno a la elaboración de propuestas de valor sobre los ODS.

ODS 3 Salud y Bienestar:



Meta 3.4

Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y tratamiento y promover la salud mental y el bienestar

Meta 3.d:

“Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.”

Hemos identificado que nuestros programas de Juego Responsable referidos a la contribución a la prevención y tratamiento de la adicción al juego se pueden alinear dentro de los objetivos de este ODS.

Asimismo, también en torno a objetivos de este ODS se lleva adelante el “Programa Apuesta a tu salud” que está referido a la salud de nuestros empleados (capítulo V)

Alineándonos con el ODS 3, y dentro de nuestros programas de Juego Responsable nos hemos propuesto mejorar en nuestro país la atención y tratamiento a los jugadores patológicos y trabajar sobre la prevención de los problemas derivados del juego.

Para ello, se han realizado actividades en procura acercar conocimientos a nuestros profesionales compartiendo las mejores prácticas a nivel internacional.

Este proceso se inició en el año 2014, cuando La Banca y Banquidur GIE organizó el primer “Simposio Internacional sobre Juego Patológico” en el Hotel Sheraton de Montevideo. Este evento se detalló en nuestro reporte anterior. El mismo contó con la participación de los principales referentes a nivel mundial sobre esta problemática, renombrados especialistas internacionales: Dr. Fernando Fernández-Aranda y PhD Susana Jiménez-Murcia (España), PhD. Henrique Lopes y Dr. Antonio Alegria (Portugal), Dr. Christian Bucher (Francia), Dr. David Forrest y Dr. Mark Griffiths (Reino Unido).

Mediante las actividades realizadas se propuso acercar la visión y experiencia de profesionales reconocidos en el ámbito internacional, expandiendo el conocimiento de nuestros profesionales con las distintas propuestas, estudios y modelos internacionales. Mediante estos eventos también se establecen vínculos entre los profesionales extranjeros y los uruguayos con el fin de intercambiar experiencias sobre la aplicación de los tratamientos.

Posteriormente en junio de 2016 (también detallado en nuestro reporte anterior) se desarrolló una Jornada sobre Ludopatía de similares características en el Palacio Legislativo, denominada: “Juegos de azar: Políticas y Problemáticas”. Esta jornada fue organizada por la Federación Nacional del Juego y apoyada con COFE y el PIT-CNT. En la misma participaron profesionales destacados en la temática de nivel internacional, junto a profesionales del país y La Banca aportó su conocimiento en la materia con la participación de su Presidente, Roberto Palermo como conferencista. Y también fue quien convocó y facilitó la participación de los conferencistas

extranjeros: Dra. Psic. Susana Jimenez Murcia (Universidad de Barcelona), Dr. Psic. Mariano Choliz (Universidad de Valencia), Ec. David Forrest (Universidad de Liverpool).

En el mes de noviembre de 2018, continuando con la misma línea de actividades, se realizó un Workshop Clínico conducido por el Prof. Robert Ladouceur, reconocido profesional canadiense especialista en el tratamiento de la Ludopatía como se ha detallado en el Capítulo anterior. Esta práctica contribuye con el mencionado ODS pues capacita, actualiza y fortalece los conocimientos de los profesionales que atienden a la población en riesgo (jugadores en problemas). Esto permite diagnosticar mejor y más tempranamente el comportamiento del paciente, mejorar su tratamiento y disminuir los efectos de la adicción, generando una mejor salud poblacional.

La Ludopatía es una adicción que afecta la salud de una parte de la población (el jugador, su entorno familiar y amigos). Estudios internacionales indican que por un jugador patológico se ven afectadas otras personas en su entorno y que esto implica entre 5 y 8 personas directamente.

En Uruguay los estudios realizados indican que 1% y el 1,6% de la población padecía esta enfermedad representando un entorno de 25.000 personas. Si consideramos todas las personas que se ven afectadas por esta enfermedad estaríamos hablando de un entorno entre 128.000-205.000 personas.

Mediante las investigaciones realizadas hemos detectado que los casos de Ludopatía están principalmente ligados a los juegos de casino y no a los juegos que comercializa La Banca.

Se entiende asimismo que La Banca ha puesto sobre la mesa mucha información sobre Ludopatía, enfermedad de la que anteriormente no se tenía plena conciencia, así como tampoco sobre los efectos negativos para quien la padece y sus familiares y allegados.

Por esta razón es que el diagnóstico precoz, el conocimiento sobre las alertas ante situaciones comunes, el fortalecimiento de la capacidad de aquellos que deben lidiar con el tratamiento son contribuciones inspiradoras, para que, tanto en este tema como en otros vinculados a la salud humana, las empresas realicen un aporte que contribuya a acercar conocimientos y a prevenir enfermedades y mejorar la salud y bienestar de su población.

Esta práctica ha sido reconocida y premiada por DERES como "Mejores Prácticas DERES 2018".

Los programas que desarrolla La Banca ayudan a atender a la problemática social del Juego patológico, en consonancia con los objetivos de dicho ODS.

