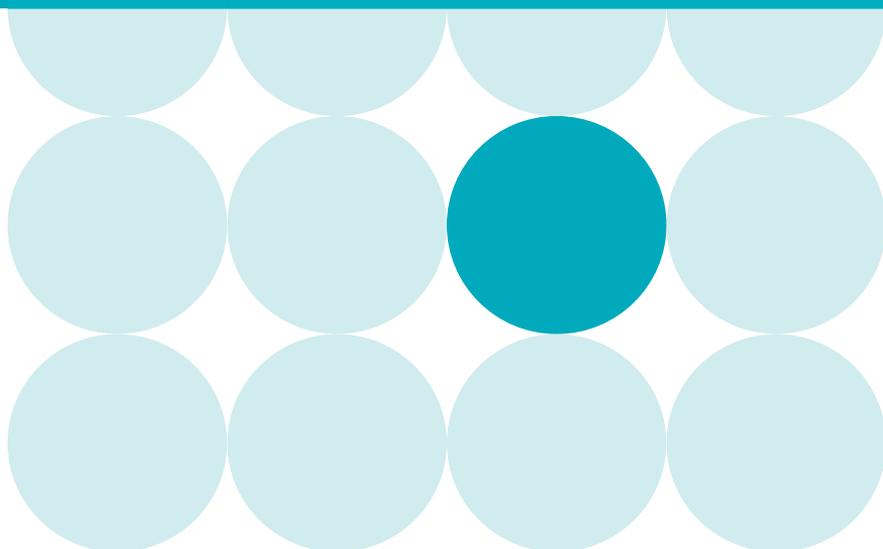


# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2021 | 2022

Banca de Cubierta Colectiva de Quinielas  
de Montevideo



# Contenido



**CARTA DE LA GERENTA GENERAL**

Página 4



**SOBRE LA BANCA DE MONTEVIDEO  
Y LA ACTIVIDAD DEL JUEGO**

Página 7



**GOBERNANZA**

Página 66



**LA BANCA EN SU CAMINO HACIA  
LA SOSTENIBILIDAD**

Página 78





#### JUEGO RESPONSABLE

Página 114



#### NUESTRA GENTE

Página 136



#### ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI + A1: G175

Página 157



## CARTA DE LA GERENTA GENERAL

Desde su primer Reporte de Sostenibilidad, la Banca expone, mide y divulga su impacto y gestión ambiental, social y económica para que sus grupos de interés conozcan su desempeño en los distintos aspectos de su actividad.

En la Banca de Montevideo sentimos que la gestión de los negocios hacia un modelo sostenible ya no es opcional sino imperativo. Dejó de ser una novedad para convertirse en una expectativa de los grupos de interés y se dan pasos muy firmes en ese sentido.

A lo largo de sus 80 años de historia siempre estuvo presente en quienes condujeron la institución la sensibilidad por el entorno y la contribución a la sociedad y a las personas.

Esa sensibilidad ha facilitado a la Alta Dirección la toma de conciencia sobre temas urgentes en la sociedad y comprender la transición del modelo tradicional hacia un modelo sostenible.

La adopción de la sostenibilidad como estrategia de negocios en la Banca, es un cambio de paradigma porque requiere otra forma de gestionar; por un lado, asumiendo las responsabilidades y minimizando los impactos negativos de la actividad y por otra, potenciando al máximo aquellos impactos positivos, desde la perspectiva económica, social y medioambiental.

Este cambio conlleva a un mejor aprovechamiento de los recursos, procesos más eficientes, obtención de beneficios tributarios y alinear los objetivos de la empresa con las expectativas de las partes interesadas nos conduce a un círculo virtuoso de mejora continua en la que está embarcada toda la organización en un proceso de varios años en forma contundente. La sostenibilidad es una inversión rentable y una clara ventaja comparativa que distingue a La Banca en el mercado.

La organización fue evolucionando, adoptando estándares internacionales y adaptándose a los conceptos empresariales que hacen al desarrollo sostenible. En palabras claras, cambiando la forma de pensar. Por ejemplo, revisando los insumos que utilizamos, el ciclo de vida de los productos, el descarte de los residuos, aplicando la circularidad, entre otros.

La Banca, como operador oficial de los juegos en Uruguay, asume el compromiso con la sociedad de gestionarlos en beneficio de todos los grupos de interés y defendiendo el juego legal. Con el conocimiento del daño que este tiene para el bienestar de la sociedad y la fuga de recursos que significa para el Estado, se rechaza el juego ilegal, así como también la habilitación de cualquier forma de explotación que promueva el juego compulsivo u oferta excesiva para el tamaño del mercado uruguayo.

Está en nuestro propósito el bienestar de las personas, el contribuir con trabajo nacional y obtener recursos económicos para el desarrollo de nuestro país mediante la explotación responsable y eficiente de los juegos.



La Banca cuenta con sólidos cimientos construidos desde sus orígenes y desde hace cerca de una década incorpora en primer lugar la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa y de Juego Responsable definiendo y aplicando políticas y planes específicos para afrontar la responsabilidad inherente al desarrollo de toda su actividad.

En el año 2022, la Banca recertificó por tercera vez en el Nivel 4 de Juego Responsable ante la World Lottery Association (WLA) y sigue a la vanguardia del tema en la región, que incluye asesorar a otras organizaciones en la incorporación de estos estándares para promover las buenas prácticas en la industria regional.

Este proceso ha sido transformador, ha generado cambios internos y externos en la organización, con políticas de involucramiento con todas las partes interesadas, con una mirada holística e integradora para atender el principal impacto negativo de la actividad que es el daño por el comportamiento adictivo, juego problemático y patológico en grupos vulnerables de la sociedad.

El Juego Responsable fue un disparador para reconocer todos los demás impactos que la empresa tiene desde las dimensiones social, económica y medioambiental. Es así, que progresivamente nos proponemos gestionar desde el impacto para crear valor en la sociedad, cuidar el medioambiente, facilitar el bienestar a las personas, incluida la protección de los derechos humanos. Por este motivo, dentro de los objetivos de corto, mediano y largo plazo está contar con seguir mejorando en la gestión de los impactos. Por ejemplo, se prevén políticas y planes de reducción de recursos energéticos, de economía circular y de compensación de huella de carbono, considerando la dimensión de impacto medioambiental.

Lo que comenzó como algunas iniciativas aisladas, fue tomando forma dentro de la empresa y transformándose en una estrategia central, que busca comprometer e involucrar a la cadena de valor y a las partes interesadas.

Cada año y en forma planificada damos nuevos pasos hacia ese horizonte, guiándonos por los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 e incorporando nuevas prácticas alineándonos con sus metas.

La cultura organizacional se está viendo año a año notablemente más fortalecida con los principios que rigen en la organización. Contamos con líderes y equipos de trabajo comprometidos y motivados con los objetivos que se plantean para el corto, mediano y largo plazo.

Les invitamos a apreciar el contenido del Reporte de Sostenibilidad, que fue producido en un proceso que involucró a toda la organización y rinde cuenta de las acciones, programas realizados, en curso y proyectados y sus resultados obtenidos y esperados sobre los temas más significativos y de mayor impacto para el desarrollo sostenible de la Banca.



**Cra. Sandra Conde**  
Gerente General



# Acercas de este reporte

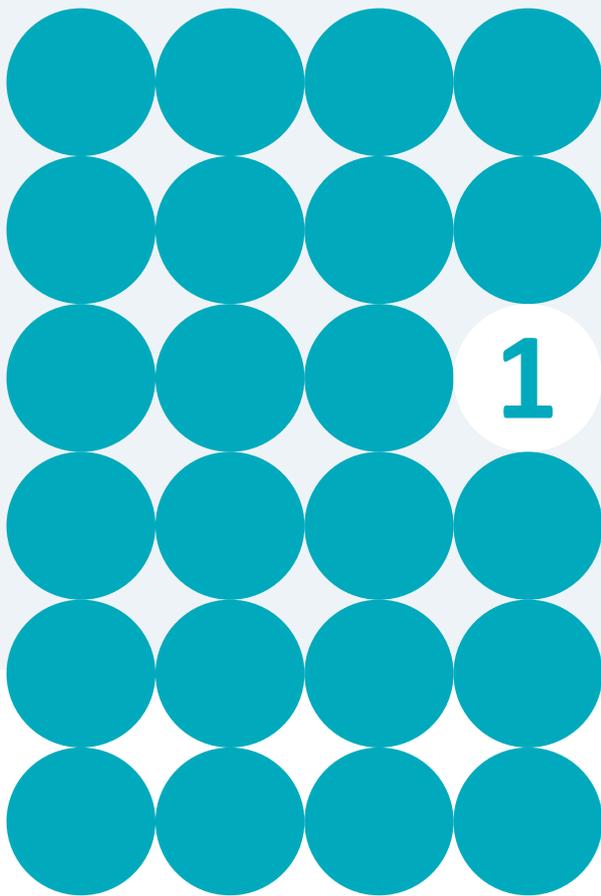
Presentamos el cuarto Reporte de Sostenibilidad de la Banca de Cubierta Colectiva de Quinielas de Montevideo, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2022.

El mismo fue elaborado en conformidad con los Estándares Universales de Global Reporting Initiative (GRI) 2021.

Para la actualización de los requerimientos del GRI versión 2021 se ha requerido de la contratación de una Consultora especializada para asesorar en el proceso (Consultora Gemma ) y de la capacitación específica de las personas responsables de la elaboración del reporte. Dicha capacitación consistió en el "Curso Certificado de Reporting de Sostenibilidad GRI 2021", dictado por una profesional acreditada por GRI Internacional para la región. Como consecuencia de esta actualización, el proceso de elaboración requirió un detallado análisis de Materialidad, desde la perspectiva de varias partes interesadas que fueron consultadas para dar el enfoque adecuado a los asuntos sociales, de gobernanza y medioambientales con total transparencia.

El alcance de este Reporte de Sostenibilidad corresponde a la Banca de Montevideo, sin embargo, para ciertos datos relevantes y de forma expresa, se hace referencia a la actividad de las Bancas de todo el país.

Les invitamos a leer nuestro Reporte de Sostenibilidad y hacernos llegar sus consultas o sugerencias a [juegoresponsable@labanca.com.uy](mailto:juegoresponsable@labanca.com.uy)



## **SOBRE LA BANCA DE MONTEVIDEO Y LA ACTIVIDAD DEL JUEGO**

### **NUESTRA IDENTIDAD CONSOLIDADA A LO LARGO DE LA HISTORIA**

La Banca de Cubierta Colectiva de Quinielas de Montevideo celebra su 80 Aniversario en el año 2023 reafirmando su liderazgo en la gestión de los juegos en Uruguay.

Su historia es construida sobre firmes pilares éticos y con el propósito de satisfacer las necesidades lúdicas de la población adulta de la sociedad, de forma integrada a la cultura y tradición de nuestro país, mediante la oferta de juegos de azar y apuestas deportivas que le fueron concedidos por el Estado para su explotación.

El compromiso por la excelencia y el liderazgo en las prácticas responsables están demostrados en la forma en que la Banca desempeña su actividad. Considerando a las personas en el centro, brindando entretenimiento y emociones positivas a los clientes y la oportunidad de realizar sus sueños con una experiencia de juego divertida y responsable. Así como también, cuidando los intereses del Estado cumpliendo rigurosamente con su función de concentración y pago de los impuestos de todos los integrantes del sector.





## NUESTRO PROPÓSITO

Lideramos con pasión para dar una oportunidad a los sueños y construir una sociedad mejor.

---



## 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.

---

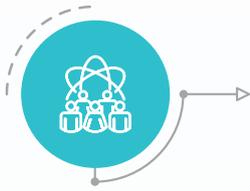


## VISIÓN

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.

### EXCELENCIA

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

### SEGURIDAD

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

### INNOVACIÓN

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

### 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.

### TRABAJO EN EQUIPO

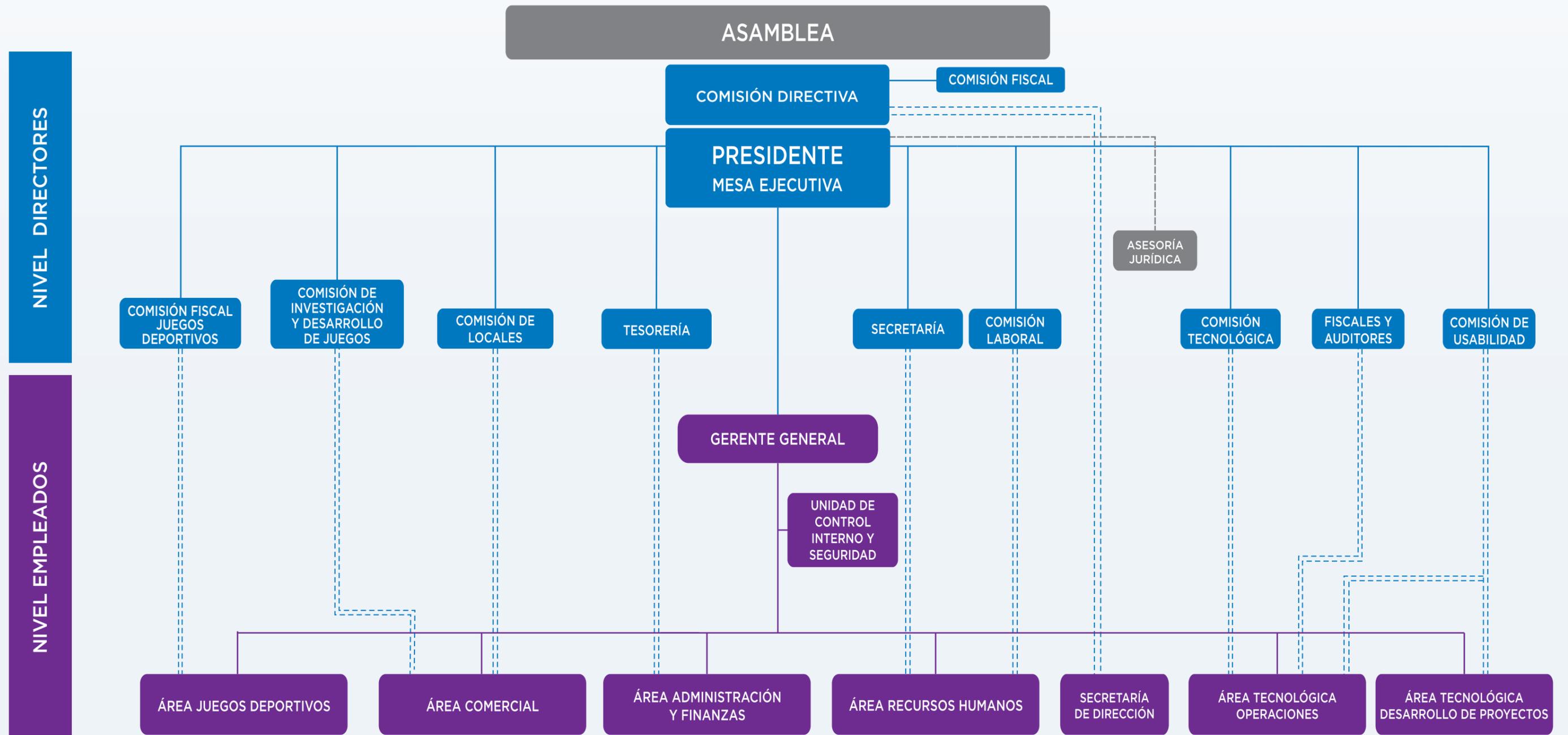
El desarrollo de los talentos de nuestro recurso humano se estimula en un ambiente de motivación al logro de los objetivos y al crecimiento personal.

*Como valores institucionales reconocemos la excelencia y la innovación para seguir liderando en el desarrollo de los juegos y de los servicios, siendo competitivos, contribuyendo con el desarrollo económico de nuestro país, el bienestar social y la creación de empleo de calidad.*



# ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Banca de Quinielas de Montevideo tiene la siguiente estructura organizativa:



Cuadro de referencias: — Relación jerárquica  
 - - - - Relación funcional  
 - - - - Relación de asesoramiento

## BANCAS DE QUINIELAS DEL URUGUAY

Las Bancas son 28 en todo el país. Si bien éstas son organizaciones independientes, gestionan los juegos de forma uniforme en todo el territorio nacional y se agrupan en Banquidur GIE (Grupo de Interés Económico) para la definición de estrategias, planes y objetivos a nivel nacional.

Una de las características comunes en las Bancas es su conformación, con gran cantidad de miembros, donde prima un sentido cooperativo entre sus socios, que son: 350 a nivel de Montevideo y alrededor de 700 a nivel de todo el país.

### PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS COMUNES DE LAS BANCAS:

#### GOBIERNO

Tienen estructuras de gobierno similares.

#### REGULACIÓN

Se rigen por la misma regulación y control de la DNLQ y Ministerio de Economía.

#### JUEGOS

Comercializan los mismos juegos.

#### CENTRALIZACIÓN ONLINE

El canal de juegos remoto; sitios web, apps y telefónico se gestiona en forma centralizada en la Banca de Montevideo.

#### COMUNICACIÓN

La estrategia y comunicaciones de marketing y publicidad se gestionan en forma centralizada desde la Banca de Montevideo.

#### DISEÑO DE JUEGOS

El Diseño de Juegos se realiza en la Banca de Montevideo.

#### VÍNCULO CON GRUPOS DE INTERÉS

Las principales acciones de relacionamiento con los grupos de interés se gestionan desde el Grupo de Interés Económico (Banquidur GIE) y la Banca de Montevideo.

Las Bancas son empresas 100% uruguayas integradas por personas físicas, cuya función es administrar actualmente los juegos de: Quiniela, Tómbola, 5 de Oro, Raspadita y Supermatch, todos ellos en el canal de venta físico y digital.

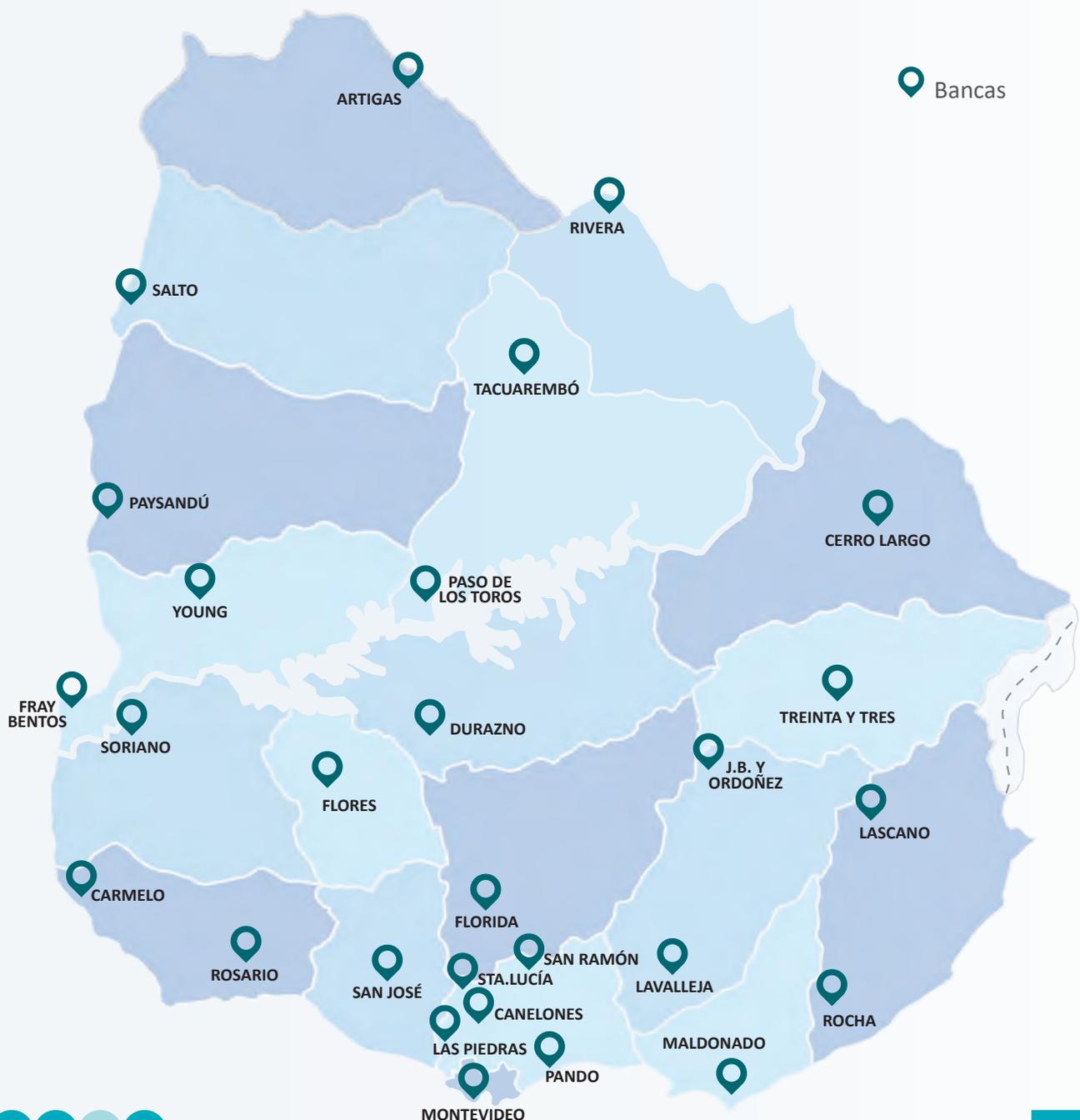


## BANQUIDUR G.I.E.

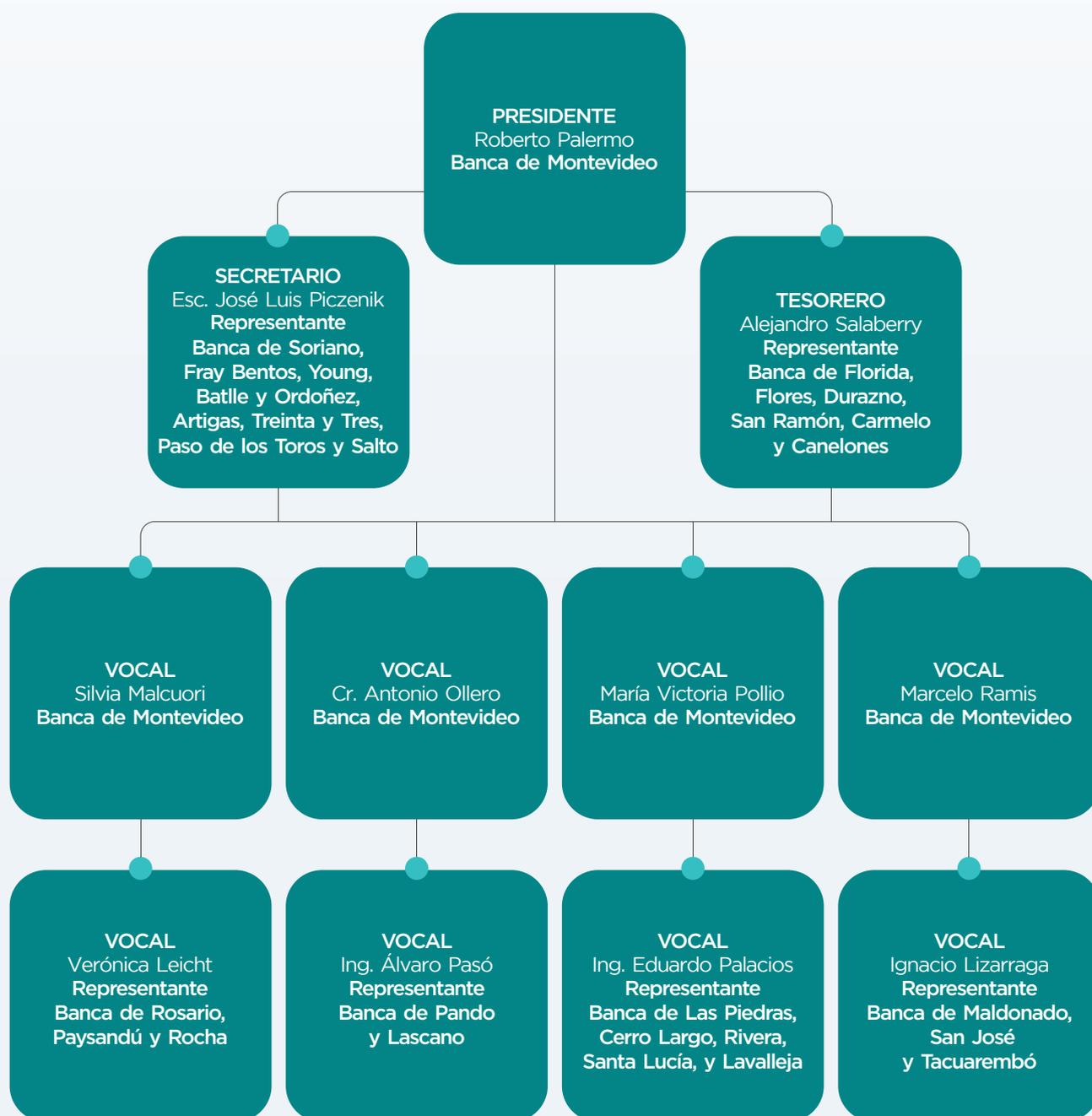
El Grupo de Interés Económico, Banquidur, fue creado el 2 de agosto de 1999, con el lanzamiento de la Raspadita para facilitar a nivel operativo la actividad de las bancas y lograr mayor eficiencia en la gestión de recursos. Paulatinamente fue adquiriendo mayor relevancia para la mejora continua de la operación y para la protección de los intereses comunes.

Con el transcurso del tiempo y los negocios, se fueron autorizando nuevos juegos, como es el caso de las Apuestas deportivas, Supermatch y también con la incorporación del canal de ventas digital, la actividad de Banquidur ha ido evolucionando. Se les adjudicaron nuevas funciones y aplicado sinergias para hacer más eficiente y homogénea la actividad en todo el territorio nacional.

Esta organización cuenta con la representación de todas las bancas del país.



## COMISIÓN ADMINISTRADORA DE BANQUIDUR GIE AL 31/12/2022



Según aprobación en Asamblea Anual Ordinaria del 10 de junio 2022.



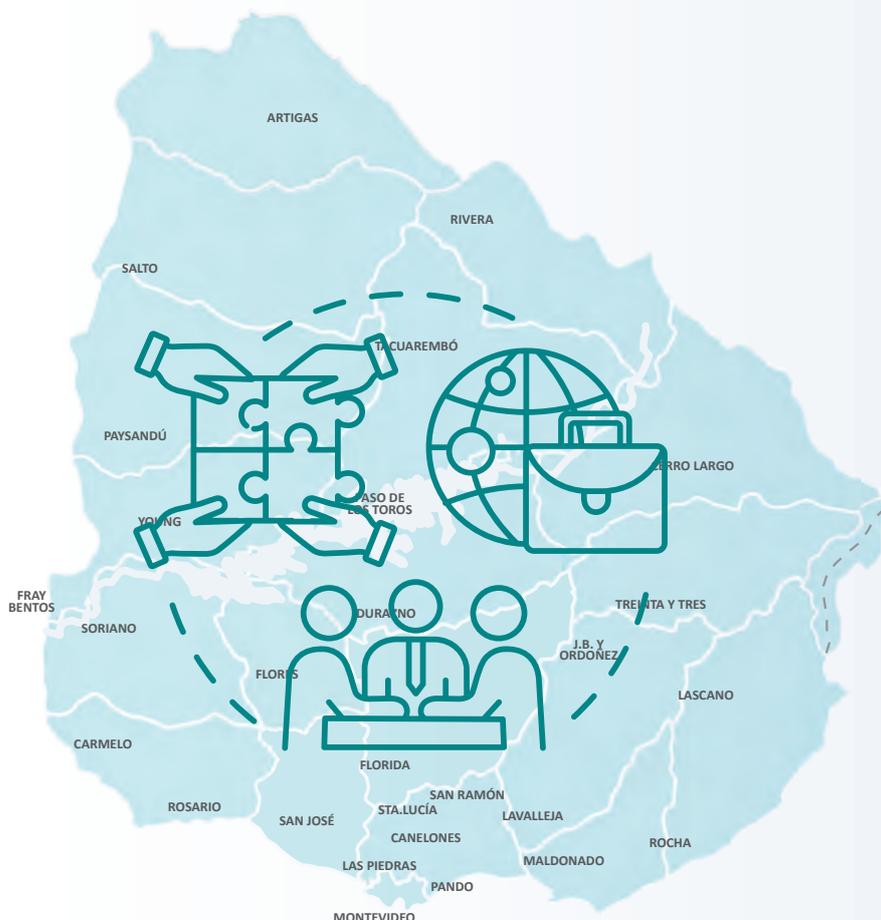
Banquidur GIE de acuerdo a sus estatutos definió su objeto social de la siguiente manera: **“ El Grupo de Interés Económico no tendrá fin de lucro y carecerá de capital propio. Su objeto principal es propender el desarrollo de las actividades económicas de sus integrantes y mejorar y acrecer los resultados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

Banquidur GIE es un sujeto de derecho, definida por la Ley 16.060 en sus artículos 489 a 500, y es por lo tanto una persona jurídica diferente a las Bancas que lo integran. Su constitución está formalizada mediante los estatutos de la misma donde se definen sus miembros, competencias y todos los aspectos contractuales.

Banquidur GIE constituye una alianza sectorial a nivel nacional de gran importancia ya que mediante la gestión conjunta y uniforme en la oferta de los juegos, no solo logra una mayor eficiencia en el aprovechamiento de los recursos sino que también garantiza la aplicación de las mismas estrategias, buenas prácticas, comunicación de los juegos y por ejemplo también permitió que desde una única plataforma digital [www.labanca.com.uy](http://www.labanca.com.uy) y [www.supermatch.com.uy](http://www.supermatch.com.uy) ofrecer los juegos de forma responsable sin alentar competencias ya que la propiedad de la misma es compartida entre toda las bancas. De esta forma se garantiza la aplicación de políticas efectivas de Juego Responsable en protección de los usuarios. Estas empresas nacionales garantizan la permanencia en el Uruguay de recursos financieros provenientes del juego, así como también son una importante fuente de trabajo para nuestra población.

Además de gestionar los nuevos proyectos, también se realizan investigaciones conjuntas y acciones de impacto social.

A través de esta organización se promueve la aplicación de estándares y buenas prácticas a todos los miembros. Con el liderazgo de la Banca de Montevideo se ha logrado por ejemplo la adopción del Marco Internacional de Juego Responsable y certificación del mismo en el nivel más alto ante la World Lottery Association que incluye a la fecha a casi todas las bancas del país.



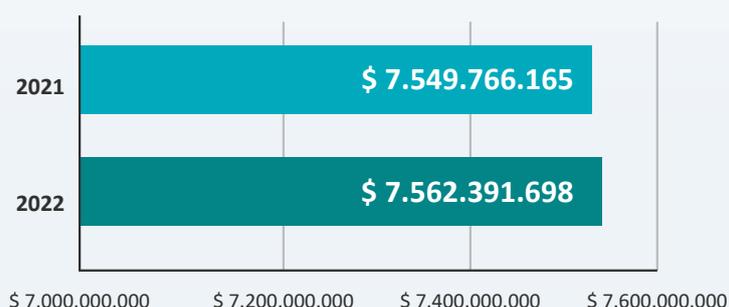
# NÚMEROS CLAVE

## Corresponden a Montevideo y algunas referencias de nivel nacional (2021-2022)

Los números informados en este Reporte de Sostenibilidad responden a los Estados Financieros de la Banca de Cubierta Colectiva de Montevideo de los ejercicios 2021 y 2022, los cuales fueron auditados por la Auditoría KPMG, y habiéndose obtenido dictámenes limpios.

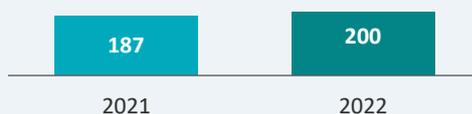
Cuando se hace referencia a números escala país, los datos utilizados son los reportados por el resto de las Bancas del país o responden a procesamientos de juego que se realizan en la Banca de Montevideo en forma conjunta.

GGR (GROSS GAMING REVENUE) APUESTAS - ACIERTOS - **TODO EL PAÍS** - \$ URUGUAYOS

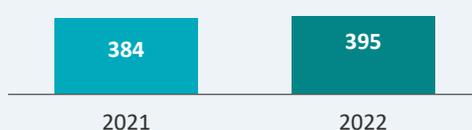


## CANTIDAD DE EMPLEADOS DE LAS BANCAS

### MONTEVIDEO

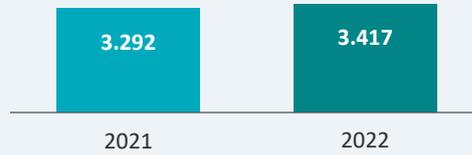


### CANTIDAD DE EMPLEADOS DE LAS BANCAS DE TODO EL PAÍS:

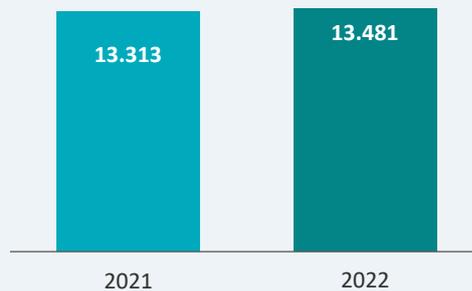


## CANTIDAD DE EMPLEADOS EN LOS PUNTOS DE VENTA DE LAS BANCAS

### EMPLEOS EN LOS PUNTOS DE VENTA DE MONTEVIDEO



### EMPLEOS EN LOS PUNTOS DE VENTA TODO EL PAÍS



## CONTRIBUCIÓN FISCAL DE LA ACTIVIDAD DE LAS BANCAS DE TODO EL PAÍS



2021 | U\$S **77 millones**  
dólares americanos

2022 | U\$S **82 millones**  
dólares americanos



La **contribución fiscal de la Banca** se destina en general a rentas generales, sin una asignación social específica. Pero una excepción a esta condición general es el impuesto al valor agregado (IVA) proveniente Supermatch, ya que se estipula por ley que una porción del mismo se destine a contribuir al fútbol nacional, para el financiamiento de infraestructura deportiva de las divisiones formativas de los clubes afiliados a la Asociación Uruguaya de Fútbol (AUF) y a la Organización de Fútbol del Interior (OFI).

## CONTRIBUCIÓN AL DEPORTE NACIONAL

La contribución de IVA del juego Supermatch a las organizaciones deportivas correspondiente al periodo 2021-2022 fue la siguiente:



2021	\$ <b>52.897.677,26</b> pesos uruguayos
2022	\$ <b>68.150.791,59</b> pesos uruguayos

## CONTRIBUCIÓN CON EL FONDO NACIONAL DE RECURSOS

Esta contribución fiscal proviene de los aciertos de los Pozos del 5 de Oro.

De acuerdo a la Ley 16.343, art.3 y al Decreto 348 del 03/08/93, los premios correspondientes a los aciertos de pozo tienen un gravamen del 5% con destino al Fondo Nacional de Recursos (FNR).

El FNR cumple con una importante función ya que brinda cobertura financiera a procedimientos de medicina altamente especializada y a medicamentos de alto precio para toda la población que se radique en el país y que sea usuaria del Sistema Nacional Integrado de Salud.



En el período considerado los montos (equivalentes en dólares americanos) correspondientes al impuesto a los pozos han sido los siguientes:



2021

U\$S **1.683.170**

dólares americanos

2022

U\$S **1.525.685**

dólares americanos



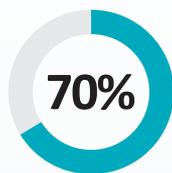
## INDICADORES DE CONFIANZA DE NIVEL NACIONAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

De la Investigación de tipo cuali y cuantitativa realizada en el 2022 a nivel nacional para medir la satisfacción al cliente surgen los siguientes datos claves:

Fuente: Grupo RADAR



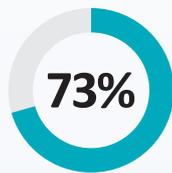
**El juego más atractivo:  
5 de Oro**



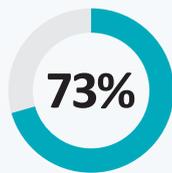
**Satisfacción del cliente en la red física.**  
Puntuación más alta : la calidad de la atención recibida en los locales



recuerda haber visto algún anuncio sobre Juego Responsable



La Banca es una empresa confiable



La Banca es una empresa sólida



La Banca tiene buena imagen en el mercado



La Banca informa sobre los riesgos de adicción al juego

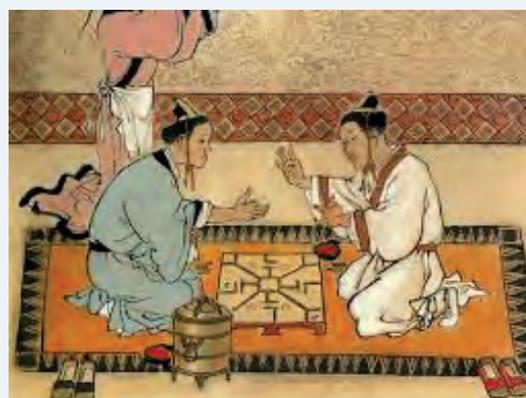


de los clientes están satisfechos con su experiencia con los juegos de La Banca



# LOS JUEGOS DE AZAR

Los juegos de azar estuvieron presentes desde el principio de la humanidad integrado a las costumbres y tradiciones culturales de las distintas sociedades.



Las primeras evidencias sobre la existencia de los juegos de azar datan de la Prehistoria, en el Neolítico con el hallazgo de objetos y pinturas rupestres que lo demuestran.

Restos arqueológicos que datan de 5000 años de antigüedad han develado que en Persia, China, el Antiguo Egipto, la Antigua Grecia y Roma ya se practicaban los juegos de azar.

Se jugaba con tabas, que consistían en fragmentos de huesos de animales, que se tallaban para que pudieran caer distintas posiciones. Siendo este un precursor de los dados.

Hay evidencias que en el 200 AC existían en China unas loterías primitivas que ayudaron a financiar la construcción de la Gran Muralla de China.

En distintos momentos de la historia se han utilizado los juegos de loterías para financiar notables obras, como en la Antigua Roma, en época de Augusto para construir importante infraestructura.