Alineado con el mismo ODS se llevan adelante otros programas que son: Apuesta a tu salud - desarrollado en el capítulo 5 y Programa de ayuda social al Centro Teletón de rehabilitación capítulo 2.



ODS 4 Educación de calidad:



Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

Meta 4.3

De aquí al 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.

Meta 4.4

De aquí al 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

En relación con este ODS, La Banca regularmente apoya con recursos a Centros especializados que contribuyen a la educación de calidad en barrios de contexto. Estos Centros son: Centro Educativo Los Pinos y Centro Providencia. Ambos centros presentan resultados muy positivos en la evolución de los jóvenes que asisten.

También se mantiene una estrecha colaboración con la escuela de tiempo completo que se encuentra en el Barrio de nuestra sede, la Escuela No 31 a la que asisten más de 350 alumnos, promocionando actividades y colaborando con recursos para el mejor desarrollo de su actividad.

ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Meta 8.5

De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

El personal de La Banca cuenta con beneficios otorgados mediante Convenio Salarial y no discrimina por ningún concepto correspondiendo los mismos niveles de remuneración por trabajo de la misma categoría.

Se encuentra en estudio para implementar en el próximo año integrar bajo sistema de pasantías a jóvenes en situación de contexto de los Centros con los que se mantiene una relación para que puedan contar con una primera experiencia laboral.

ODS 12 Consumo Responsable



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

El consumo y la producción sostenible consisten en fomentar el uso eficiente de los recursos y la energía, la construcción de infraestructuras que no dañen el medio ambiente, la mejora del acceso a los servicios básicos y la creación de empleos ecológicos, justamente remunerados y con buenas condiciones laborales. Todo ello se traduce en una mejor calidad de vida para todos y, además, ayuda a lograr planes generales de desarrollo, que rebajen costos económicos, ambientales y sociales, que aumenten la competitividad y que reduzcan la pobreza.

Como empresa socialmente responsable La Banca se ocupa de encontrar nuevas soluciones que ofrezcan modalidades de consumo sostenibles. Realiza esfuerzos por comprender mejor los efectos ambientales y sociales de los productos y servicios. Trabaja en la identificación en la cadena de valor de los "puntos críticos" donde las intervenciones tienen mayor potencial para mejorar los efectos ambientales y sociales del sistema en su conjunto.

Desde su rol en el sector empresarial trata con su poder innovador de diseñar soluciones que puedan inspirar y motivar a las personas a llevar estilos de vida más sostenibles, reduciendo los efectos y aumentando el bienestar.

Se llevan adelante iniciativas relacionadas con reducir los consumos energéticos y de recursos materiales y también con el reciclado de residuos de papel, plásticos y orgánicos para la producción de humus.

Desde el punto de vista social se conducen programas estructurados de Juego Responsable cuidando el impacto social de la actividad de la empresa.

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Como parte de nuestro compromiso con el cuidado del medioambiente y alineándonos con el ODS 12 - Consumo Responsable, seguimos incrementando medidas sobre la gestión de los desechos, el reciclado de residuos y reducción de los consumos.

Se han impartido cursos para sensibilizar al personal sobre las formas de reciclado y el descarte de residuos y desde entonces lo aplicamos en La Banca.

• Reciclado de Papel

Renovamos nuestros acuerdos con REPAPEL a quien le volcamos todo el residuo de papel para la producción de materiales para la Escuela Pública. En el período hemos colaborado con casi 3.700 kg. En las páginas 39-41 detallamos actividades realizadas con Repapel y la Escuela N°31.

• Reducción de Consumo eléctrico

Se ha implementado un plan de ahorro energético sustituyendo iluminación tradicional por tecnología LED en las instalaciones de La Banca que ha implicado una reducción de consumo en casi un 30%. En la siguiente etapa en el periodo 2019-2020 se planea continuar con otras medidas que incluye incursionar en la generación de energía solar mediante la instalación de paneles.

• Reciclado de residuos compostables

Hemos contratado al emprendimiento "Lombriz Urbana" para el reciclado de nuestros residuos orgánicos de yerba, café y té.

Con la colaboración de todos nuestros empleados recolectamos este tipo de residuos y los enviamos a esta empresa para que sean transformados en "compost", producto de utilidad y valor para ser devuelto a la tierra como fertilizante natural, mejorando la estructura del suelo aportando un beneficio al medio ambiente.



05

NUESTRA GENTE

VALORES DE NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL:

Respeto y cordialidad **Inclusión**
Trabajo en equipo **Creatividad**
Pertenencia **Desarrollo personal**
Desarrollo profesional **Motivación**

Nuestros equipos de trabajo trabajan en torno a los objetivos de la organización en un clima de respeto, cordialidad y compromiso que facilita el mejor desarrollo personal y profesional. La cultura organizacional de La Banca se basa en el valor humano y es sostenida tanto por las autoridades directivas de la misma como por los líderes de los equipos de trabajo.