Y así a lo largo de la civilización, los juegos han ido evolucionando en distintas formas y acompañando la historia de la humanidad.

Es desde el final de la Edad Media, desde el 1400 cuando las Loterías se establecieron como un juego de apuestas popular extendiéndose por toda Europa.

Las necesidades lúdicas del hombre han sido objeto de estudio de historiadores, antropólogos y sociólogos como el holandés Huizinga y el francés Caillois que han teorizado sobre ellas y sobre la presencia del espíritu lúdico en la cultura.



El antropólogo Johan Huizinga en su libro Homo Ludens describe el juego como algo esencial y típico de la humanidad y de todas las sociedades y destaca conceptos sobre el juego: la libertad y el salir de la vida rutinaria.

Roger Callois, el escritor y filósofo francés, por otro lado, define el juego como una actividad libre y voluntaria como fuente de alegría y diversión. Resalta la importancia de la voluntad de divertirse, de apartarse de la vida corriente y la libertad de jugar y también de dejar de jugar cuando se desee. Para él es una actividad realizada en límites precisos de espacio y tiempo.

## ¿CUÁLES SON LOS JUEGOS DE AZAR?

Su característica fundamental es la circunstancia de que su resultado es futuro e incierto. La probabilidad de ganar o de perder depende del azar.

El resultado puede depender únicamente de la suerte como por ejemplo en el caso de los juegos de sorteos, como el 5 de Oro o predominantemente de la suerte como es el caso de las apuestas deportivas donde la habilidad del apostador puede incidir pero en ningún caso podría asegurar el resultado.

En este último caso el apostador puede valerse de una serie de datos y conocimiento sobre los eventos deportivos, pero de ninguna manera tener la certeza a priori de un resultado. Por lo tanto, éste es incierto y depende de factores ajenos e inmanejables por el apostador.

**Los juegos provocan emociones positivas:**

**Diversión** **Creatividad** **Ilusión**  
**Entretenimiento** **Aprendizajes**  
**Distracción de lo cotidiano** **Imaginación**  
**Ocio recreativo** **Integración social**

Se redefine la gestión de la Banca desde su propósito, reconociendo el rol que ocupa en la sociedad uruguaya de satisfacer una necesidad lúdica natural en el hombre formando parte de su cultura y tradición.



# NUESTROS JUEGOS



La Quiniela se autoriza en 1939 convirtiéndose en el juego de azar más antiguo y arraigado en la cultura uruguaya. Este tradicional juego consiste en acertar números sorteados de 1, 2 o 3 cifras.

El juego se desarrolla mediante sorteos en los que se extraen 20 premios, cada uno correspondiente a un número. Para ganar, el número seleccionado por el apostador debe coincidir con uno de los premios sorteados. Se ofrecen diferentes modalidades de juego:

- **Tres cifras:** los números se seleccionan en un rango que va del 000 al 999. El premio equivale a 500 veces la apuesta.
- **Dos cifras:** Los números se eligen de 00 a 99, y el premio es de 70 veces la apuesta.
- **Una cifra:** Se eligen números del 0 al 9, con un premio equivalente a 7 veces la apuesta.
- **Redoblona:** Esta modalidad implica una jugada combinada de dos cifras, con un rango de números de 00 a 99 y dos premios, uno para cada número. El premio para el primer número podrá ser del 1 al 20 y para el segundo del 5 o del premio elegido para el primer número si fuese mayor hasta el 20.

Los sorteos de la Quiniela se realizan dos veces al día de lunes a viernes a las 15:00hs y a las 21:00hs y sábados solamente a las 21:00 hs.

<https://www3.labanca.com.uy/pages/juegos/quiniela>





La Tómbola se habilita en setiembre de 1985 marcando un hito muy grande en la Banca con la incorporación de la tecnología en el proceso del juego. Se creó un moderno Centro de procesamiento de datos con máquinas lecto-clasificadoras de alta velocidad y con importante nivel de seguridad para procesar las apuestas.

La forma de jugar es elegir entre 3, 4, 5, 6 o 7 números de dos dígitos de un universo de 100. Durante los sorteos, se extraen 20 números de entre los 100 posibles. Para obtener un premio, es necesario que los números seleccionados coincidan con los extraídos en el sorteo correspondiente a la apuesta realizada.

Cuando se apuesta a 3 números, todos deben salir sorteados para ganar. Sin embargo, si se opta por jugadas de 4, 5, 6 o 7 números, no es necesario que todos coincidan para obtener premios intermedios.

El monto del premio varía según el tipo de apuesta y la cantidad de números acertados, siendo el premio máximo 12.000 veces la apuesta en la modalidad de 7 números.

Los sorteos se realizan con la misma frecuencia que la Quiniela y corresponde con el mismo sorteo.

<https://www3.labanca.com.uy/pages/juegos/tombola>





## El juego más popular del Uruguay

El 5 de Oro con Revancha se basa en una modalidad de juego internacionalmente conocida como LOTTO. El primer sorteo de 5 de Oro tuvo lugar el 9 de septiembre de 1990.

Se trata de un juego de pozos acumulados que ofrece la oportunidad de ganar premios millonarios y también de dividendo fijo.

El **Pozo de ORO** se gana si se acierta los cinco primeros números extraídos en el primer sorteo.

El **Pozo de PLATA** se gana por el acierto de 4 de las primeras 5 bolillas extraídas, más el acierto de la bolilla extra.

El **Pozo REVANCHA** se gana si se aciertan las cinco bolillas del sorteo Revancha.

Los premios de dividendo fijo son premios menores para quienes acierten 2 bolillas o más, del sorteo del 5 de Oro.

Los sorteos se realizan los miércoles y domingos en estudio del Canal 12 desde donde se transmiten en vivo por el canal y en redes sociales.

Los sorteos de todos los juegos son realizados por la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas, en actos que cuentan con la supervisión de un Escribano Público de dicho ente regulatorio.

5 DE ORO	
ACIERTO	PREMIO
5/5	POZO DE ORO
4/5 + E	POZO DE PLATA
4/5	\$ 8.000
3/5 + E	\$ 1.600
3/5	\$ 400
2/5 + E	\$ 160
2/5	\$ 60

REVANCHA	
ACIERTO	PREMIO
5/5	POZO REVANCHA

Si un ticket que participa en el sorteo "REVANCHA" acierta los cinco números extraídos y además en el sorteo del "5 DE ORO" acierta cualquiera de los premios detallados en la tabla, el monto total a percibir será la suma de los mismos.

El plazo para el cobro de los aciertos de pozo o de dividendo fijo, vence a los 30 días de realizado el sorteo.

A premios superiores a 100.000 U.J. según Ley N° 18.535 y Decreto del 23/12/2017 podrá aplicar retención de IRPF.

<https://www3.labanca.com.uy/pages/juegos/cincodeoro>



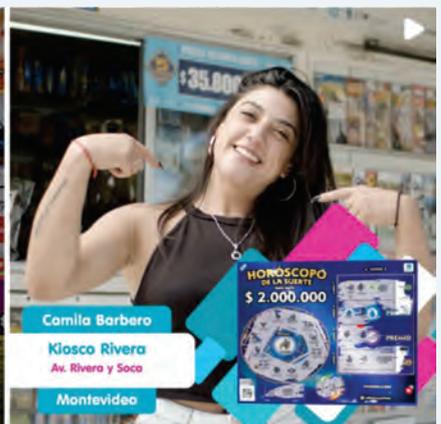
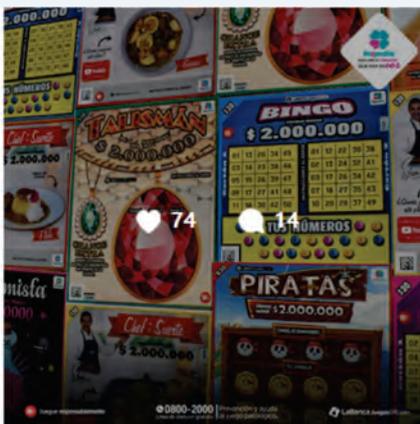
La Raspadita se autoriza en 1999.

Es un juego en el que se raspa un cartón para revelar los símbolos o números ocultos debajo y de esta forma revelar si se obtuvo o no un premio.

Hay disponibles una gran variedad de diseños, precios y premios.

Los premios que pueden obtenerse en el juego se encuentran detallados al dorso de cada cartón.

Las características principales de las Raspaditas son su instantaneidad, la diversidad, ofreciendo gran variedad de juegos y temáticas. La facilidad para jugar, con diversas mecánicas de resolución desde muy sencilla a más complejas, y la posibilidad de satisfacer un amplio segmento de clientes con diferentes puntos de precio.



En el año 2018 se autorizó la eRaspadita con el fin de llevar al canal digital el juego tradicional de Raspaditas.

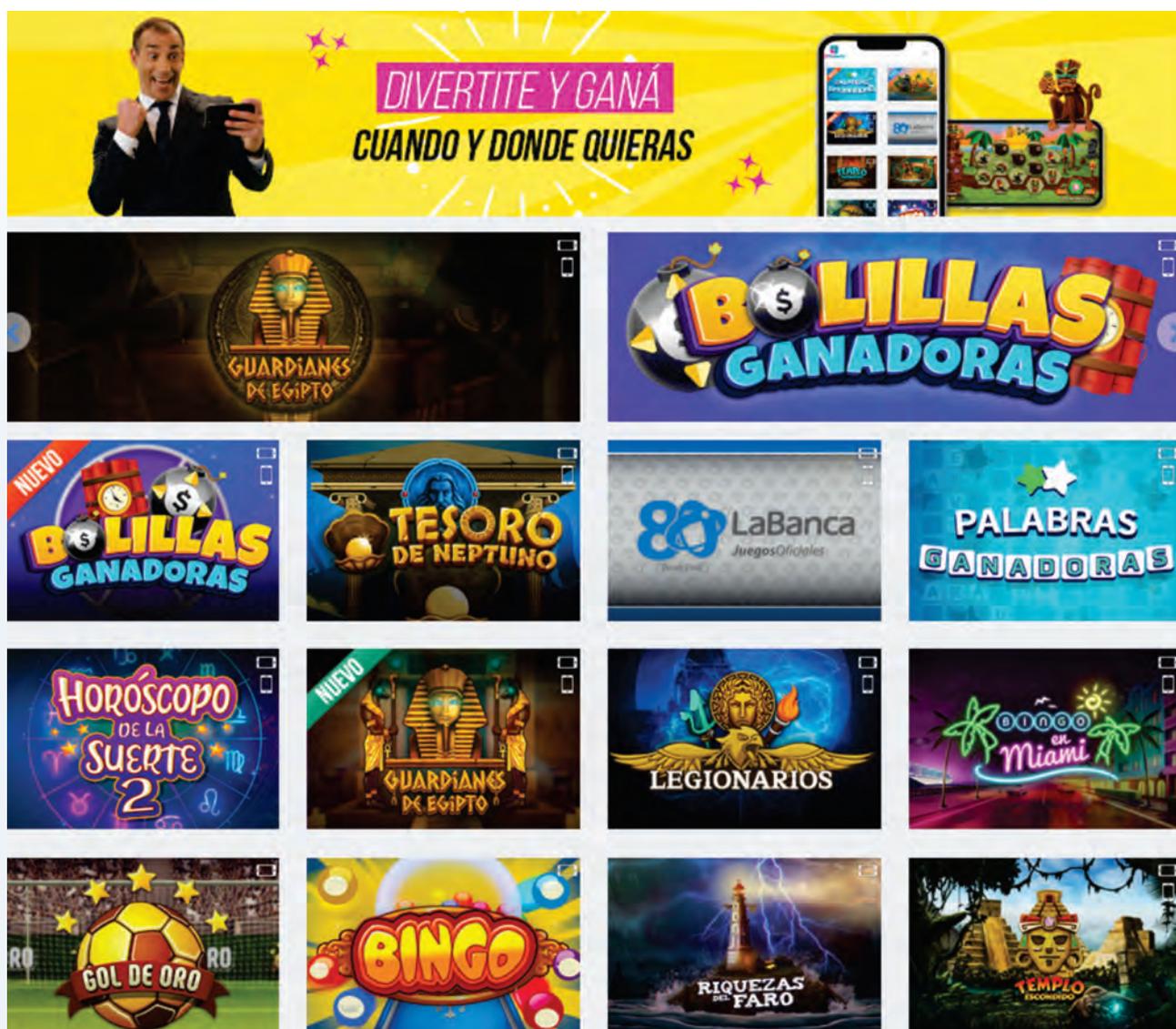
Las características principales de la eRaspadita se asimilan a los boletos impresos adaptándose los mismos a la experiencia de juego digital incorporando, sonidos, animaciones y efectos.

Este juego es la adaptación de la Raspadita física al canal digital y brinda a los apostadores que prefieren este canal una experiencia de entretenimiento con gran variedad de opciones.

Este juego hoy constituye un ejemplo de la importancia de la Innovación mediante el desarrollo de los productos con tecnología propia.

[https://www3.labanca.com.uy/pages/juegos/como\\_jugar\\_raspadita](https://www3.labanca.com.uy/pages/juegos/como_jugar_raspadita)

[https://www3.labanca.com.uy/pages/juegos/e-raspaditas/como\\_jugar](https://www3.labanca.com.uy/pages/juegos/e-raspaditas/como_jugar)



Es el juego de apuestas deportivas del Uruguay. Este tipo de juego combina el azar con el conocimiento en los deportes.

**SETIEMBRE  
2005**

## CREACIÓN DEL SITIO WEB

Al principio, se publicaba un programa semanal con 60 eventos de fútbol en la modalidad “ganador del partido” y las apuestas se recepcionaban en tiempo real a través de terminales de juego de la red de ventas. En setiembre de 2005, se creó la plataforma online [www.supermatch.com.uy](http://www.supermatch.com.uy).

**2016**

## TRANSMISIÓN POR STREAMING

Supermatch mejoró las tasas de premio del juego y comenzó a transmitir en streaming los eventos deportivos más destacados desde su sitio web. Además, se incorporaron diversas innovaciones para ofrecer un producto ajustado a las últimas tendencias a nivel internacional, como el producto Cash Out.

**2021**

## ACTUALIZACIÓN DEL SITIO WEB

El cambio se enfocó en mejorar la experiencias de los usuarios. Además, se ha puesto mayor énfasis en el análisis de los datos y del comportamiento de los clientes para brindar servicios más eficientes.

**ABRIL  
2005**

## LANZAMIENTO

Comienza la oferta de Supermatch.

**2013**

## APUESTA EN VIVO / APPS IOS & ANDROID

Supermatch revolucionó su tecnología para ofrecer a los usuarios una experiencia actualizada e innovadora. Es por eso que en 2013 se incorporaron las apuestas EN VIVO en la web y se desarrollaron apps nativas para IOS & Android. La modalidad LiveBet ha tenido una gran preferencia del público apostador desde ese entonces.

**2020**

## DEPORTIVOS VIRTUALES

Supermatch incorporó los juegos deportivos virtuales y los esports como parte de su oferta, con el objetivo de captar una nueva audiencia y ampliar la propuesta de entretenimiento.

Con más de 90 mil eventos ofrecidos al finalizar el año 2022, Supermatch sigue consolidándose como una propuesta de valor para sus clientes.

## CONTRIBUCIÓN DIRECTA DE LA BANCA AL DEPORTE

Para la Banca es muy importante apoyar el desarrollo del deporte nacional y en particular a los jóvenes talentos. Es por ello que, a través del juego Supermatch también apoya con recursos propios a destacados deportistas uruguayos y a selecciones nacionales.

En este periodo se ha patrocinado a:

### SANTIAGO URRUTIA



### WTA OPEN MONTEVIDEO



## PATRICIA PITA / SPONSOREO DAKAR



## FEDERACIÓN URUGUAYA DE REMO



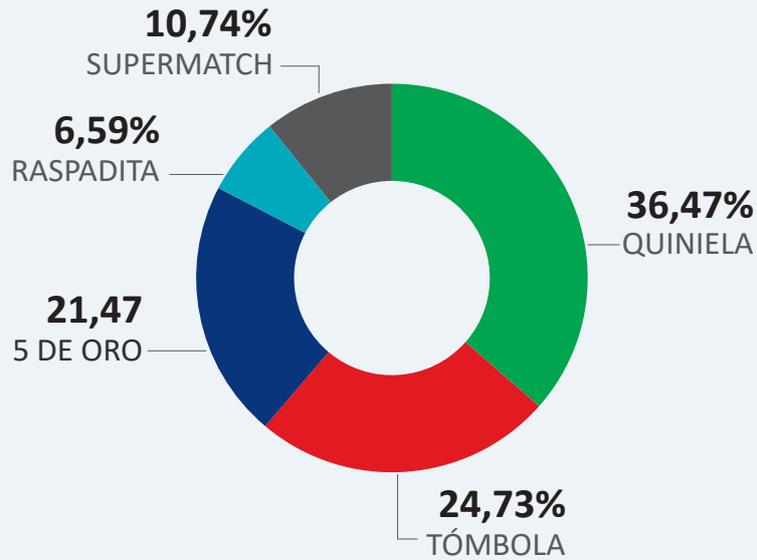
## FEDERACIÓN URUGUAYA DE BASKETBALL / SPONSOREO SELECCIÓN



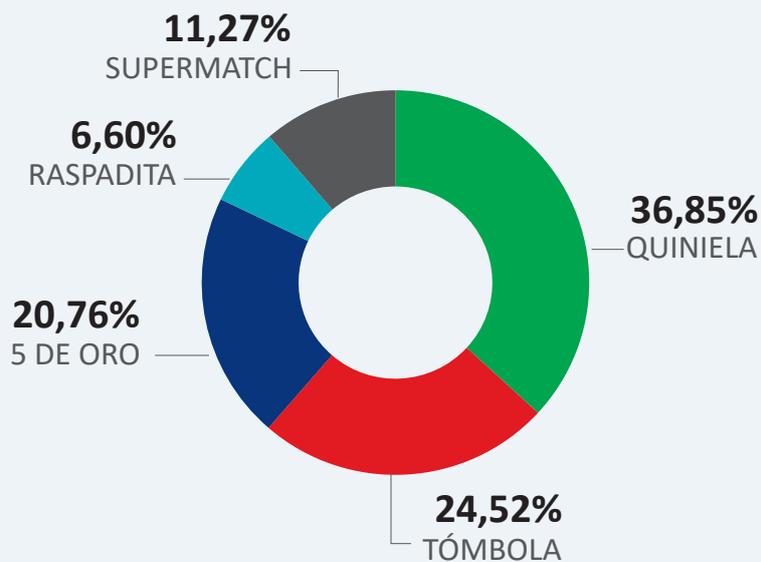
# ESTRUCTURA DE VENTAS POR JUEGO

INGRESOS BRUTOS A NIVEL PAÍS - GGR (GROSS GAMING REVENUE)

## 2021



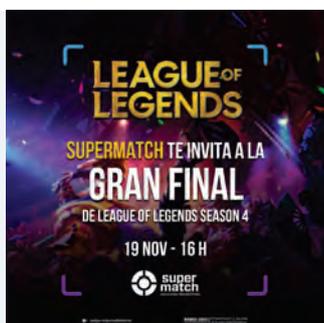
## 2022



# INNOVACIÓN EN LOS JUEGOS

## LA INNOVACIÓN EN SUPERMATCH

### Deportes Virtuales y Juegos E-Sports



Durante el ejercicio 2020, las Bancas planificaron la incorporación de nuevas modalidades de apuestas, incluyendo eventos deportivos de e-sports y juegos deportivos virtuales. La pandemia global aceleró estos planes, llevando a la rápida integración de los juegos con el sistema de la Banca y su puesta en producción. Estas modalidades fueron una alternativa para contrarrestar la indisponibilidad de oferta en un contexto de eventos reales suspendidos y limitados.

Los deportes virtuales se convirtieron en una herramienta crucial para mantener la continuidad en la experiencia de juego del usuario, llenando el vacío dejado por la disminución de eventos reales durante la pandemia.

### Innovación en Juegos Virtuales: El Caso del "Super Penales"

Con el objetivo de mejorar constantemente los productos ofrecidos, Supermatch emprendió un camino de investigación interna y externa para explorar variantes en los juegos virtuales. Tras diversas interacciones, se decidió incorporar una nueva modalidad de juego, que se ha denominado "Super Penales", en la que el usuario tuviera mayor interacción.

Se alcanzó una primera versión del juego que se prevé lanzar oficialmente en 2023.

Este enfoque innovador no solo destaca la adaptación rápida de Supermatch ante las condiciones cambiantes del mercado, sino también su compromiso continuo con la mejora y la expansión de su oferta para satisfacer las demandas y expectativas de los usuarios. La introducción del juego "Super Penales" representa un paso significativo hacia la creación de experiencias de juego más interactivas y atractivas para la comunidad de Supermatch.



## Propuesta de Valor Basada en el Entretenimiento

La propuesta de valor de Supermatch se fundamenta en el entretenimiento, dividido en cuatro categorías: Diversión, Desafío, Distracción y Adrenalina. Este enfoque amplio y diversificado busca satisfacer distintos segmentos de usuarios, anticipando las necesidades de las futuras generaciones.

## Nueva Plataforma Web de Supermatch

Uno de los proyectos más significativos en el periodo fue el lanzamiento en octubre del 2022 de su nueva plataforma. Su enfoque en usabilidad significó una mejora en la experiencia del usuario.

## Innovación y Valor Agregado

Se ha invertido en la incorporación y desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas y también en recursos humanos calificados con habilidades estadísticas y econométricas que permitieron consolidar un equipo especializado que genera mejoras en la gestión y en el servicio.

## Innovación con enfoque social

La innovación y las iniciativas de impacto social que se promueven en la Banca también llevaron a realizar acciones desde la comunicación. Se realizó, una co-producción con Magnolio Podcast, que se llamó "El Otro Lado del Deporte". Consistió en un Podcast de 10 capítulos en los que invitamos a especialistas a tratar temáticas vinculadas a distintas áreas del deporte como por ejemplo: los niños y el deporte, la nutrición, el fútbol femenino, la salud mental, el deporte como agente de cambio social entre otros. Tuvieron una excelente repercusión y se está trabajando en lanzar una segunda temporada en el 2023.



## E-RASPADITA - CASO DE INNOVACIÓN

Estos juegos se comenzaron a desarrollar en el 2018 y son íntegramente diseñados y producidos por la Banca por un equipo técnico capacitado y especializado en este producto, siguiendo todos los requisitos de seguridad y transparencia que nos exigen nuestras certificaciones.

Estos juegos no tienen un boleto físico, sino que consisten en jugadas virtuales con premios fijos cuyos resultados están determinados por un generador de números aleatorios. Este hardware de fabricación suiza cuenta con las certificaciones técnicas que garantizan su correcto funcionamiento sorteando aleatoriamente los boletos virtuales para cada una de las apuestas realizadas.

Todas las apuestas de e-Raspadita tienen un identificador interno único que permite tener la trazabilidad completa de las apuestas y sus registros de auditoría.

El juego funciona en la plataforma de juegos de la Banca con un sistema propio certificado por un laboratorio internacional y auditado bajo las normas de seguridad y calidad. Este sistema interactúa con el usuario y con el generador de números aleatorios y procesa todas las apuestas y lo aciertos correspondientes.

El desarrollo que ha tenido este producto desde su lanzamiento en el 2018 ha permitido conformar un equipo dedicado en la Banca muy especializado y calificado para el diseño y elaboración de juegos digitales con un importante potencial que contribuye a nuestro objetivo de innovación digital.



# INNOVACIÓN EN LOS PROCESOS Y LA INFORMACIÓN



## Automatización de procesos

En respuesta a la creciente necesidad de mejorar la eficiencia operativa y mantenerse a la vanguardia en un entorno tecnológico cada vez más dinámico, se estableció como objetivo automatizar procesos en el área de tecnología. El propósito principal es optimizar las operaciones internas, agilizar los flujos de trabajo y maximizar el rendimiento de los recursos tecnológicos disponibles.

Este plan consistió en la sustitución de tareas manuales por procesos automatizados en el área de tecnología y desarrollo.

Los equipos de tecnología y desarrollo, experimentan una mejora significativa en su eficiencia y capacidad para ofrecer soluciones de manera más rápida y por otra parte, los clientes del área se ven beneficiados por la agilización de los procesos relacionados con la entrega de productos y servicios.

- **Indicadores de Impacto Positivo:**
  - **Reducción de Tiempos de Ejecución:** Contribución a una mayor eficiencia operativa.
  - **Minimización de Errores:** Mejora la calidad general de los productos.
  - **Mejora en la Productividad del Personal:** La liberación de tareas rutinarias permite una mejora general en la productividad.
  - **Mayor Adaptabilidad a Cambios:** La capacidad de ajustar rápidamente los procesos automatizados permitirá adaptarse con mayor facilidad a en los requisitos del negocio.



## Fortalecimiento de la tecnología aplicada

El proyecto de fortalecimiento de tecnología se llevó a cabo con el propósito fundamental de modernizar y optimizar nuestras infraestructuras, sistemas y procesos. Esta iniciativa responde a la eficiencia operativa, la seguridad de la información y la capacidad de adaptación a los cambios tecnológicos mediante la adopción proactiva de tecnologías emergentes y la mejora continua de sus capacidades digitales.

El proyecto en curso incorpora innovación en áreas clave como la gestión de datos, accesibilidad segura y protegida, la ciberseguridad, la analítica avanzada y la infraestructura en la nube.

Son varios grupos de interés afectados por esta innovación. Dentro de la organización, en primer lugar, los equipos de tecnología y desarrollo se benefician directamente al tener acceso a herramientas y recursos más avanzados. En particular, los responsables de proyectos y áreas operativas, cuentan con más capacidad para alcanzar sus metas estratégicas. Por otra parte, los clientes se benefician en los productos y servicios que reciben.

- **Indicadores de Impacto Positivo:**
  - **Mejora en la Eficiencia Operativa:** La implementación de tecnologías más avanzadas se traduce en una mayor eficiencia operativa, reduciendo los tiempos de ejecución de procesos y mejorando la capacidad de respuesta.
  - **Fortalecimiento de la Seguridad de la Información:** La adopción de medidas de ciberseguridad más robustas se refleja en una disminución de incidentes de seguridad, protegiendo la integridad y confidencialidad de los datos de la empresa y sus clientes.
  - **Incremento en la Innovación:** La mejora en las capacidades tecnológicas brinda a los equipos de desarrollo mayores herramientas para la innovación, lo que se reflejará en productos y servicios más avanzados.
  - **Mayor Adaptabilidad a Cambios Tecnológicos:** La actualización de la infraestructura tecnológica permitirá a la empresa adaptarse más fácilmente a las tendencias y cambios tecnológicos, asegurando su relevancia a largo plazo.

En conclusión, la innovación en el área de tecnología no solo busca fortalecer la infraestructura interna, sino que también se alinea con los objetivos estratégicos de la empresa, beneficiando a distintos grupos de interés y generando un impacto positivo medible en la capacidad operativa y competitiva de la organización.

## Business Intelligence (BI) - automatización de la generación de información y reportes

Se implementó y adecuó a las necesidades de la empresa un sistema de BI para la fácil y rápida disponibilidad de información de calidad para la toma de decisiones.



Este proyecto nace con el propósito fundamental de aprovechar el vasto panorama de datos disponibles para optimizar la toma de decisiones y generar un enfoque más proactivo y basado en datos para nuestras operaciones.

- **Automatización de la Generación de Reportes e Indicadores**  
La aplicación de esta herramienta aportó la capacidad de visualizar y analizar datos de manera integrada. Esta automatización no solo ahorra recursos, sino que también garantiza la precisión y coherencia de la información, permitiendo a los equipos de gestión acceder fácilmente a una visión completa y actualizada de los datos de la empresa.
- **Aporte a la Gestión:**  
El área de BI se ha convertido en un aliado estratégico para quienes toman decisiones al proporcionar reportes y análisis detallados en tiempo real, permitiendo tomar decisiones más informadas y rápidas.
- **Indicadores de Impacto Positivo:**
  - **Mejora en la Toma de Decisiones:** La rapidez y precisión en la generación de informes permite a disponer de información de calidad para la toma de decisiones.
  - **Eficiencia en la Gestión de Recursos:** Se ha reducido el tiempo dedicado a la generación de informes manuales

## Plataforma digital en la Red de ventas: Centro de auto-gestión de Subagente (CAS)

El CAS surge como una respuesta a la necesidad de mejorar la experiencia de nuestros Agentes y Subagentes al interactuar con la información y funcionalidades disponibles en sus terminales de juego.

Por este motivo, y con la constante inquietud de la utilización estratégica de los avances tecnológicos, se desarrolló la plataforma **Centro de Autogestión del Subagente (CAS)**. Esta iniciativa promueve la eficiencia y la sostenibilidad con la red de ventas. CAS, es accesible las 24 horas, los 365 días del año, a través de dispositivos como smartphones, tablets o computadoras, proporciona acceso sin restricciones a toda la información administrativa de los puntos de venta.

A través de esta plataforma web, los vendedores pueden acceder instantáneamente a la información clave del negocio, a su cuenta corriente y otros reportes de la operativa de su local y las liquidaciones diarias. Así como también efectuar otras gestiones como hacer pedidos de Raspaditas y revisión de stocks y digitalizar boletas con aciertos para su control de fiscalización. Esta plataforma también es un canal de comunicación para el envío de notificaciones y cuenta con un chatbot para evacuación de dudas frecuentes de forma ágil y precisa.

El sistema CAS ofrece muchas mejoras al usuario respecto al sistema anterior, mediante la disponibilidad de información y la incorporación de importantes funcionalidades que facilitan la gestión administrativa.



## TRANSPARENCIA Y SEGURIDAD

En la actividad del juego la Transparencia y la Seguridad son dos factores fundamentales para garantizar la confianza de nuestras partes interesadas, especialmente de nuestros clientes.

### TRANSPARENCIA EN LOS SORTEOS - LA TECNOLOGÍA APLICADA A LOS BOLILLEROS

Todos los sorteos de los juegos son actos realizados por la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas (DNLQ) y bajo su responsabilidad. Los mismos son actos controlados por escribanos del ente regulador.

Los sorteos de Quiniela y Tómbola se realizan en las instalaciones de la DNLQ, por parte del personal asignado por el ente regulador y la comparecencia de un Escribano Público del mismo organismo.

En el caso del 5 de Oro, sus sorteos son televisados en tiempo real por Teledoce.

Los bolilleros utilizados desde el 2020 son del modelo Halogen II, que son fabricados por la empresa Smartplay International Inc. ([www.smartplay.com](http://www.smartplay.com)).

La elección de este proveedor se basó en estos atributos:

- Experiencia de la empresa
- Confianza en el producto
- Amplia base de clientes, más de 200 en 85 países.
- Membresía a asociaciones que exigen buenas prácticas - Miembro de la World Lottery Association (WLA) y de la Asociación Norteamericana de Loterías Estatales y Provinciales (NASPL).
- Certificaciones de la Industria – Certificado ISO 9001: 2008. Los bolilleros de Smartplay han sido probados y certificados por GLI, KPMG, Eclipse, DelahantyConsulting y BMM en numerosos países, estados y jurisdicciones provinciales.

El Halogen II utiliza bolas de polímero sólido para una seguridad máxima.

Cada bolilla tiene 12 números igualmente espaciados en la superficie de la bola, lo que garantiza una buena visibilidad de los números cuando se ve desde cualquier ángulo.

Tiene una presentación visualmente atractiva con un eje ascendente, luces LED, proporcionando una visualización muy clara de la bola sorteada.



Estos bolilleros cuentan con un sistema que identifica los números sorteados en tiempo real. Esta es una tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID): cada bolilla contiene un transpondedor (aparato que emite una señal en una frecuencia determinada cuando lo estimula otra señal externa apropiada) en su interior, que es leído por una antena montada en el bolillero transmitiendo el número de serie de la bolilla en código propietario. Una vez recibido por la antena y el lector, este código es descifrado por el micro servidor del sistema.

La importancia de la aplicación de esta tecnología: permite compartir los resultados del sorteo en forma instantánea y segura en los distintos medios.

Automáticamente se transmite a todos los puntos de contacto con los clientes: sobreimpreso en la transmisión del sorteo, información a través de nuestro sitio web, redes sociales y al servidor para la liquidación del sorteo evitando la digitación humana y eliminando así la posibilidad de cometer errores.

#### Otras funcionalidades:

- **Genera archivos exportables de registros de los sorteos para auditorias.**
- **Genera animaciones 3D personalizadas para mostrar los resultados.**
- **Exporta animaciones personalizadas para cargarlas en You Tube, Facebook o en servidores para ser reproducidos automáticamente en ubicaciones remotas.**

Para la sustitución de los bolilleros se eligió una fecha muy especial, el 9 de setiembre de 2020 por conmemorarse el 30 aniversario del primer sorteo del 5 de Oro. Los bolilleros nuevos son de alta innovación tecnológica utilizados en los principales mercados mundiales.

Con esta actualización de los bolilleros del 5 de Oro se evoluciona a una nueva tecnología en la digitalización de los sorteos que permitirá seguir garantizando seguridad y confianza a nuestros clientes como desde el primer día y mantener la emoción del sorteo en vivo.

Esta innovación fue acompañada por un cambio en la estética de la presentación de los sorteos con la incorporación de una cámara adicional aérea que capta la extracción de las bolillas en primeros planos.

## PROCESAMIENTO SEGURO DE LAS APUESTAS

Para los juegos en que los resultados dependen de la realización de un sorteo, como son, la Quiniela, Tómbola y 5 de Oro hay un proceso definido para garantizar la seguridad, transparencia e integridad de las apuestas que participan de los mismos.



Una vez que se termina la recepción de apuestas se realiza su procesamiento con el objetivo de consolidar todas las apuestas recibidas a través de los diferentes canales de ventas, físicos y remotos y con ellas generar una base de datos que llamamos **Juego Testigo**. Este es un documento en formato digital que contiene todas las apuestas del juego para el próximo sorteo. Se envía a la DNLQ en forma directa y segura a sus servidores a través de una VPN antes de la realización del sorteo. A este archivo se le aplica una firma digital para garantizar su procedencia y es acompañado de un sello de tiempo que nos proporciona un proveedor internacional para certificar la hora del envío.

## DISEÑO Y PRODUCCIÓN DE LAS RASPADITAS



Los juegos de Raspaditas físicas se diseñan en la Banca y son autorizados por la DNLQ en forma previa a su fabricación. Son fabricadas por una empresa proveedora internacional en su planta de producción en Chile. Esta empresa de reconocimiento internacional cuenta con las acreditaciones y certificaciones que garantizan el mayor estándar de seguridad, calidad y cuidado medioambiental en la elaboración de este producto. El diseño integral de cada juego incluye las temáticas, tamaño, colores, mecánicas de juego y otros aspectos estéticos, y por otro lado los niveles de precio y los planes de premios. Estos son definidos y estructurados por la Banca y posteriormente autorizados por la DNLQ. Luego de concluido este proceso se ordena la elaboración del producto en Chile.

Con el objetivo de lograr la mayor eficiencia económica, medioambiental y de gestión se está en un proceso de mejora continua en el que se ha logrado una planificación en la gestión del lanzamiento de los juegos en el mercado que optimiza desde el diseño de los juegos, producción de los juegos en la planta, los tiempos, transportes y su almacenaje y distribución local. Así como también se mejora la forma de recuperar el residuo de papel después de su comercialización.

La Cadena de Valor relacionada con este producto incluye a varias partes interesadas.

El proveedor que fabrica este producto además de cumplir con todos los requisitos exigidos por la Banca es evaluado bajo el Due Dilligence que realiza el Departamento de Control interno que incluye muchos controles sobre los boletos para evaluar la integridad de los mismos, su resistencia a la humedad y calor, etc. Pero también se realiza un procedimiento de auditoría una vez al año que consiste en el envío de uno de los juegos recibidos en forma aleatoria a un laboratorio especializado en Estados Unidos para su testeo con pruebas específicas que entre otras pruebas incluye la utilización de cámaras infrarrojas para comprobar la invulnerabilidad de la seguridad de los cartones. También periódicamente se realizan visitas a la fábrica por parte de nuestro personal para tomar un contacto directo con el lugar de producción y ver sus condiciones. Todos estos procedimientos forman parte de la evaluación del proveedor que se formaliza una vez al año.



## PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La seguridad y la innovación son valores que identifican a la Banca, por lo tanto forman parte de su estrategia y en la gestión se establecen objetivos y planes para que sean una prioridad.

### Gestión de los riesgos de seguridad - Ciberseguridad y fraudes

La Banca es propietaria de un sistema de gestión de seguridad de información consolidado en la mejora continua desde su implementación hace más de una década. Anualmente se realiza un análisis y ponderación de riesgos de seguridad identificados, se reporta a la Alta Dirección y se presentan planes de inversión para darle el debido tratamiento. A su vez, cada proyecto significativo de la organización, como ser cada lanzamiento de un producto/servicio o cambio importante en un proceso cuenta con un análisis de riesgos específico para garantizar que se mantenga la operativa y la integridad, considerando la legislación, los estándares y los requerimientos de las partes interesadas.

### Protección de Datos - Adecuación a cambios en la normativa e implementación de mejoras para el resguardo de la información, privacidad del cliente y prevención de fuga de la información

En este período 2021-2022 se produjo un importante cambio en relación con la normativa relativa a este tema.

A nivel de legislación, a partir del decreto 64/020 se agregaron nuevas disposiciones en materia de privacidad de datos de clientes.

Algunas disposiciones: designación de Delegado de Datos con responsabilidades en la materia (asesorar, supervisar el cumplimiento, proponer medidas), gestión y comunicación de vulnerabilidades y evaluación de riesgos asociada a datos personales.

Se han realizado los ajustes necesarios para cumplir con el decreto y se continúa en proceso de mejora para proteger los datos de los clientes.

No se han producido ningún tipo de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente o pérdida de datos del cliente.

### Actualización de la norma WLA:SCS-2020

Otro cambio importante corresponde a la adopción de la nueva versión del estándar internacional de seguridad de la información en la industria del juego. Durante el año 2020 se modificó el estándar WLA de seguridad en el que la Banca está certificada desde el año 2012.

El estándar de seguridad (WLA: SCS) tiene como objetivo ayudar a organizaciones de loterías y apuestas deportivas de todo el mundo a



desarrollar entornos seguros, donde la integridad y la transparencia sean el pilar fundamental, con el fin de generar confianza en las actividades que se realizan tanto a los clientes como demás grupos de interés. Como se detalla más adelante en: **Certificaciones en buenas prácticas**.