La gestión de recursos humanos está certificada en ISO 9001 y no guarda relación alguna con el sexo, orientación sexual, la edad, la raza, la religión, ni creencias políticas. Se aplica el principio de equidad no correspondiendo ninguna diferencia salarial por diferencia de género.

No existen casos de incidentes relacionados con discriminación de ningún tipo, abuso de derechos humanos, trabajo forzoso, explotación infantil o con alguna forma de corrupción, extorsión o soborno.

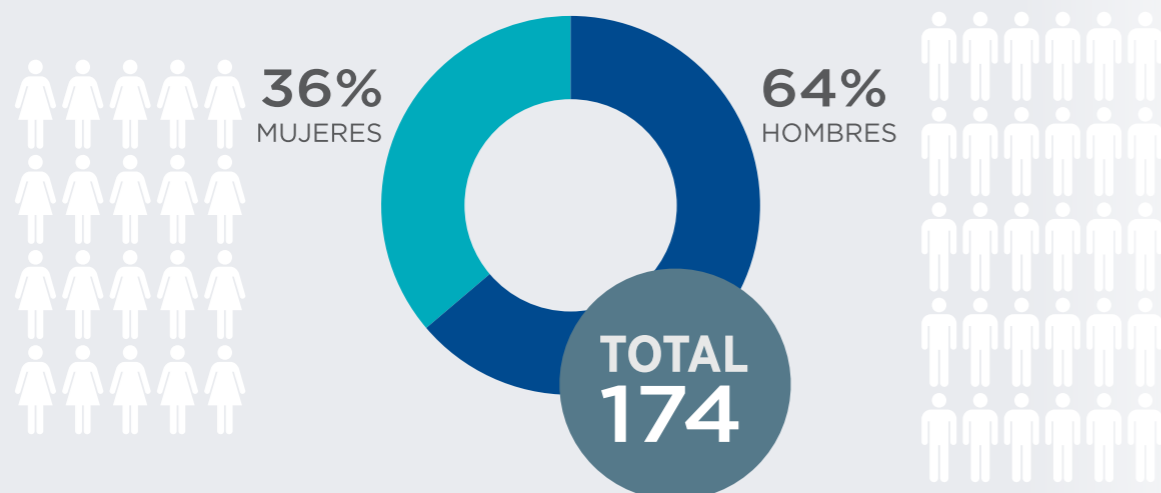
COMPOSICIÓN DEL RECURSO HUMANO

Evolución de la cantidad de empleados en el periodo 2016-2018:



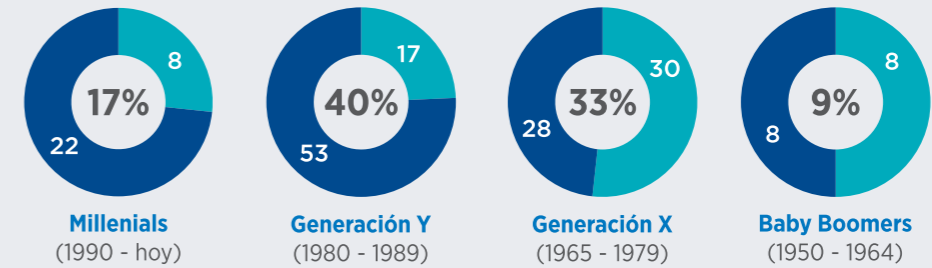
Características de nuestro Recurso Humano:

Distribución por género



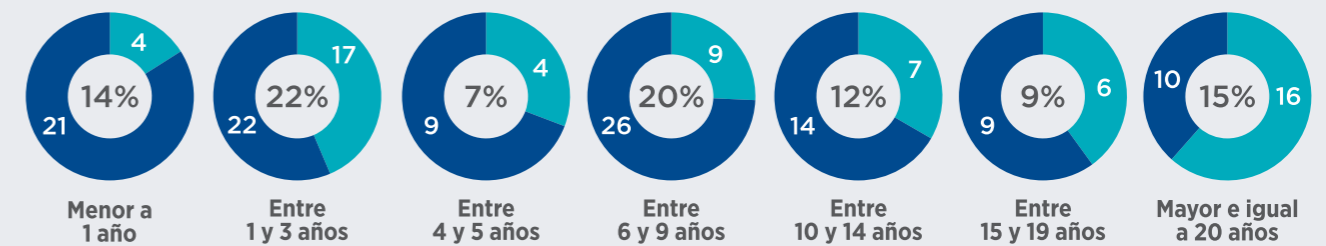
Distribución por género y edad:

● MUJERES ● HOMBRES



Distribución por antigüedad y por género

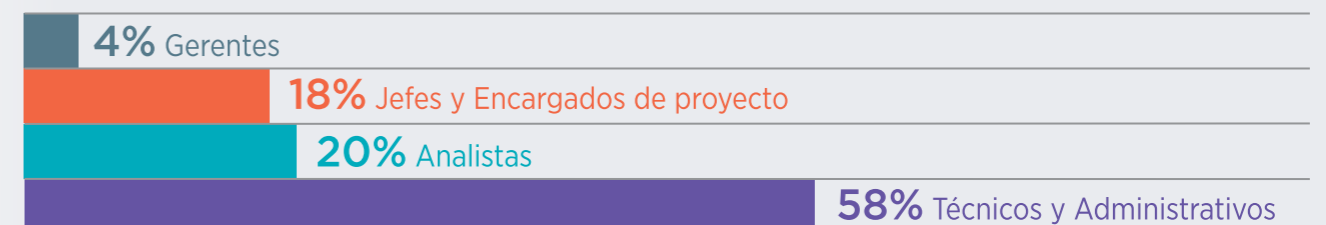
● MUJERES ● HOMBRES



Nuestros equipos de trabajo están integrados por hombres y mujeres con las mismas responsabilidades y niveles de remuneraciones. Si bien en la plantilla general las mujeres representan el 36%, a nivel del personal clave de la organización la participación de las mujeres es del 50%.

Casi el 60% de nuestro personal tiene menos de 40 años y los millennials ya alcanzan el 17% de nuestra fuerza laboral.

Distribución jerárquica



CAPACITACIÓN



Se elabora un Plan de Capacitación que incluye una capacitación anual general para todos los empleados y capacitaciones específicas, dirigidas a grupos de funcionarios o sectores, o individuales según los requerimientos.

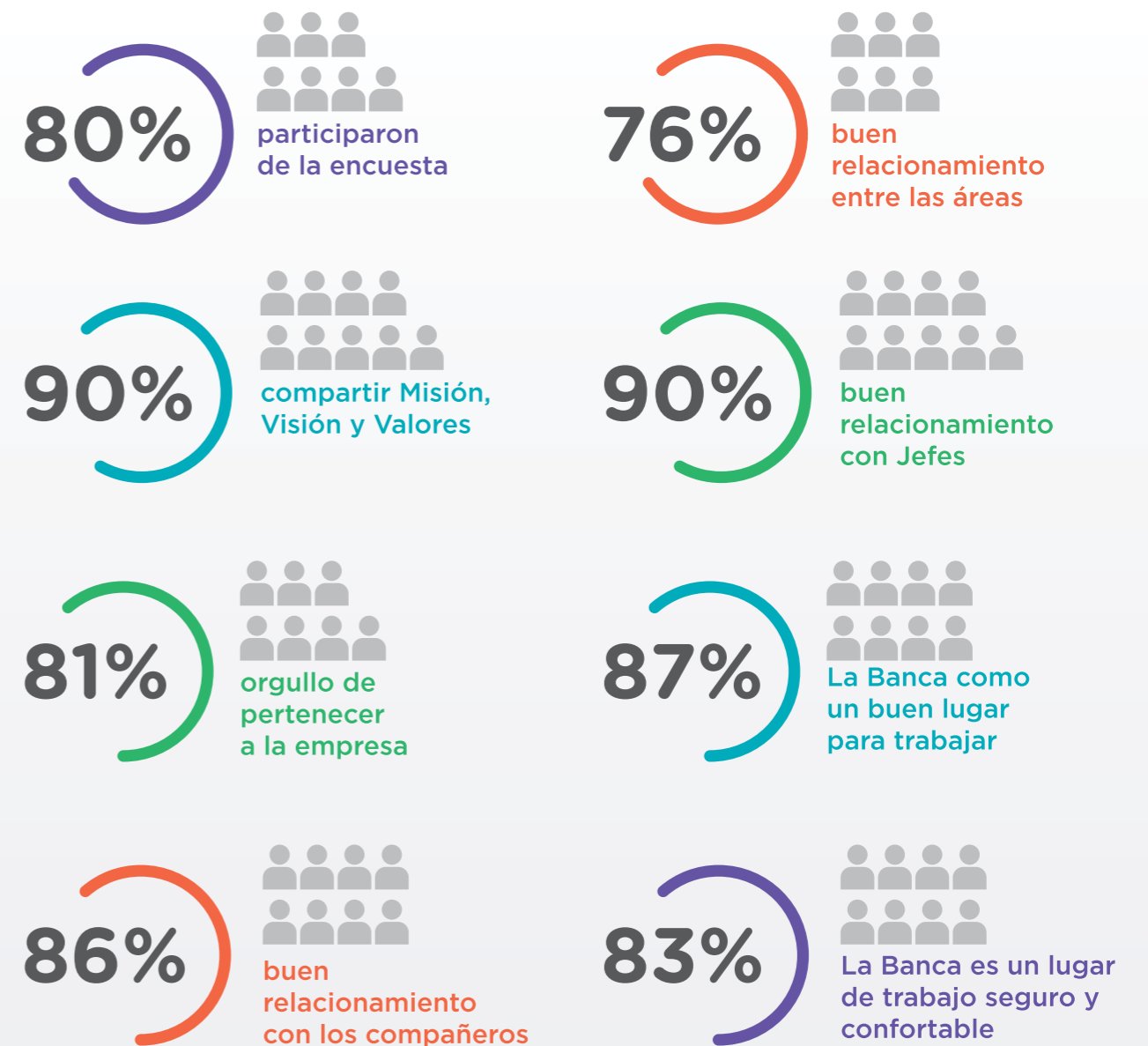
El enfoque de este plan es la actualización, el desarrollo de habilidades y conocimientos técnicos, la formación sobre temas que son importantes dentro de la estrategia y los objetivos de la empresa así como capacitación sobre aspectos mas generales o para crecimiento personal.