De los cambios más importantes de la norma se destacan los relacionados a cambios en los controles para un desarrollo de juegos seguro, tanto si el software es desarrollado por la propia organización o subcontratado.

## Seguridad en el Teletrabajo

La implementación del teletrabajo en la Banca se realizó con motivo de la pandemia del COVID19, ya que no estaba disponible previamente en ningún caso. La situación se manejó en forma urgente e implicó adquisición de equipos y preparación de los mismos para el trabajo remoto en condiciones de escaso tiempo y de alta seguridad. Este proceso demostró la capacidad de la organización para garantizar la continuidad de las operaciones incluso en circunstancias tan desafiantes.

La infraestructura tecnológica robusta y las medidas de seguridad implementadas aseguraron una conexión remota estable y confiable para que los empleados pudieran acceder de manera segura a los recursos y sistemas necesarios para llevar a cabo sus responsabilidades laborales desde sus hogares.

La implementación de protocolos de seguridad, el uso de redes privadas virtuales (VPN) y la capacitación continua del personal han contribuido a la protección efectiva de los datos sensibles de la empresa durante el teletrabajo.

Se mantienen sistemas híbridos de trabajo con posterioridad a la pandemia y por lo tanto se continúa utilizando el sistema de conexión remota.

## NUESTRA PRESENCIA EN EL MERCADO

Las investigaciones de mercado realizadas nos indican consistentemente que cerca de un 70% de la población adulta mayor de 18 años menciona haber jugado a alguno de los juegos de la Banca en el último año.

Esto se debe a que contamos con una variada oferta de juegos que se ajusta a las preferencias de los distintos sectores del mercado, desde apuestas más sofisticadas como las deportivas de Supermatch al tradicional 5 de Oro, que en especial cuando “está acumulado” invita a tentar a la suerte, incluso compartiendo apuestas con familia, amigos o compañeros de trabajo y soñar con ganar un pozo millonario.

Es también una consecuencia de que los juegos de la Banca están inmersos en la cultura del país, cuentan con muy alto índice de confianza que se ha construido



en casi 80 años de historia, una trayectoria donde los valores que declaramos se ven reflejados en el día a día.

En la Banca se investiga y analiza para crear y diseñar juegos con parámetros de excelencia para satisfacer adecuadamente las necesidades del mercado con juegos atractivos y emocionantes. También se investiga y realiza benchmarking de otros mercados para conocer y estar actualizados con los movimientos de la industria en el mundo para poder inspirarnos en los casos de éxito, así como también prevenir y evitar incurrir en errores que otros hayan tenido.

La Banca trabaja para que todos sus miembros, tanto sus socios y como sus empleados se sientan orgullosos de ser parte de la organización.

Actualmente estamos apostando a una transformación del modelo de negocio tradicional a uno sostenible comprendiendo con responsabilidad la gestión de los impactos, para construir una sociedad cada día mejor, con el bienestar de las personas en el centro con la sensibilidad sobre los aspectos medioambientales que reclama el planeta.

## Opinión Pública

La opinión de nuestros clientes y del público en general, es muy importante para la Banca para su imagen y reputación en el mercado. Por este motivo se realizan campañas institucionales, notas de prensa y entrevistas a las autoridades para dar a conocer las políticas, valores y la gestión responsable de la organización. En oportunidad del 80 Aniversario de la Banca en el 2023, se cuenta con una estrategia y un plan de comunicación para difundir esta información, en dicho año.

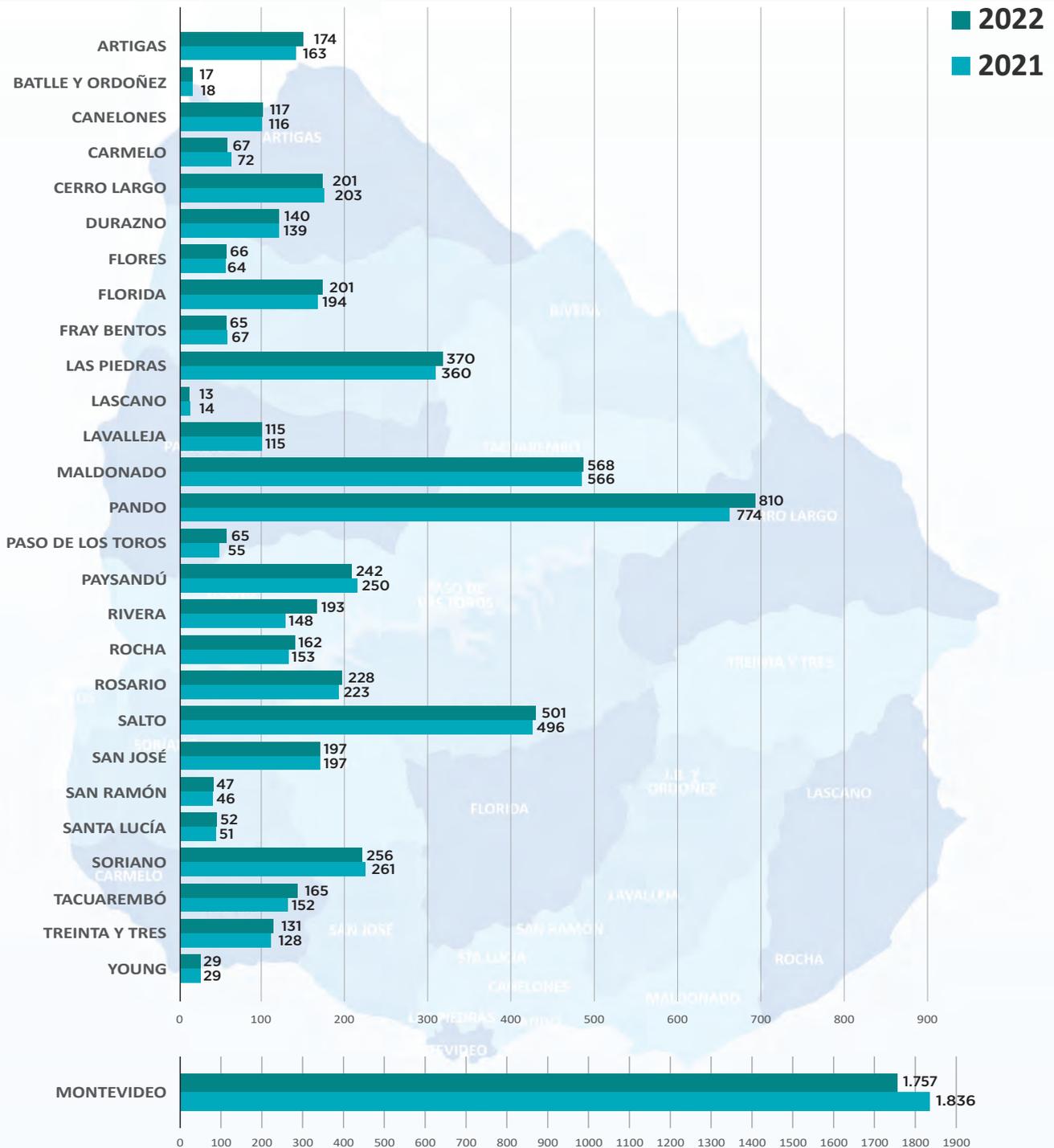
El presente reporte es una herramienta de comunicación, un instrumento para la transparencia en el que la Banca declara como se responsabiliza y gestiona sus impactos.



# CANALES DE VENTA

## RED DE LOCALES DE VENTA

Las Bancas tienen una extensa red física en todo el país.



### TOTAL PAÍS





**Kiosco Boulevard**  
Av. Artigas 1046  
Florida



**Laura Bermúdez**  
Kiosco Dos Reinas  
Hurta y Artigas  
Pando



**Miriam Navarro**  
Provisión "Hasta Ahí"  
Av. Dr. Sanfán C. Rossi 4755  
Montevideo



**Laurdes Sanhacrus**  
Agencia de Quinielas Nº 15  
Av. Guaraníes Km 22  
Lagomar



**Micaela Rodríguez**  
Agencia de Quinielas Nº 1  
18 de Julio 473  
Durazno



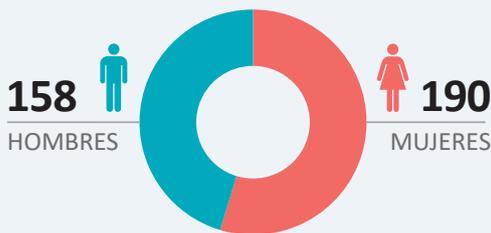
## RED DE VENTAS MONTEVIDEO

En la red de ventas se pueden adquirir todos los juegos en su forma física y también "pines" que son acreditaciones de dinero en las cuentas web personales de los clientes para el juego desde el canal digital.

Los locales que constituyen la Red de Ventas son de diverso porte, desde la cadena de Agencias Oficiales que además son red de cobranzas en su gran mayoría hasta pequeños quioscos barriales.

Los puntos de venta se pueden clasificar de la siguiente forma:

**Agencias Oficiales:** Pertenecen a los Agentes Oficiales de Quinielas que son los socios de la Banca. Administran a un grupo propio de subagentes y la mayoría vende los juegos en mostrador.

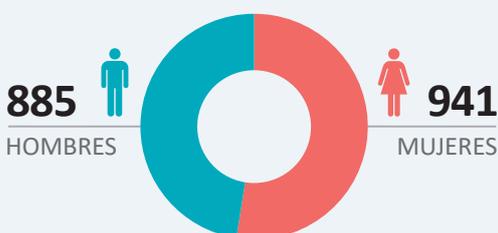


TOTAL DE TITULARES:  **348**

TOTAL DE AGENCIAS:  **87**

**Subagentes y Corredores:** Estos son locales de venta minoristas, quioscos barriales y de plaza en su gran mayoría que además de vender apuestas y pines también disponen de una variedad de artículos minoristas. Estos vendedores no guardan ninguna relación de dependencia laboral con la Banca ni con las Agencias. Son empresas independientes, en su mayoría unipersonales y pymes.

En el 2021 se habilitaron 4 corredores.



TOTAL DE TITULARES:  **1.826**

TOTAL DE LOCALES:  **1.687**

## Habilitación de subagentes

La reglamentación establece que la habilitación de los subagentes para vender juego está formalizada mediante una licencia que otorga la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas (DNLQ - Estado).

La Banca propone candidatos para la venta de juego de acuerdo a estudios de zonas y estrategia comercial realizando un detallado estudio previo de los mismos.

En relación a los Juegos la actividad está regulada por los Reglamentos de Juego y las resoluciones emitidas por la DNLQ.

Cada subagente está referido a una Agencia Oficial (socios) que será la que tendrá una relación directa de administración, pago de liquidaciones y control.

## Equipamiento de red de ventas

La remuneración de la actividad se constituye por comisiones sobre la venta de apuestas y las cargas de pines para el juego web.

En su relación con la Banca suscriben al Código ético de subagentes y se firma un contrato por el uso del equipamiento.

La Banca les proporciona a los subagentes el equipamiento necesario para realizar la comercialización de los servicios de juego, mantenimiento y asistencia técnica, elementos de marketing como ser exhibidores, cartelería, folletos, insumos como el papel para la impresión de las boletas de juego y capacitación.



## Capacitación de Vendedores

El programa de capacitación de Subagentes consiste en primera instancia en un Curso Inicial, el cual debe ser aprobado para que se proceda al acondicionamiento del local para la habilitación de la venta. Este curso consiste en varios módulos sobre todos los aspectos reglamentarios, los distintos juegos, sus características, y cómo se juegan, instrucciones para operar los equipos que utilizarán, la administración y liquidaciones diarias, etc. También contiene un módulo específico sobre Juego Responsable y la política de sostenibilidad y RSC de la Banca. El curso se brinda en forma teórica y práctica y en formato híbrido con el apoyo de una plataforma de e-learning. Los participantes, titulares de la subagencia tienen que rendir pruebas de evaluación de conocimientos que deben aprobar para poder continuar el proceso de habilitación.

Reciben manuales y el acceso a la plataforma de e-learning “Hoy me formo” para poder consultar los contenidos de los cursos y también para comunicarse en línea con el Centro de Atención al cliente de la Banca y evacuar sus consultas.



Posteriormente a la capacitación inicial, reciben capacitación complementaria en el punto de venta si fuera necesario y específica ante nuevas disposiciones reglamentarias o nuevos juegos.

Antes de la pandemia todas las capacitaciones eran presenciales. Ocurría que todas las convocatorias de capacitación en forma posterior al Curso Inicial eran de baja concurrencia, con el principal argumento de la dificultad de tener que dejar el local para asistir al curso. A partir de la implementación de la plataforma de capacitación digital, se logra acceder a más personas y con muy buenos resultados.

## Gestión de Impacto en la Red de Ventas

Con respecto a la política de sostenibilidad de la Banca se estudian planes de involucramiento y colaboración para la gestión de los impactos en la cadena de valor “aguas abajo” de la organización que incluya a la Red de ventas e incluso también a los clientes finales.

Se utilizará la plataforma de capacitación “Hoy me formo” para sensibilizar sobre los aspectos medioambientales y promover la conciencia de impacto en los locales de venta que faciliten la participación en los planes que se implementarán en el futuro.

La plataforma CAS de administración de red de ventas también es parte del **Plan de reducción de consumo de papel**, ya que evitará la impresión de reportes que se pueden visualizar claramente en formato digital sin la posibilidad de impresión.



## CANALES DE VENTA REMOTOS

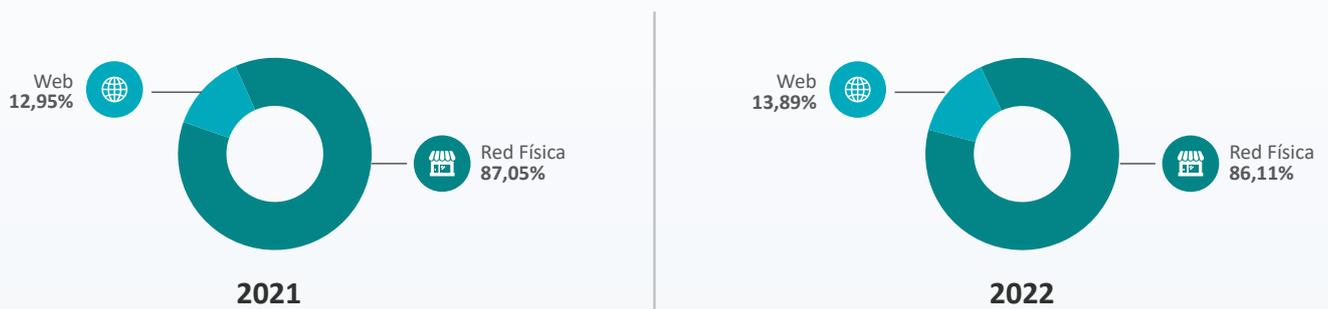
La Banca de Montevideo comercializa todos sus juegos en su red de ventas física y en través de Internet, aplicaciones móviles y canal telefónico.

Las ventas en canales digitales significan un 28% en términos generales del total de las ventas, pero para cada tipo de juego presenta una composición diferente. A continuación, cuadro con los juegos ofrecidos y su participación por canal de ventas:

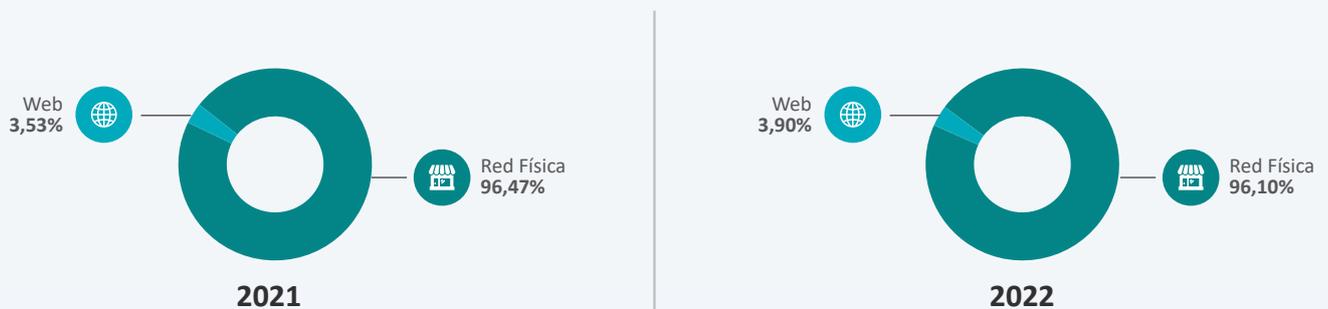


## DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR CANAL DE VENTAS

DISTRIBUCIÓN DE GGR (GROSS GAMING REVENUE) POR CANAL A NIVEL DE LA ACTIVIDAD DE TODO EL PAÍS PARA **TODOS LOS JUEGOS**



DISTRIBUCIÓN DE GGR (GROSS GAMING REVENUE) POR CANAL A NIVEL DE LA ACTIVIDAD DE TODO EL PAÍS PARA LOS **JUEGOS TRADICIONALES: QUINIELA, TÓMBOLA, 5 DE ORO Y RASPADITA**



DISTRIBUCIÓN DE GGR (GROSS GAMING REVENUE) POR CANAL A NIVEL DE LA ACTIVIDAD DE TODO EL PAÍS PARA LAS **APUESTAS DEPORTIVAS: SUPERMATCH**



Las cuentas de usuarios web activas se han incrementado en más de un 10% en el período, lo que significa un indicador del creciente interés del público en el canal digital.

Las bancas de todo el país ofrecen sus juegos en el canal digital en forma conjunta, en sitios únicos [www.labanca.com.uy](http://www.labanca.com.uy) y [www.supermatch.com.uy](http://www.supermatch.com.uy). De esta forma, mediante una plataforma única certificada en los principales estándares de la industria se ofrecen juegos atractivos y seguros que operan bajo las reglas de Juego Responsable. Este sistema en que se comercializa el juego online en Uruguay, permite que se puedan aplicar con eficacia las medidas de Juego Responsable y evita que existan competencias entre distintos operadores por la captación de mercados. La lucha por la obtención de mercados implicaría una promoción excesiva y competitiva con estrategias de marketing muy agresivas que son un facilitador de los problemas de juego patológico en los grupos vulnerables, implicando un importante daño en la sociedad.