ESTUDIO DE CLIMA LABORAL

En el año 2018 se realizó la segunda encuesta de clima laboral, para ello se contrató una consultora externa y se dotó la mecánica de la misma de elementos que garantizaran el anonimato y la objetividad.

Algunos valores:



Estos valores se encuentran en similares niveles de satisfacción que en la encuesta realizada en el 2015.

CONVENIO LABORAL

La relación entre los representantes gremiales de La Banca (AEBA) y la Comisión Laboral, representantes de la Dirección, se caracteriza por el diálogo abierto en un clima de máximo respeto mutuo y con el objetivo de colaboración para el bienestar de los empleados, atendiendo a todas las necesidades y propuestas planteadas.

La Banca tiene un convenio formalizado de acuerdo salarial y de beneficios que incluye al 100% de la plantilla.

Dentro de los beneficios se encuentran:

Salud:

Complemento del subsidio de enfermedad.

Cobertura de emergencia médica en el local de La Banca.

Convenio con la Sociedad Española para empleados y familiares directos de empleados de La Banca y las Agencias.

Económicos:

Prima por nacimiento de hijos de empleados.

Prima por matrimonio.

Tiempo extra:

Horas para trámites.

Días por enfermedad de familiares directos.

Días por estudio.

APUESTA A TU SALUD

El programa "Apuesta a tu salud" consiste en la promoción y prevención de la salud dirigida a la comunidad de La Banca.

En el año se realizan jornadas en las que se toma la presión arterial y la glicemia en sangre al personal de parte de personal especializado que hace un seguimiento de la historia de las personas respecto a las mediciones y brinda sus recomendaciones en cuanto a la realización de consultas médicas pertinentes, alimentación vida saludable, etc.

También se hacen jornadas de mediciones antropométricas de parte de una clínica especializada en calidad de vida con consultas personalizadas para que cada empleado conozca su situación personal y reciba los consejos adecuados para mejorar la calidad de vida.

Como parte del mismo programa para promover una alimentación saludable todos los miércoles se distribuyen frutas a todos los empleados.

Por otro lado se ha realizado un convenio con una Clínica de Alimentación Saludable para poder acercar a nuestro personal la posibilidad de cambiar malos hábitos de alimentación y a su vez mejorar su estado físico.



Miércoles de Fruta

Esta práctica se realiza desde el año 2015, brindando frutas de estación al personal para fomentar este consumo saludable.

Los miércoles de fruta son muy bien recibidos por todos.

ACTIVIDADES SOCIALES

Todos los años, tradicionalmente se realizan festejos con motivo del Día del niño y de Fin de Año, para promover la integración en un ambiente de distensión y esparcimiento.

Festejo "Día del niño"

Esta celebración convoca a colaboradores y directivos de La Banca con sus niños, hijos y nietos para compartir un almuerzo, juegos y regalos en un ambiente totalmente dedicado a los niños. Esta actividad social es muy valorada por todos y es motivo de integración entre los empleados de los distintos sectores y los directivos de la organización.



Fiesta de "Fin de Año"

Con motivo de la culminación del año se celebra una fiesta para todos los empleados donde se comparte una cena, presentan espectáculos musicales y se realizan sorteos. Esta también es una instancia de esparcimiento y compañerismo donde celebrar con alegría el año de trabajo compartido.





BANQUIDUR GIE LAS BANCAS DEL INTERIOR

CONSTRUYENDO CAMINOS PARA LA UNIDAD NACIONAL

PERFIL ORGANIZACIONAL

Banquidur GIE

Introducción y Autoridades

En Uruguay funcionan 28 Bancas cubriendo la totalidad del territorio nacional como se puede apreciar en el mapa a continuación.



- | | | | |
|------------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Banca N° 1 Montevideo | Banca N° 8 Cerro Largo | Banca N° 15 José B. y Ordóñez | Banca N° 22 Lascano |
| Banca N° 2 Artigas | Banca N° 9 Rosario | Banca N° 16 Maldonado | Banca N° 23 Salto |
| Banca N° 3 Canelones | Banca N° 10 Carmelo | Banca N° 17 Paysandú | Banca N° 24 San José |
| Banca N° 4 Las Piedras | Banca N° 11 Durazno | Banca N° 18 Fray Bentos | Banca N° 25 Soriano |
| Banca N° 5 Santa Lucía | Banca N° 12 Flores | Banca N° 19 Young | Banca N° 26 Tacuarembó |
| Banca N° 6 Pando | Banca N° 13 Florida | Banca N° 20 Rivera | Banca N° 27 Paso de los Toros |
| Banca N° 7 San Ramón | Banca N° 14 Lavalleja | Banca N° 21 Rocha | Banca N° 28 Treinta y Tres |

Banquidur es un **Grupo de Interés Económico** integrado por las veintiocho Bancas del Uruguay. Fue constituido el 2 de agosto de 1999.

Banquidur GIE de acuerdo a sus estatutos definió su objeto social de la siguiente manera: " **El Grupo de Interés Económico no tendrá fin de lucro y carecerá de capital propio. Su objeto principal es propender el desarrollo de las actividades económicas de sus integrantes y mejorar y acrecer los resultados de la administración y explotación de las distintas modalidades de juegos existentes en el mercado y los que se exploten en el futuro**"

Por lo tanto, el objeto del GIE no es sustituir a sus miembros en las actividades propias y específicas de ellos, sino facilitar o desarrollar su actividad económica.

Esta primera consigna en su creación fue evolucionando desde entonces, desarrollando mayores sinergias y abarcando más definiciones del negocio. **A través de esta organización se promueve la aplicación de estándares y buenas prácticas a todos los miembros. También se realizan investigaciones conjuntas y acciones de colaboración social, así como también proyecciones comunes de futuro.**

Este tipo de sociedades: Grupo de Interés Económico (GIE) están determinados en nuestro derecho a partir de la Ley 16.060 que los regula en sus artículos 489 a 500.

Banquidur GIE es un sujeto de derecho diferente a las Bancas que lo integran. Cada Banca mantiene intacta la facultad de dirigir sus negocios sociales y la autonomía plena en su propia actividad. Su constitución está formalizada mediante los estatutos de la misma donde se definen sus miembros, competencias y todos los aspectos contractuales. Del mismo se desprenden las siguientes definiciones:

El Grupo de Interés Económico será dirigido y administrado por una Comisión Administradora que estará compuesta por once miembros: cinco representantes a la Banca de Montevideo y seis representantes de las Bancas del resto del país. De los cuales, la Presidencia corresponde a un representante de la Banca de Montevideo y los cargos de Tesorero y Secretario a representantes de las Bancas del Interior. La administración de la operativa diaria está a cargo de una Mesa Ejecutiva integrada por los tres cargos mencionados. También en forma estatutaria se designa una Comisión fiscal integrada por tres miembros, uno representante de la Banca de Montevideo que la preside y los dos restantes representantes de las Bancas del Interior.

El motivo de su creación, fue el lanzamiento del juego Rspadita (1999) que se realizó en forma conjunta en todo el país. Este juego por sus características requirió de una organización especial.

Autoridades

Autoridades Banquidur GIE - Organigrama

COMISIÓN DIRECTIVA



SECRETARIO:
Ing. Alvaro Pasó
Representante Banca de Pando y Lascano



PRESIDENTE:
Daniel Tirelli
Banca de Montevideo



TESORERO:
Alejandro Salaberry
Representante Banca de Florida, Flores, Durazno, San Ramón y Carmelo



VOCAL
Cr. Antonio Ollero
Banca de Montevideo



VOCAL
María Victoria Pollio
Banca de Montevideo



VOCAL
Kepler Barbato
Banca de Montevideo



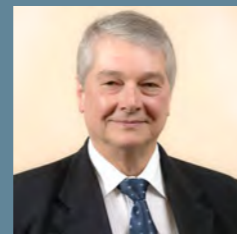
VOCAL
Carlos A. Baffa
Banca de Montevideo



VOCAL
Verónica Leicht
Representante Banca de Lavalleja, Canelones, Santa Lucía, Rosario, Paysandú y Rocha



VOCAL
Esc. José Luis Piczenik
Representante Banca de Salto, Soriano, Fray Bentos, Young, Batlle y Ordoñez, Artigas, Treinta y Tres y Paso de los Toros



VOCAL
Ing. Eduardo Palacios
Representante Banca de Las Piedras, Cerro Largo, Rivera y Tacuarembó



VOCAL
Ec. Eduardo Barbieri
Representante Banca de Maldonado y San José

Por lo tanto, Banquidur GIE se conformó para cumplir en principio con las siguientes funciones en beneficio de todas las Bancas:

- Centralizar el juego RASPADITA administrando dos fondos comunes que constituyen las Bancas, uno para hacer frente a los aciertos y otro para atender los gastos específicos del juego.
- Distribuir los gastos de publicidad por la realización de Campañas publicitarias para promocionar todos los juegos.

Pero la actividad de esta organización que une a todas las Bancas del país ha ido madurando a lo largo del tiempo y ha abarcado más funciones que hacen a la gestión uniforme y más eficiente de la actividad en todo el territorio nacional.