**"La competencia en el juego promueve la ludopatía y baja la recaudación del Estado". El presidente de La Banca de Quinielas del Uruguay Roberto Palermo, explica su postura respecto a la forma de regular el juego.**



*"Jugar es inherente al ser humano. Necesitamos jugar. Jugando aprendemos a ganar y a perder, aprendemos a cumplir las reglas y a medir las expectativas, nos ayuda a soñar, a ilusionarnos y a evadirnos de las preocupaciones cotidianas que nos abruma. Por eso una sociedad que juega es una sociedad más sana desde el punto de vista psicológico. Con el juego canalizamos muchas cosas, tanto la frustración de perder como la euforia de ganar, pero en un marco controlado, medido, acotado.*

*Por esta razón desde hace 180 años rige un principio sabio en nuestro país, y es la ilicitud de los juegos de azar, salvo aquellos que están expresamente habilitados por ley, o sea que la autorización es por la vía de la excepción, pero con un fuerte control del Estado, que es quien*

*debe velar por el bien común. El juego no es una actividad que pueda dejarse al libre albedrío del mercado, porque el afán de lucro, en un entorno de competencia, hace que se apliquen herramientas de marketing que estimulan el juego sin límites, con altísimos retornos en premios, y ahí es donde aparece el juego problemático.*

*Las bancas de quinielas aprendimos mucho sobre esto a lo largo de nuestros 80 años. La limitación geográfica que existía antes para cada banca o sala de casino se ha ido desdibujando o eliminando como consecuencia del desarrollo tecnológico aplicado a los juegos online. Por esta razón es que enfrentamos este nuevo desafío, ya que en el juego online no hay fronteras como en el mundo físico. En nuestro caso, a pesar de esta realidad, no competimos entre nosotros, sino que desarrollamos una plataforma única de juego, con reglas claras y compartidas a las que adherimos todos en nuestro colectivo. Y esta solución es la que proponemos que se incorpore a este proyecto de ley a estudio de la Cámara de Representantes."*

*"En La Banca estamos certificados por la Asociación Internacional de Loterías (WLA), desde hace años, en una forma de gestionar los juegos con responsabilidad social, lo que se conoce como Juego Responsable. No hay ningún otro actor privado en el país que cuente con una certificación de este nivel, lo que nos lleva a establecer criterios en cuanto a la limitación de montos de juego, de tiempos y de frecuencia, además, de la exigencia de una edad mínima para poder apostar".*

*Palabras del Presidente de la Banca de Montevideo, Roberto Palermo (Montevideo Portal).*



## MARCO REGULATORIO DEL URUGUAY

A continuación se reseñará la historia que conformó el marco legal del juego que rige en el Uruguay y por lo tanto a la actividad de la Banca de Quiniela Colectiva de Quinielas de Montevideo.

Así como también la definición de su forma jurídica de acuerdo a la ley 14.808 y el alcance de su actividad.

Datan del año 1818, a pocos años de la independencia del Uruguay, cuando transcurría la dominación portuguesa, los orígenes de las primeras disposiciones sobre el juego. Por iniciativa del jefe de las fuerzas invasoras, Gral. Carlos Federico Lecor, Barón de la Laguna, el Cabildo de Montevideo con el propósito de solucionar el problema que creaba el sostenimiento de los niños expósitos y con el fin de ayudar al Hospital de Caridad, resolvió que se efectuaran juegos lotéricos en el país.

La llamada "Lotería de la Caridad", fue adquiriendo mayor arraigo, pues la adhesión de la población se fue intensificando con el correr de los años. Llegamos así al 12 de julio de 1856, fecha que data el precepto legal al que había de ajustar su funcionamiento la actual Dirección Nacional de Loterías y Quinielas, unidad ejecutora del Ministerio de Economía y Finanzas.

Es desde el siglo XIX que se determinó que los juegos de azar son ilícitos y esta definición se encuentra vigente hasta la actualidad. El art. 1 de la Ley Nº 1.595 de diciembre de 1882 establece que son "Absolutamente prohibidos los juegos de suerte o azar o de fortuna o en que intervenga envite, a excepción de la lotería y rifas públicas autorizadas por las Juntas Económicas Administrativas conforme los Reglamentos del Poder Ejecutivo".

Dicho artículo emerge como la expresión más nítida de una verdadera política de Estado sobre los juegos de azar, donde se marcan con suma claridad y precisión las pautas que sobre la materia regirán en el presente y en el futuro en la sociedad, y por ende extiende sus límites más allá del ámbito de la represión penal.

Los juegos de azar están prohibidos salvo excepción legal expresa y son sometidos a un severo régimen de contralor.

O sea que desde 1882 nuestro país ha tomado una actitud muy clara respecto a los juegos de azar o de fortuna y apuestas, optando por su prohibición con carácter general y determinando un régimen monopólico - estatal para los casos de juegos autorizados mediante excepciones legales expresas al principio de ilicitud.

Por otro lado, tanto el Código Penal de 1889 como el de 1934 encaran las figuras delictivas, relacionadas con los juegos de azar como faltas contra la moral y las buenas costumbres.

Sucesivas leyes han establecido excepciones (expresas y de interpretación estricta) a la ilicitud y han permitido que ciertos juegos sean organizados por el Estado o particulares.

La **Ley Nº 8.938 del 24 de febrero de 1933**, al fijar el Presupuesto del Consejo de Salud Pública, asignó como fuente de recursos para dicho organismo, el eventual producido del juego de quinielas. En efecto el art. 5 de la Ley declaró monopolio del Consejo de Salud Pública, la explotación del juego de quinielas, quedando oficializado.

Con posterioridad, el **2 de diciembre de 1938**, se dictó un decreto que autorizaba al hoy Ministerio de Salud Pública, por intermedio de la Administración de Loterías, a proceder a la explotación del juego



de quinielas, por un sistema de administración directa. En el mismo se estableció que si bien se denominó "explotación directa", fuera mediante el otorgamiento de "patentes" a una nueva figura: los **Agentes de Quinielas**, encargados de la recepción del juego y del pago de los aciertos.

En este decreto de 1938, se definió esta fórmula de explotación -que con variantes que no afectan su esencia-, continua hasta el presente: el juego es explotado, administrado y comercializado por los agentes, y el riesgo derivado de los aciertos de los apostadores - riesgo principal, aunque no único- también corre de cuenta exclusiva de aquellos. De esta forma, se colocó al Estado a cubierto no sólo de pérdidas, sino que se le asegura ab-initio, una participación independiente, de la existencia de un real beneficio, es decir que aún en el caso de que el resultado de la explotación sea negativo, el Estado, se aseguraba la percepción de un importante ingreso proveniente de la recepción de las apuestas.

El primer sorteo se celebró en Montevideo el 7 de julio de 1939.

Con el paso de los años, desde entonces, los juegos administrados por los Agentes de Quinielas se fueron haciendo parte de la tradición en nuestro país.

Posteriormente, los Agentes comprendieron que era necesario coordinar esfuerzos para el mejor cumplimiento de sus fines, concretándose la fundación de la **Asociación de Agentes de Quinielas** el **14 de julio de 1939**. Esta entidad, se creó para aunar y coordinar los esfuerzos de sus integrantes para el mejor desarrollo de la actividad. A partir de entonces, comenzó a gestarse la idea de creación de una cooperativa de concentración de juego, como se le llamó originalmente a la Banca, con el objetivo de racionalizar y mejorar la explotación mediante una gestión unificada más eficiente que incluyera la cobertura conjunta del riesgo.

Es así que los Agentes autorizados para actuar en el departamento de Montevideo, se agruparon el **28 de mayo de 1943**, en una concentración o **Banca de Cubierta Colectiva**.

Se sucedieron leyes que reafirmaban el reconocimiento de la función y la agrupación de los Agentes de Quinielas como la: Ley N° 11.490 (18 de setiembre 1950) y la Ley N° 13.349 (29 de julio de 1965). Fijando la forma en que debían recepcionarse las apuestas en el juego de quinielas, señalando que esa actividad, así como el pago de los aciertos correspondientes, se haría por medio de "Agentes autorizados, organizados en bancas de cubierta colectivas y por Sub-agentes y corredores dependientes de los agentes".

Es más adelante, el 2 de agosto de 1978 que se sanciona la **Ley 14.808** que no hace más que reconocer la forma en que se venía gestionando la actividad, creando la forma jurídica: **Bancas de Cubierta Colectiva de Quinielas**, las que fueron reglamentadas a su vez en el Decreto reglamentario 587/978. En este último se estableció la naturaleza, cometidos y funcionamiento de las mismas, así como las facultades del órgano regulador, Dirección Nacional de Loterías y Quinielas para su fiscalización (el desarrollado en Estructura Jurídica y dependencia Estatal).

**Respecto al juego online**, las bancas son los únicos operadores autorizados en Uruguay para comercializar juegos por Internet (Ley 17.453, art. 19, de febrero de 2002).

Bajo el principio general de ilegalidad que rige en el Uruguay, solo podrán admitirse los juegos por internet que cuenten con habilitación legal correspondiente. En este sentido la **ley 17.453 de 8.02.2002, en su artículo 19**, dispuso:



*"Facúltase al Poder Ejecutivo, a través de la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas, a organizar certámenes de pronósticos de resultados deportivos internacionales y juegos de azar realizados en Internet, con otorgamiento de premios en dinero o en especie, los que quedarán comprendidos en cuanto a su administración y recepción de apuestas por lo dispuesto en el **Decreto-Ley N° 15.716**, de 6 de febrero de 1985.*

*La Dirección Nacional de Loterías y Quinielas, por resolución, deberá dictar en cada caso, las normas necesarias para cumplir con el control y fiscalización que le compete y también determinar qué registros y documentación serán imprescindibles a los mismos fines."*

En cuanto al alcance de la excepción se aprecia que es doble y refiere a los pronósticos de resultados deportivos internacionales y a los juegos de azar.

Con respecto a la referencia a que la "administración y recepción de apuestas" quedan comprendidas en el Decreto-Ley 15.716, del 6 de febrero de 1985, que se refiere al monopolio del juego que ejerce el estado a través de la Dirección de Loterías y Quinielas. En su artículo 2 prevé, siguiendo una vieja tradición nacional, que la explotación de dichos juegos o modalidades de juego confiada a la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas, se realiza a través de los agentes oficiales de quinielas, mediante el permiso o concesión que les es otorgado y que actúan nucleados en Bancas de Cubierta Colectivas de Quinielas, sujetos a las máximas facultades de fiscalización.

La remisión legal a este decreto ley marca con claridad que la explotación de estos juegos por internet se suma a los anteriores permisos para la administración de juegos de quinielas y sus modalidades (Tómbola, 5 de Oro y Quiniela Instantánea).

Por otro lado, como parte del marco legal aplicable, Uruguay es de los pocos países y único en la región que tiene medidas de protección y contra el juego online ilegal.

Con la promulgación de la **Ley 19.535, en su art. 245**, del 25 de setiembre de 2017, se facultó al Poder Ejecutivo a: *"adoptar diversas medidas preventivas y sancionatorias para evitar la proliferación de actividades de comercialización de juego a través de Internet, en especial el bloqueo de acceso a sitios web, de flujos financieros, así como la prohibición de comunicaciones comerciales, patrocinio y publicidad de juegos no autorizados."*

Esta ley es la respuesta a la proliferación de actividades ilegales de juegos y apuestas que utilizan las nuevas tecnologías. como forma de desestimular el funcionamiento de la oferta de juegos ilegales en nuestro mercado y la desventaja que están sufriendo los operadores autorizados y su red de ventas.

En el mismo año se decretan las siguientes medidas concretas:

- 1) el bloqueo de los sitios ilegales de juego;
- 2) la prohibición de que los medios de pago electrónico regulados por el Banco Central del Uruguay acepten transacciones relacionadas con estos sitios de juego no habilitados en nuestro país;
- 3) la prohibición de publicidad, promoción y patrocinio de ningún sitio no autorizado dentro de la jurisdicción territorial de Uruguay.

Estas medidas fueron reglamentadas por decreto N° 366/2017 de fecha 21 de diciembre de 2017 y



son adecuadas por tres motivos fundamentales: por legalidad, por necesidad y por utilidad, propendiendo a un equilibrio sectorial, una unidad de mercado y la protección de los intereses de los consumidores, concesionarios, puntos de venta y del propio Estado.

### **La protección del juego legal es un principio básico del Juego Responsable.**

En el caso de los juegos administrados por La Banca, los mismos cuentan con una abundante y extensa regulación legislativa que los habilita y respalda plenamente para poder comercializarse.

El motivo por el cual esta actividad funciona bajo un estricto sistema de contralor estatal, con cuidados específicos, es porque es dañino para un grupo vulnerable de la sociedad que desarrolla adicción al juego o juego patológico. Se profundizará en este aspecto en el **Capítulo 4 Juego Responsable**.

En el período comprendido en el reporte no se han registrado acciones jurídicas relacionadas a la competencia desleal.

## **ESTRUCTURA JURÍDICA Y DEPENDENCIA ESTATAL**

Como se mencionó anteriormente, el 14 de julio de 1939 se fundó la **Asociación de Agentes de Quinielas**, constituyendo el primer antecedente de agrupación de los Agentes de Quiniela que posteriormente propiciaría la fundación de la **Banca de Cubierta Colectiva de Montevideo**.

Es así que, el 28 de mayo de 1943, en Montevideo, la Asociación de Agentes de Quinielas aprobó el proyecto que establecía la creación de la Banca de Cubierta Colectiva de Quinielas de Montevideo. Y es esta fecha la que designa la constitución de dicha organización que cumple sus ocho décadas en el 2023.

Esta unión de los Agentes constituyó el vehículo para una gestión eficiente de la actividad en particular para la cobertura de los riesgos. Además de eliminar competencias e intereses antagónicos, por el contrario, para promover el fortalecimiento y defensa de la actividad. Así como también para su proyección de futuro mediante el desarrollo de proyectos e inversión.

Las **Bancas de Cubierta Colectiva del Uruguay** fueron reconocidas por la **Ley 14.808**, como se explicó anteriormente, donde se definen y dictan las normas referentes a las mismas y reglamentadas por el **Decreto 584/978** en lo relativo a sus cometidos y funcionamiento.

De acuerdo al 1er. Artículo de la ley de su creación las Bancas se definen como *"... la agrupación constituida, a los solos efectos indicados en esta ley, por los agentes habilitados para recibir las apuestas respectivas dentro de un Departamento de la República."*

La Banca de Cubierta Colectiva de Quinielas de Montevideo de acuerdo a sus Estatutos está integrada por los Agentes, quienes son designados por el Poder Ejecutivo y organizados en Agencias Oficiales par la explotación, comercialización y administración de los juegos.

### **Las Bancas tienen los siguientes cometidos principales de acuerdo a la ley:**

- A) Responsabilizarse subsidiariamente por el pago de los aciertos generados en el juego. Se establecen requisitos específicos para garantizar el pago de los aciertos como es el



mantenimiento de fondos obligatorios de libre disponibilidad y la capacidad patrimonial para respaldar el juego.

En este sentido, el Decreto 290/977 establece claros requisitos a cumplir, que se reportan semestralmente y se auditan anualmente, respecto al mínimo capital integrado que tiene que tener la institución, la disponibilidad mínima efectiva de fondos con la que debe contar y la constitución y mantenimiento de garantías mediante valores públicos nacionales afectados a favor de la DNLQ.

- B) Centralizar la documentación relativa al aspecto financiero de la explotación del juego por parte de las agencias.
- C) Constituirse en agentes de retención de los impuestos que gravan el juego y abonarlos en el plazo correspondiente. Esta función es garantía de control, seguridad, transparencia y la facilidad operativa para la recaudación en forma centralizada de los impuestos de toda la actividad.

La actividad de las Bancas es regulada directamente y controlada estrictamente por el Ministerio de Economía y Finanzas a través de su dependencia la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas (DNLQ).

Durante el período, así como anteriormente, no se reportaron multas ni sanciones significativas por incumplimientos de legislación y normativa.



# RESPONSABILIDAD ECONÓMICA

## Banca de Montevideo

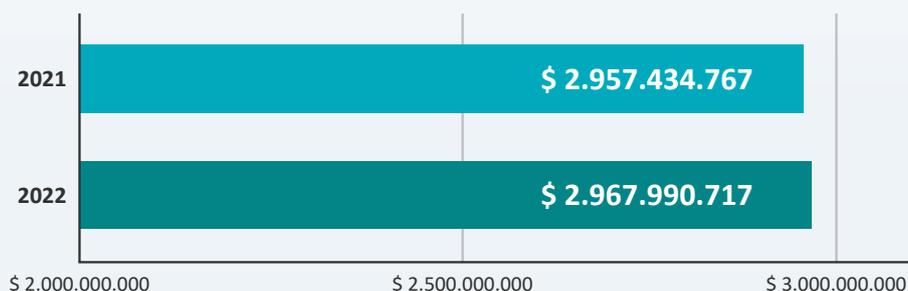
El desempeño económico de la Banca de Montevideo en el período 2021- 2022 ha sido evaluado como satisfactorio.

En este período todavía se deben considerar los impactos negativos de la pandemia de COVID -19, manteniéndose la recesión económica, la disminución de la actividad comercial en general y los cambios en los hábitos de consumo de la población.

A pesar de esas condiciones negativas se destaca la estabilidad de las actividades comerciales de la Banca.

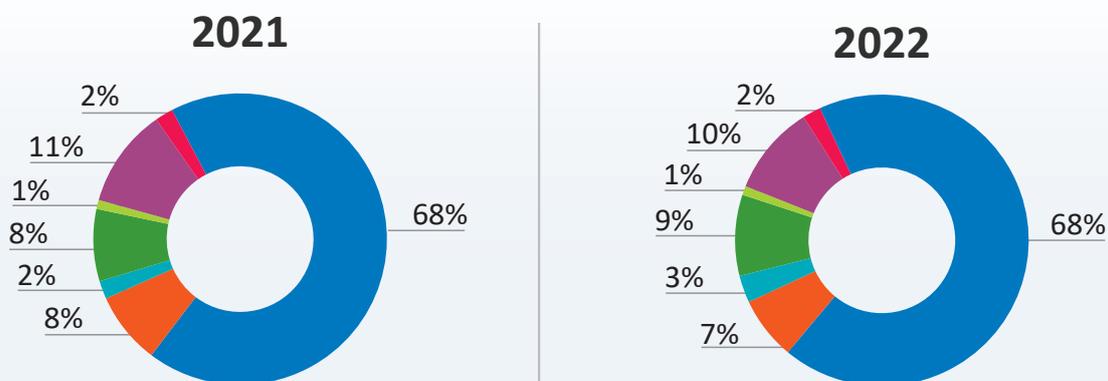
Los ingresos operativos netos de la Banca de Montevideo del período fueron los siguientes:

GGR (GROSS GAMING REVENUE) APUESTAS - ACIERTOS - MONTEVIDEO - \$ URUGUAYOS



Las ventas en el 2021 presentaron un incremento de 9,19% en valores constantes respecto al ejercicio 2020. Y en el año 2022 presentaron un decremento en valores constantes de 4,50% respecto al 2021.

Distribución porcentual de los ingresos brutos en el período:



■ ACIERTOS ■ COMISIONES DE VENTAS ■ REMUNERACIONES Y CARGAS SOCIALES ■ COSTOS, GAV y OTROS ■ DONACIONES ■ IMPUESTOS ■ UTILIDADES

# VOLUMEN TRANSACCIONAL

Una característica de la actividad de la Banca está dada por la enorme cantidad de transacciones que se reciben y procesan diariamente.