Con el lanzamiento de las Apuestas Deportivas: Supermatch, también fue el facilitador para desde Montevideo poder distribuir el juego a todas las Bancas.

Gradualmente, reconociendo la importancia de los beneficios de realizar acciones en forma conjunta de parte de todas las Bancas, se ha utilizado la figura de Banquidur como vehículo habilitante para lograr implementar actividades con alcance nacional. Estas actividades son por ejemplo: campañas de marketing y comunicación publicitarias, investigaciones de mercado, y sobre todo el desarrollo del canal de comercialización Web en forma conjunta.



En la actualidad Banquidur GIE es una organización a través de la cual se comparten y difunden las buenas prácticas que ha adoptado la Banca de Montevideo.

En particular, La Banca de Montevideo ha sensibilizado y concientizado sobre la importancia de las prácticas de Juego Responsable dentro de la visión estratégica del negocio a los miembros de Banquidur GIE.

Esas gestiones realizadas fueron muy exitosas y se logró una adhesión de las Bancas a la implementación del Marco de juego Responsable de WLA en forma conjunta y centralizada desde La Banca de Montevideo.

La Banca de Montevideo cumplió con un proceso de cinco años en la incorporación del citado Marco de Juego Responsable pasando por cuatro etapas en la implementación, con la correspondiente postulación de certificación en cada una de ellas ante la Asociación Mundial de Loterías (WLA).

Para la incorporación de las Bancas del Interior, se trabajó sobre una propuesta de sumarse a la certificación de máximo nivel (Nivel 4) a la Banca de Montevideo fundamentado en los temas comunes y centralizados en esta última Banca y aplicados a todas las Bancas. Lo cual reduce en forma considerable aquellos puntos del Marco de Juego Responsable que implican en forma particular y directa al Interior.

Se volcaron importantes recursos y se realizó una dedicada labor para dar el mayor alcance a la aplicación del sistema de gestión de Juego Responsable desarrollado en Montevideo al Interior y en cubrir con programas específicos los requisitos para cada jurisdicción, lográndose su implementación en las siguientes Bancas: Las Piedras, Santa Lucía, Canelones zona este (Pando), San Ramón, Cerro Largo, Carmelo, Batlle y Ordóñez, Maldonado, Young, Lascano, Salto, San José, Tacuarembó, Rivera, Durazno, Colonia, Rosario, Canelones, Paysandú, Florida, Flores, Paso de los Toros, Lavalleja y Rocha. De esta forma se obtuvo una cobertura de mas del 90% del juego de las Bancas del Uruguay.

Las citadas Bancas del Interior se comprometieron a la adopción del Marco de Juego Responsable de WLA y manifestaron la adhesión a los programas que lleva adelante la Banca de Montevideo mediante un contrato firmado con esta última que es quien ostenta la certificación matriz y por lo tanto centraliza la dirección de los programas de Juego Responsable a realizarse a nivel de todas las Bancas del grupo.

De esta forma es que la presentación para la postulación al Nivel 4 de Juego Responsable se realizó en forma conjunta por: La Banca de Montevideo y Banquidur GIE en representación de las Bancas que adhirieron a Juego Responsable y cumplieron con los requisitos necesarios para poder acceder a Nivel 4.

El resultado obtenido de dicha postulación fue lograr la certificación con un valioso reconocimiento de los programas implementados en Uruguay de parte del Jurado de WLA.

Por lo tanto, en la misma línea de aplicar, difundir y compartir buenas prácticas a nivel nacional hoy podemos citar como un importante logro que la actividad en el Uruguay este regida bajo los estándares internacionales de Juego Responsable en el nivel mas alto, el de Mejora Continua.





ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES GRI G4 (conformidad esencial)

Contenidos básicos generales	Descripción	Página	Omisiones
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Declaración del principal responsable.	Pág. 4-6 Mensaje de Gerente General	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización.	Pág. 7	
G4-4	Marcas, productos y servicios mas importantes de la organización.	Pág. 12-17	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	contratapa	
G4-6	Lugares de operación.	Pag. 84	
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Pag. 8	
G4-8	A que mercados se sirve (con desglose geográfico, sectores tipos de cliente y destinatarios).	Pág. 17-18/84	
G4-9	Escala de la organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización, cantidad de productos y servicios que se ofrecen.	Pág. 18-21/74	No se proporcionan ventas netas ni capitalización por razones de confidencialidad.
G4-10	Estructura laboral.	Pag. 74-75	
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pag. 78	
G4-12	Cadena de suministro.	Pag. 32-37	
G4-13	Cambios significativos respecto al tamaño, estructura, propiedad accionaria o la cadena de suministro de la organización.	No hubo cambios significativos en el periodo 2017-2018.	
G4-14	Indique como aborda la organización si procede el principio de precaución.	Pág. 42-71	
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Pág. 22-25/ 64-66	
G4-16	Elabore una lista de asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que pertenece y en las cuales: <ul style="list-style-type: none"> • ostente un cargo en el órgano de gobierno. • participe en proyectos o comités. • realice una aportación de fondos notable además de las cuota de membresía obligatoria. • considere que ser miembro es una decisión estratégica. 	Pag. 22-24 Pag. 22-24	
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	Entidades que figuran en los estados.	Pag. 8/82	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES GRI G4 (conformidad esencial)