## Cantidad de Sorteos y Transacciones procesados:

### 2021

Quiniela y  
Tómbola

 **542**  
sorteos

 **Quiniela**  
**77.159.026**  
cant. apuestas Montevideo

 **Tómbola**  
**21.771.864**  
cant. apuestas Montevideo

5 de Oro

 **104**  
sorteos

 **140.961.680**  
apuestas de todo el país

Raspaditas

 **13.330.818**  
apuestas Montevideo

 **19**  **6**  
cantidad de juegos lanzados

Supermatch

 **15.710.000**  
apuestas

 **85.500**  
eventos en el año

### 2022

Quiniela y  
Tómbola

 **545**  
sorteos

 **Quiniela**  
**75.527.769**  
cant. apuestas Montevideo

 **Tómbola**  
**20.335.928**  
cant. apuestas Montevideo

5 de Oro

 **102**  
sorteos

 **130.821.514**  
apuestas de todo el país

Raspaditas

 **12.774.640**  
apuestas de Montevideo

 **38**  **7**  
cantidad de juegos lanzados

Supermatch

 **14.950.000**  
apuestas

 **91.509**  
eventos en el año



## LOS PREMIOS POR ACIERTO

En el periodo se han entregado importantes cifras por premios de todos los juegos. Los montos han sido los siguientes:

Aciertos pagos por las Bancas de todo el país:



2021	U\$S <b>163.150.000</b> dólares americanos
2022	U\$S <b>179.601.000</b> dólares americanos

Con respecto al 5 de Oro que es el juego más popular se han entregado la siguiente cantidad de pozos y premios:



2021	Cantidad de pozos <b>66</b>	U\$S <b>2.092.973</b> pozo mayor del 5 de oro	U\$S <b>32.496.038</b> monto total de pozos
2022	Cantidad de pozos <b>66</b>	U\$S <b>2.158.985</b> pozo mayor del 5 de oro	U\$S <b>30.114.743</b> monto total de pozos

## RESPONSABILIDAD FISCAL

Dentro de los principales compromisos establecidos desde el máximo órgano de gobierno y en los principales cargos ejecutivos está el estricto cumplimiento normativo fiscal en tiempo y forma.

Es un requisito institucional para la Banca de Montevideo cumplir rigurosamente con las normas fiscales del país. Estas son: las obligaciones fiscales y exigencias recaudatorias de la Dirección General Impositiva y de la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas, que corresponden al régimen general tributario y a una regulación específica de la actividad de la Banca.

Respecto a las obligaciones fiscales generales corresponden los impuestos: Impuesto a la Renta a las Actividades Económicas (IRAE), Impuesto al Valor Agregado (IVA), Impuesto al Patrimonio (IP) e Impuesto a la Renta de las Personas Físicas (IRPF) e Impuesto a la Renta de no residentes (IRNR) como agente de retención.



A su vez corresponden otras obligaciones como ser el pago de patentes, de aciertos no cobrados e impuesto a los pozos.

El Área de Finanzas cuenta con personal profesional especializado en la materia tributaria para la realización de toda la gestión, supervisión y evaluación de los riesgos fiscales. Incluye la realización de las declaraciones juradas ante los organismos, cálculos y estimaciones, pagos de impuestos, así como también asegurar el cumplimiento de los requisitos fiscales en la documentación y registración contable y actualización de la normativa aplicable.

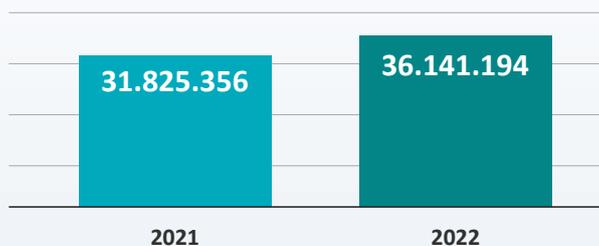
Para el cumplimiento, la actualización y evaluación de riesgos respecto a las normas fiscales aplicables en la empresa, se realizan consultas y solicitudes de asesoramiento a expertos tributarios dentro de los que se encuentra la consultora KPMG. Ésta realizó la declaración anual de impuestos en los ejercicios 2021 y 2022.

En el marco de las auditorías financieras realizadas por KPMG se verificó el pago de los impuestos y generación de obligaciones tributarias correspondiente a los ejercicios 2021 y 2022 y también el cumplimiento de la normativa sobre el mantenimiento de saldos disponibles y afectación de valores de gobierno uruguayo en garantía de las obligaciones establecidas en el Decreto 290/977 para dichos ejercicios.

La Banca de Montevideo no ha tenido ninguna sanción de incumplimiento fiscal en el periodo reportado, así como tampoco en periodos anteriores.

No hay obligación legal ni fiscal de publicar los Estados Financieros de la Banca de Montevideo.

CONTRIBUCIONES FISCALES DE LA BANCA DE MONTEVIDEO (U\$S)



## BENEFICIOS FISCALES

Obtuvimos de parte de Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII) la promoción como una Actividad de Investigación y Desarrollo, la realización de un Proyecto Software de Monitoreo de Comportamiento de los usuarios Web con un beneficio fiscal del 35% de la inversión. Se obtuvieron certificados de crédito en el 2022 por un total de \$5.344.350. El proyecto concluye en el año 2023.



## VINCULACIÓN INTERNACIONAL Y CERTIFICACIONES

La Banca es miembro regular de las asociaciones internacionales relativas a la actividad a nivel regional y global.

Participa activamente asistiendo a los congresos y seminarios para permanecer actualizada sobre nuevas tendencias, investigaciones y mejores prácticas de la industria. Así como también participa exponiendo su experiencia en el mercado uruguayo.

Miembros de la Banca integran comités y grupos de trabajo representando a Uruguay y la región.

Está asociada a las siguientes organizaciones:



Miembros de nuestra organización en el periodo han formado parte de:

**CIBELAE** | Comisión de Responsabilidad Corporativa y Juego Responsable  
Comisión de Tecnología

**WLA** | Grupo de trabajo de Juego Responsable  
Comité de Seguridad de la información

**ULIS** | Miembro del Comité Ejecutivo

## 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 EN BUENAS PRÁCTICAS

El sistema de gestión integral de la Banca, así como su cultura organizacional se orienta hacia la excelencia y la mejora continua por ello se obtuvieron y mantienen las certificaciones que respalden y avalen que así sea. Todas las certificaciones vigentes responden a procedimientos de auditoría interna y externa realizadas por entidades nacionales e internacionales en forma anual.

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

1) Norma ISO 27001 versión 2013 – 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.

Con el desafío constante de atender adecuadamente los riesgos de seguridad de la operación los equipos se capacitan en forma permanente.

2) “WLA Security Control Standard: 2020” - 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 por la WLA. Establece controles específicos sobre los riesgos, procesos y activos de las empresas de juego.

Esta norma tiene controles generales de la organización de seguridad de la información, liderazgo y compromiso para llevar adelante los procesos, así como la asignación de las responsabilidades dentro de la organización. Por otro lado, se establecen lineamientos generales para reducir los riesgos de fraudes y garantizar la transparencia de la actividad.

A su vez la norma cuenta con controles específicos asociados a garantizar tanto la seguridad en la red física como en los canales digitales, así como garantizar la seguridad en el desarrollo de productos y servicios de juegos de azar y apuestas deportivas, proteger los datos de clientes, garantizar la integridad y confiabilidad de las transacciones, gestionar el riesgo de fraude y lavado de dinero, entre otros.





## RESPONSABILIDAD SOCIAL:

### 3) Juego Responsable - Nivel 4 de WLA

Desde el año 2010, se adoptaron los principios y el Marco de Juego Responsable de la World Lottery Association (WLA) y se inició el proceso de certificación que consiste en 4 etapas. Se alcanzó el nivel máximo en el 2016 y se mantiene desde entonces en un sistema de mejora continua mediante rendición de cuentas y auditorías externas en los procesos de recertificación.

La Banca de Montevideo fue pionera en la región, América del Sur y Central en obtener el nivel superior de certificación en Juego Responsable luego de haber cumplido con un extenso proceso de certificaciones intermedias de los niveles inferiores.

Desde la recertificación realizada en el 2019 se logró una certificación de mayor alcance, incluyendo a la mayoría de las bancas del país que se han sumado en estos años a los programas de Juego Responsable de la Banca de Montevideo.

La Banca de Montevideo desde su liderazgo en Banquidur GIE logró que la mayoría de las Bancas del Interior implementarán la estrategia de Juego Responsable y certificarán ante la WLA.

La mayoría de las 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 se realiza en forma conjunta: 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.

Contar con la certificación bajo los estándares de Juego Responsable de WLA es un importante logro para la actividad del juego de las Bancas en el Uruguay.

En el año 2022, se realizó con éxito el proceso de recertificación por tercera vez, lográndose la verificación del cumplimiento de los requisitos del Marco de Juego Responsable tanto por la auditoría externa como por el Panel de Evaluación de la WLA. La certificación alcanza el 96,44 % de todo el juego gestionado por las Bancas del Uruguay quedando excluidas solamente dos bancas.



## CALIDAD:

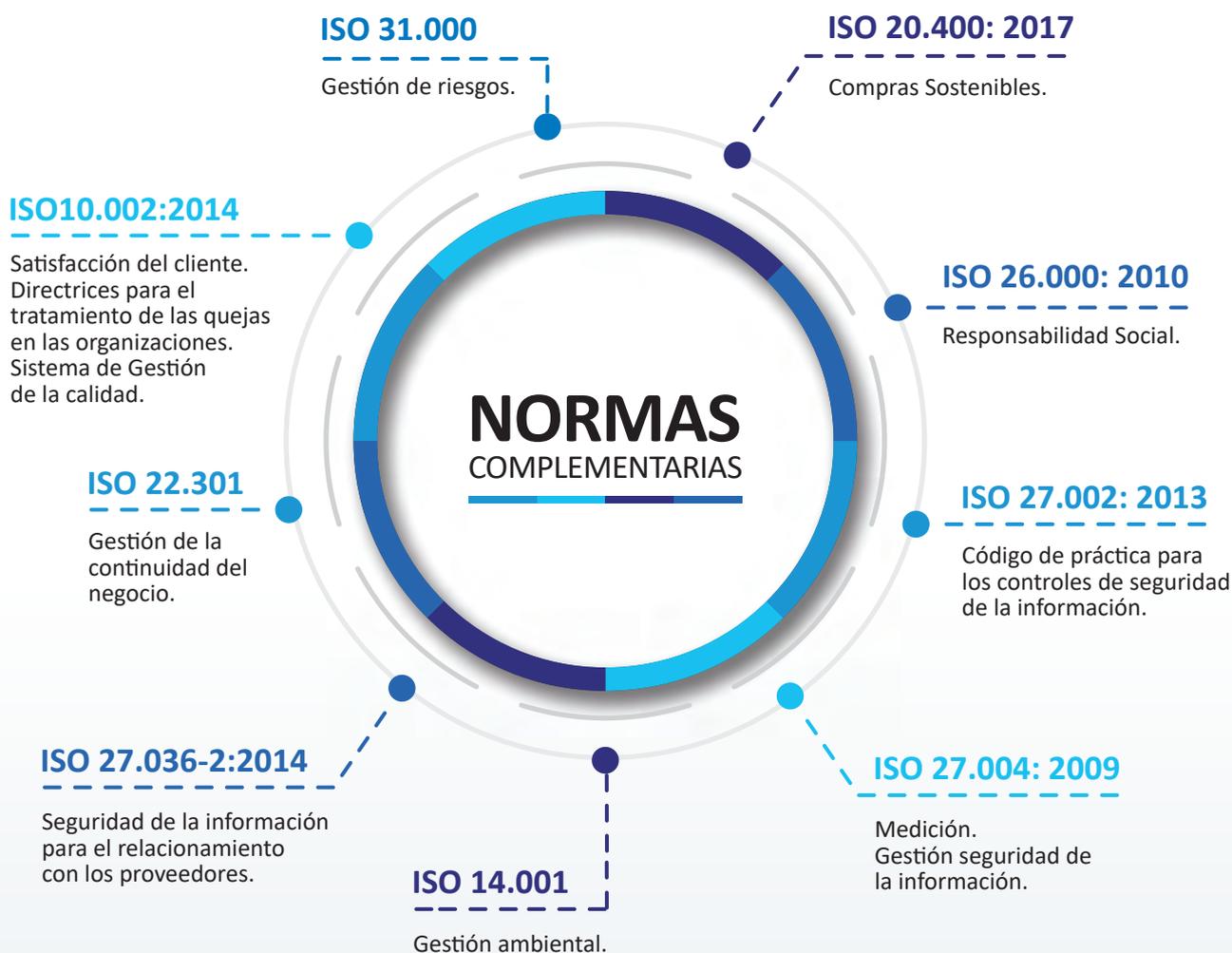
### 4) ISO 9001:2015 – LSQA

Desde el año 2015 la Banca de Montevideo está certificada en esta norma de calidad y aplica para todos sus procesos y en el relacionamiento con sus partes interesadas.





## OTRAS NORMAS QUE ORIENTAN NUESTROS PROCESOS DE GESTIÓN:



## HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE IMPACTO B

En el año 2022 se realizó la medición de la Banca en relación a su sostenibilidad y a la consideración del triple impacto. Esta iniciativa se realizó en la búsqueda de la mejora continua y de la propuesta de valor a la sociedad, para identificar oportunidades, proponer y plantear acciones hacia la consideración del impacto en el propósito empresarial. Este paso apuntó a la proyección y desarrollo futuro de la Banca como empresa sostenible. A partir de los resultados obtenidos se incluyeron acciones orientadas hacia la sostenibilidad en los planes y proyectos concretos en los objetivos del 2023.

La medición se realizó aplicando la **herramienta de evaluación de impacto B**, la más reconocida y prestigiosa a nivel internacional para medir y gestionar el impacto socioambiental.

Se midieron y analizaron las cinco áreas de impacto orientadas hacia distintos grupos de interés: **Gobierno, Trabajadores, Clientes, Comunidad y Medio Ambiente** con el fin de identificar todos los posibles puntos de mejora y oportunidades para ser un agente de cambio en la economía, protegiendo la misión y potenciando el triple impacto.

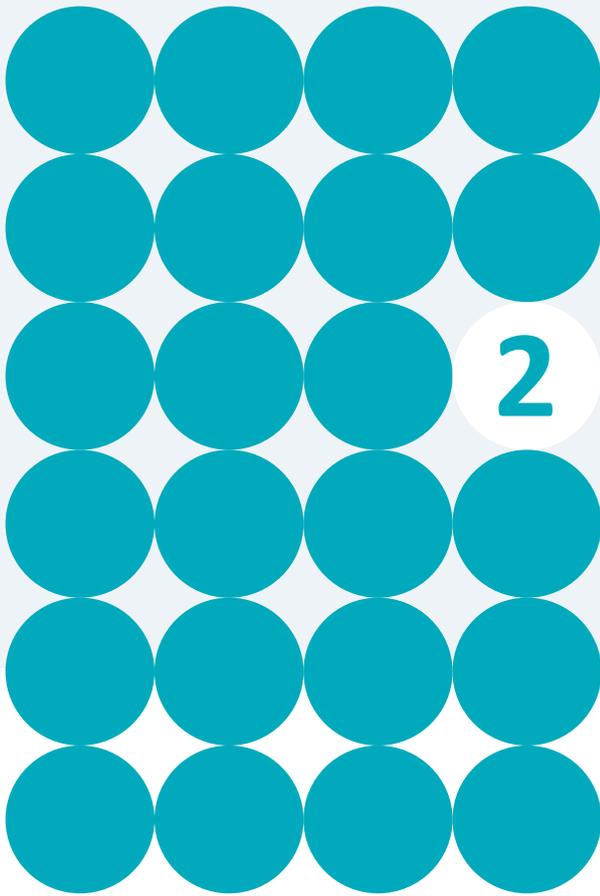
La medición se realizó con el apoyo de una empresa consultora especializada en sostenibilidad.

Se cumplió con el objetivo de detectar buenas prácticas de la organización e identificar fortalezas y oportunidades del actual modelo de negocio desde la perspectiva de triple impacto.

Durante el proceso se generó cultura de sostenibilidad en la organización, involucrando a personas de distintas áreas y generando las conversaciones y proyecciones durante el recorrido de las dimensiones de la evaluación.

También permitió identificar indicadores comunes de las metodologías GRI y BIA de manera de incorporar los más estratégicos en la gestión de la empresa.





## GOBERNANZA

La actividad de las Bancas está regulada por leyes, decretos, normas, resoluciones y reglamentos específicos en cuyo cumplimiento se hace énfasis y se disponen dedicados cuidados de parte de todos los integrantes de la organización.

Toda la operación está directamente controlada por el Estado, a través del ente regulador que es la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas con dependencia directa del Ministerio de Economía y Finanzas.

Actuar bajo los más altos estándares de ética e integridad y el cumplimiento normativo estatal, de sus Estatutos, Reglamento y Código de Ética es el tema más relevante para la gobernanza de la Banca.



# EL GOBIERNO DE LA BANCA DE MONTEVIDEO

## ÓRGANOS DE GOBIERNO

La forma de Gobierno de la Banca de Montevideo está determinada en sus Estatutos que fueron homologados por el Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas el 28 de mayo de 1979 y sus modificaciones homologadas el 2 de febrero de 1993 y el 17 de agosto de 2004, así como también por su Reglamento Electoral aprobado por Comisión Directiva el 28 de enero de 2009 y por la Asamblea Ordinaria el 26 de febrero de 2009.

Todos los miembros de la Gobernanza de la Banca de Montevideo son Agentes Oficiales de Quinielas, designados por el Poder Ejecutivo del Uruguay.

## ASAMBLEA GENERAL

Es el órgano soberano de la institución, establecido en sus Estatutos.

Está constituida por todos los titulares de las Agencias que integran la Banca, teniendo cada Agencia derecho a un voto, y puede adoptar cualquier decisión de interés para la institución, ajustándose a las normas de derecho que fueren aplicables.

Dentro de sus cometidos está la elección de la **Comisión Directiva** que es el órgano de Dirección y Administración.

La elección de autoridades se realiza cada dos años mediante voto secreto.

También se podrá convocar de parte de la Comisión Directiva, la Comisión Fiscal, la Comisión Electoral o por iniciativa de un mínimo del 20% de las Agencias a una Asamblea Extraordinaria.

Representantes del órgano regulador, Dirección Nacional de Loterías y Quinielas (DNLQ) asisten a las sesiones de las Asambleas.

La Asamblea toma las decisiones por mayoría simple de los votos presentes, salvo casos en que la Ley o los Estatutos exijan mayorías especiales.

## EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Se realiza una Asamblea General Ordinaria en forma anual en el mes de febrero donde se somete a la aprobación los Estados Financieros Auditados y la Memoria Anual donde se describe la gestión realizada.

La Asamblea evalúa el desempeño y la gestión del ejercicio finalizado.