Contenidos básicos generales	Descripción	Página	Omisiones
G4-18	a) Describir el proceso para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. b) Explicar aplicación de los principios para determinar los contenidos.	Pág. 7/27	
G4-19	Lista de aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Pag. 27-29	
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	Pag. 42-60	
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	Pag. 42-60	
G4-22	Consecuencia de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	No hay reformulaciones	
G4-23	Señale cambio significativo en el alcance y cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	No hay cambios significativos	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Lista de grupos de interés.	Pág. 32-40	
G4-25	Indique en que se basa la elección de los grupos de interés.	Pag. 31	
G4-26	Enfoque de organización sobre la participación de los grupos de interés.	Pag. 31	
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés.	Pag. 61	
G4-28	Período objeto de la memoria.	Pag. 7	
G4-29	Fecha de la última memoria.	Año 2016	
G4-30	Ciclo de presentación de la memoria.	Pag. 7	
G4-31	Punto de contacto ante dudas o consultas sobre el contenido de la memoria.	Contratapa	
G4-32	a) Indicar opción de conformidad. b) Índice GRI de la opción elegida. c) Referencia a verificación externa si aplica.	Pag. 7 Pág. 87 No aplica	
G4-33	Verificación externa.	No fue sometida a verificación externa	
GOBIERNO			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización incluidos comités del órgano superior de gobierno. Indicar responsables de la toma de decisiones en aspectos, económicos, sociales y ambientales.	Pág. 8-9/84	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Describir los valores, principios, estándares y normas de la organización tales como código de conducta o código de ética.	Pag 10-11	

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS GRI G4

#	Aspectos Materiales La Banca	Aspectos Materiales GRI	Ubicación	Página
1	Remuneración, beneficios y convenios salariales.	Empleo/Igualdad de retribución entre hombres y mujeres.	Capítulo 5	74
2	Desarrollo profesional y capacitación.	Capacitación y educación. Diversidad e igualdad de oportunidades.	Capítulo 5	76
3	Calidad de vida laboral (alimentación, salud, comodidad, etc.).	Seguridad y salud ocupacional. No discriminación.	Capítulo 5	74/79
4	Juegos atractivos.	No específica.	Capítulo 1	12-15
5	Accesibilidad (varios canales de venta).	No específica.	Capítulo 1	17-18
6	Cobranza de premios (facilidad).	No específica.	Capítulo 1	19
7	Tener rentabilidad.	Desempeño económico.	Capítulo 1	18-21
8	Reputación y sólida imagen corporativa.	Lucha contra la corrupción.	Capítulo 1	33-34
9	Cumplimiento regulatorio.	Cumplimiento regulatorio.	Capítulo 1	10
10	Sustentabilidad del negocio.	Consecuencias económicas indirectas.	Capítulo 2	42-67
11	Inversión.	Desempeño económico.	Capítulo 1	18-19

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS GRI G4

#	Aspectos Materiales La Banca	Aspectos Materiales GRI	Ubicación	Página
12	Capacitación a Red de Ventas.	No específica.	Capítulo 3	47
13	Cumplimiento.	Cumplimiento regulatorio.	Capítulo 1	4-5/8-11
14	Reputación.	Lucha contra la corrupción.	Capítulo 1	4-5
15	Cumplir con los contratos pactados. Cumplir con estándares de calidad y seguridad.	No específica.	Capítulo 1	10-11
16	Estabilidad de servicio/ Proveedores.	No específica.	Capítulo 2	37
17	Actuar en forma socialmente responsable.	Comunidades locales.	Capítulo 3	60-63
18	Prevenir y derivar a tratamiento los casos de ludopatía.	Comunidades locales.	Capítulo 3	56-57
19	Donaciones.	Comunidades locales.	Capítulo 3	60-63
20	Prácticas de gestión de cuidado ambiental.	Energía Agua Emisiones	Capítulo 3	62-63/71
21	Mantener relación de colaboración con centros de atención a la ludopatía.	No específica.	Capítulo 3	56-57
22	Soporte a las Bancas del Interior en la gestión juegos.	Comunidades locales.	Capítulo 6	83/88



MONTEVIDEO

Lima 1582 / CP 11800
Montevideo, Uruguay

Tel: 598 **2924 6405**
Fax: 598 **2924 5054**

montevideo@labanca.com.uy
www.labanca.com.uy



Contacto:

CRA. SANDRA CONDE GÓMEZ DE FREITAS
Gerente General
sandra.conde@labanca.com.uy
Tel: 598 **2924 6405**



**▶ REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD**

2017 | 2018
Montevideo | Uruguay