En la sesión de la Asamblea, la cual es presidida por el Presidente de la Banca se realizan exposiciones y



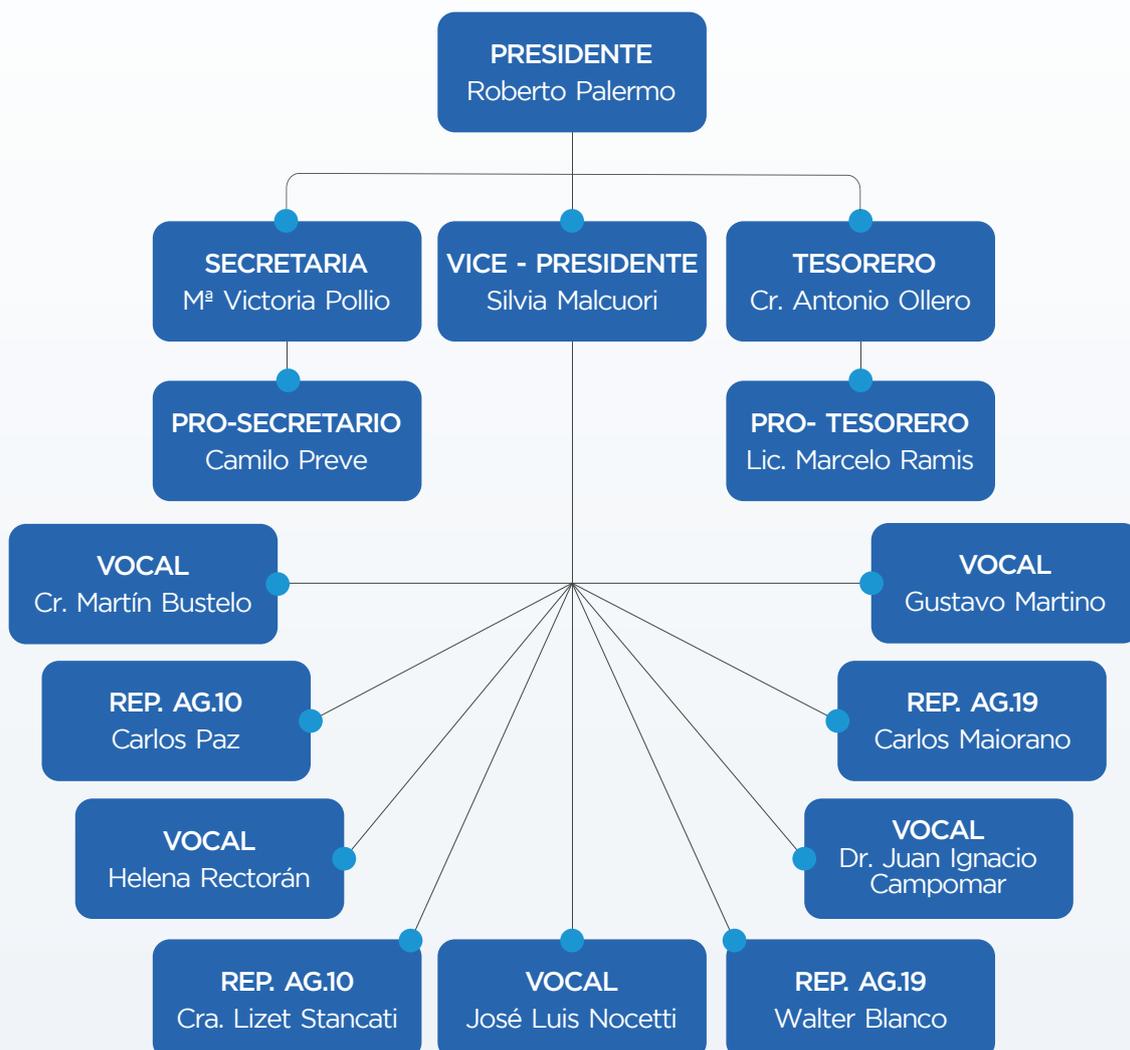
presentaciones orales sobre la gestión realizada por la Comisión Directiva que incluye lo relativo a la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

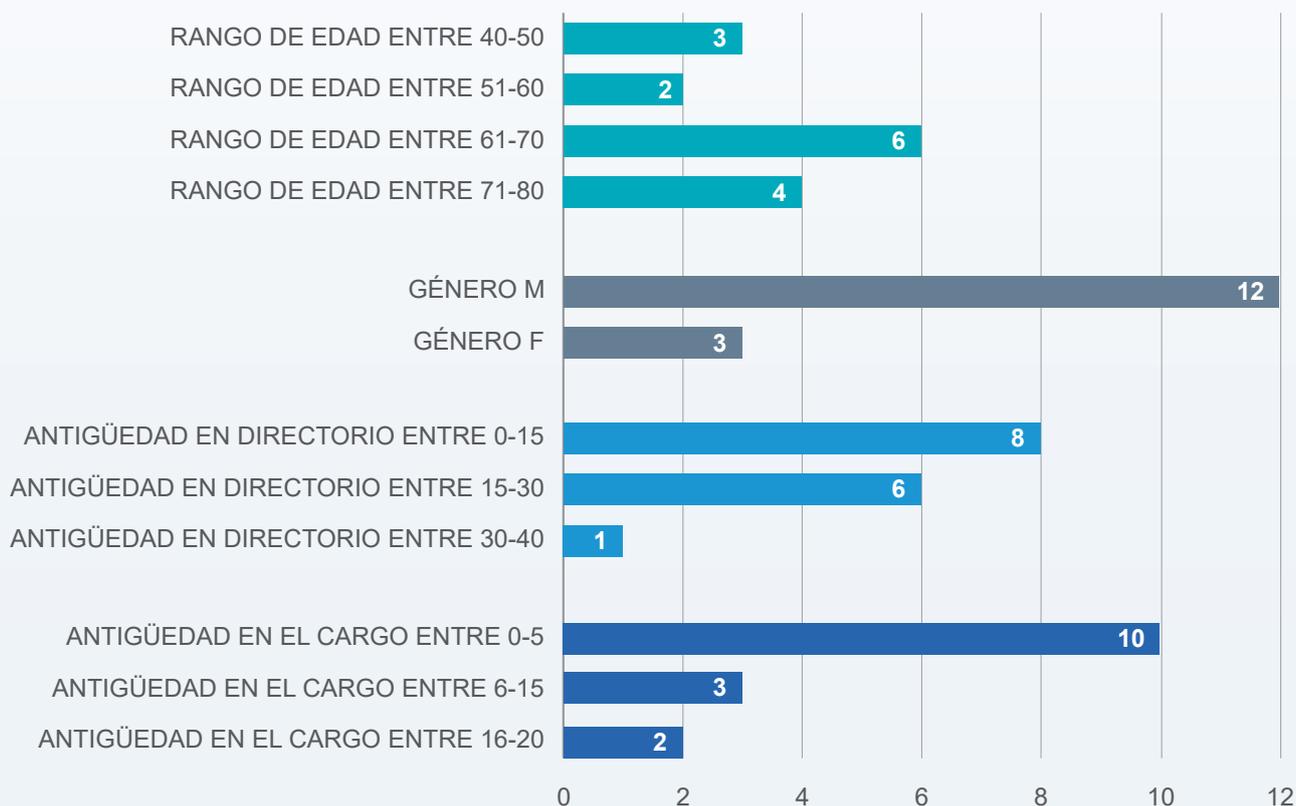
Se somete a consideración de la Asamblea para que los socios hagan sus consideraciones y consultas y se procede a su votación para la aprobación de los mismos.

## COMISIÓN DIRECTIVA

La Comisión Directiva tiene a su cargo la administración y dirección de la Banca y está formada por once miembros incluido el Presidente quien es la máxima autoridad. Las Agencias Genéricas 10 y 19 designan hasta dos representantes que actúan con la Comisión Directiva y podrán emitir el voto de dichas Agencias en la misma.

Este órgano de gobierno sesiona como mínimo dos veces al mes y tiene amplias facultades de dirección, representación, administración y disposición para realizar los actos jurídicos y adoptar todas las decisiones tendientes al cumplimiento de los fines de la Banca y de las resoluciones adoptadas por la Asamblea General.





Para la integración del órgano de Gobierno no hay disposiciones establecidas en cuanto a cuota de género.

## MESA EJECUTIVA

Este órgano fue creado por la Comisión Directiva el 20/04/1988 en uso de sus facultades reglamentarias concedidas por el Estatuto de la Banca.

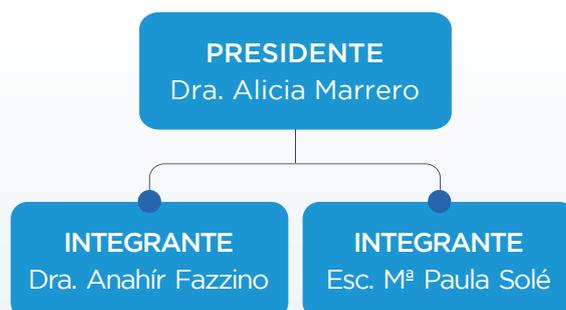
La Mesa Ejecutiva integrada por el Presidente, el Vicepresidente, el Secretario y el Tesorero de la Banca o quienes hagan sus veces, sesiona regularmente cuando la convoca el Presidente. Tiene a su cargo los siguientes cometidos: a) Ejecutar las decisiones de la Comisión Directiva, supervisando la actuación de los encargados de llevarlas a la práctica e informando a la Comisión Directiva de lo actuado. b) Supervisar y coordinar la labor de las Comisiones y grupos de trabajo. c) Analizar, supervisar, resolver asuntos operativos en sus cometidos específicos. d) Analizar y autorizar las inversiones y erogaciones necesarias para atender el normal funcionamiento de la Banca, dando cuenta a la Comisión Directiva. e) Todo otro cometido que le fuese expresamente asignado por la Comisión Directiva.



## COMISIÓN FISCAL

La Banca tiene un sistema de fiscalización ejercido por la Comisión Fiscal sobre los estados financieros y la gestión contable y administrativa.

Por otra parte, la Comisión Directiva también designa un Equipo de Fiscalización formado por Agentes. Ellos realizan tareas de control en distintas instancias del procesamiento de los juegos, asisten a los sorteos que son realizados por la DNLQ y controlan los procesos de liquidación de los aciertos.



## ELECCIÓN DE AUTORIDADES

El Acto Electoral se realiza junto con la Asamblea General Ordinaria anual de socios (agentes oficiales), el año en que este corresponde.

Se presentan listas electorales conformadas por once candidatos titulares y once suplentes para integrar la Comisión Directiva y también candidatos para integrar la Comisión Fiscal conformada por tres postulantes titulares y tres suplentes. Ambas propuestas se presentan en la misma lista electoral. Solo se admiten las listas electorales que cubran todos los puestos mencionados para la Comisión Directiva y Comisión Fiscal. Así como también solo un miembro de cada Agencia podrá ser candidato.

En lista electoral aparte se presentan candidatos para formar la Comisión de Ética.

Cada Agencia Oficial, que no tenga ningún impedimento de los que rigen en Estatuto y Reglamento tiene un voto y los candidatos son electos por mayoría simple de votantes.

Para cada Acto Electoral se conforma una **Comisión Electoral**, integrada por tres miembros elegidos en la Asamblea General Ordinaria previa para actuar como autoridad electoral teniendo a cargo todo lo relativo al acto eleccionario y su organización, realización del escrutinio y la proclamación de los candidatos que resulten elegidos.

La Comisión Electoral habilitará la comparecencia de hasta tres delegados por cada una de las listas que se presenten.

Una vez electo el **Presidente y el resto de los integrantes de la Comisión Directiva** en la primera sesión de la misma se realiza la designación de los cargos de Vicepresidente, Tesorero, Secretario, Pro-Tesorero y Pro-secretario por parte del Presidente.



## GESTIÓN DE GOBIERNO

Es en el ámbito de la Comisión Directiva que se someten a consideración y se elaboran las estrategias, políticas y objetivos del negocio incluido lo relacionado con el desarrollo sostenible de acuerdo con las actualizaciones en el propósito y valores de la organización que acompañan la evolución de la organización en el mercado.

## LAS REMUNERACIONES DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

Las remuneraciones de los miembros del máximo gobierno se aprueban en sesiones de Directorio y los ajustes se determinan en la Asamblea General. Perciben una remuneración fija. No teniendo ningún tipo de bono o incentivo por objetivo.

Siendo la remuneración más alta la del cargo máximo de Presidente, esta no supera en 10 veces el Salario Mínimo Nacional.

Las mismas se reajustan por IPC en forma semestral.

## GERENCIAS

Las Gerencias tienen el rol de ejecutar los planes y objetivos aprobados por la Comisión Directiva y desarrollar y mantener las operaciones de acuerdo a las políticas establecidas por la institución. La estructura operativa está compuesta por la Gerencia General y las Gerencias de Área que son 7: Financiera, Tecnología de Operaciones, Tecnología de Proyectos, Control interno y Seguridad, Comercial y Marketing, Apuestas Deportivas y Recursos Humanos.

La Gerencia General participa en las sesiones de Mesa Ejecutiva y Comisión Directiva, así como también Gerentes de área en los casos que corresponda donde se define e instruye sobre los proyectos tanto económicos, como sociales o ambientales aprobados para la organización de su planificación y ejecución.

La gestión de los distintos liderazgos de la organización garantiza la planificación, ejecución, monitoreo, control y reporte de los distintos proyectos aprobados por el máximo órgano de gobierno. Así como también la preservación de los valores éticos fundamentales de la organización enriquecidos con la incorporación de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y el desarrollo sostenible para su consolidación en la cultura organizacional de la Banca.

Se reporta a nivel de la Mesa Ejecutiva y posteriormente a la Comisión Directiva los avances en la ejecución de los proyectos, la rendición de cuentas de las distintas actividades que desarrolla la empresa y los resultados obtenidos de las actividades.



Tanto la Mesa Ejecutiva como la Comisión Directiva de la Banca son órganos de gobierno involucrados en supervisar la debida diligencia de la organización y toda la operación a través de presentación de informes de rendición y medición por parte de la línea ejecutiva. Esto incluye la debida diligencia sobre la gestión de los impactos sobre la economía, el medioambiente y las personas, incluidos todos los aspectos de Juego Responsable. Los mencionados órganos de Gobierno son quienes evalúan los resultados de los procesos implementados.

La información y actualización a los socios en temas de sostenibilidad que incluyen la Responsabilidad Social Corporativa y el Juego Responsable, que son asuntos estratégicos de la Banca, se realiza a través de las exposiciones que se presentan en la Asamblea de Socios y en la Memoria Anual.

El máximo órgano de gobierno se encuentra sensibilizado y capacitado en los temas relativos al desarrollo sostenible mediante la realización de presentaciones y el envío de información relevante periódicamente.

Cuando se hace referencia a la Alta Dirección de la empresa están comprendidos el Presidente y los miembros de la Mesa Ejecutiva, la Mesa Ejecutiva y/o la Comisión Directiva.

## CONFLICTOS DE INTERÉS

Los conflictos de interés se previenen y mitigan con la aplicación de los Códigos éticos de la organización donde se definen los procedimientos a aplicar. **El Código de Ética de los Agentes de Quinielas** al que se hace referencia más adelante y se encuentra en proceso de aprobación el **Proyecto de Código de Ética de Directivos, Empleados y Asesores** ya redactado y presentado en Mesa Ejecutiva.

Es de destacar que no existe la posibilidad de socios controladores ya que la participación societaria de cada socio es de similares características.

Los medios de comunicación con cada uno de los grupos de interés de la Banca se describen en el **Capítulo 3**.

## RENDICIÓN DE CUENTAS

Se rinde cuentas sobre toda la actividad de la Banca al Estado a través de la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas, a quien se reporta sobre la actividad en forma constante.

En dicho organismo regulador se encuentran servidores donde se pueden fiscalizar en línea las transacciones de apuestas de la Banca.

Se rinde cuentas sobre el cumplimiento en la disponibilidad financiera exigida por la reglamentación y sobre la disposición de bonos del tesoro en garantía para el respaldo económico de la operativa.

Se informan los estados financieros anuales auditados y la memoria sobre la gestión anual.



La Dirección Nacional de Loterías y Quinielas eleva mediante vistas a la Banca reclamos, quejas o consultas acerca de impactos negativos reales o potenciales sobre clientes y/o el Estado con distintos niveles de criticidad. Todos ellos son evacuados regularmente siguiendo los protocolos y plazos establecidos.

No se han recibido comunicaciones críticas respecto a impactos negativos potenciales o reales de la organización en el período considerado.

Cualquier comunicación crítica recibida, respecto a quejas o reclamos críticos de alguna parte interesada recibe tratamiento a nivel de la Presidencia, Mesa Ejecutiva y Comisión Directiva.

## GOBERNANZA Y REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

La Comisión Directiva de la Banca ha revisado y aprobado la información presentada en este Reporte de Sostenibilidad, incluidos los temas materiales de la organización.

Las instancias de participación de la Comisión Directiva fueron las siguientes:

- Durante el proceso de determinación de los asuntos materiales de la empresa se informó y explicó el proceso de elaboración del reporte de acuerdo a los nuevos requerimientos de GRI y ha sido una parte interesada consultada para la identificación y ponderación de la materialidad.
- Una vez efectuadas varias instancias de definición de contenidos y validación de información ante la Mesa Ejecutiva y elaborado el Reporte de Sostenibilidad, el mismo fue presentado para su revisión y aprobación a la Comisión Directiva.

## CÓDIGO DE ÉTICA

El comportamiento ético es exigido a todos los integrantes de la organización, los integrantes del gobierno corporativo, empleados e integrantes de la cadena de valor.

Se implementaron códigos éticos para garantizar la comprensión y el cumplimiento de los valores que rigen en la empresa, a nivel de los socios, los empleados, los proveedores y la red de ventas.

En el año 2022 se realizó la actualización del **Código de Ética de los Agentes de Quinielas**. El mismo fue aprobado por la Comisión Directiva de la Banca de Montevideo el 27/04/2022 y también fue presentado y aprobado en la Comisión Administradora de Banquidur GIE el 25 de mayo de 2022 dándole alcance nacional.

El primer Código de Ética fue aprobado por la Asamblea de Socios el 24 de febrero del 2000, donde se recogen y preservan los valores fundacionales que caracterizaron a los Agentes Oficiales de Quinielas desde los comienzos de la actividad. En dicho documento se plasman los valores éticos que se quieren sostener y de los que se quiere evitar cualquier desvío. Además de hacer referencia al estricto cumplimiento de las normas relativas al juego, se refiere a que "los Agentes de Quinielas deben actuar con preciso sentido de la trascendencia y proyección de sus deberes, acatando en todos los casos puntuales no sólo las disposiciones técnicas reglamentarias, sino la disposición de hacerlo con la mayor licitud, honestidad, precisión y exactitud, tal y como la buena historia del gremio, señalada ut supra, lo marca, lo reclama e impone."



Dentro de los valores de la actividad del Agente que se reseñan se destacan: la Integridad, Objetividad, Independencia, Confidencialidad, Responsabilidad, la Conducta Ética. En particular se puntualiza el "Respeto entre colegas: La buena fe, la sinceridad, la solidaridad y la lealtad, son condiciones esenciales para el ejercicio libre y honesto de la actividad."

Se puntualiza que el Agente deberá no sólo proteger su buena reputación personal, sino que, con ello, deberá al mismo tiempo prestigiar al gremio al que pertenece.

**En la versión actualizada** se reafirma el compromiso de cumplir con los valores institucionales.

Este nuevo código tiene un mayor alcance ya que se incluye en él a todos los Agentes de Quinielas del país, en forma personal, a las Agencias que conforman, las Bancas de Cubierta Colectiva de las que son parte y el grupo de Interés Económico (GIE) que integran. También determina que se incluyen tanto las actividades empresariales que estén desarrollando en la actualidad o desarrollen en el futuro vinculadas a la administración y explotación del juego. Se realizan mayores precisiones para la resolución de conflictos de interés, agregando a los principios generales existentes:

- **Cumplimiento de la legalidad:** Los sujetos alcanzados deberán realizar su trabajo en concordancia con las normas legales, reglamentarias, estatutarias y resoluciones de las autoridades competentes que dirijan las Bancas a las que pertenezcan. Asimismo, el Grupo Económico, sus Bancas integrantes y los Agentes cumplirán estrictamente la legalidad vigente en el desarrollo de su actividad, atendiendo al espíritu y la finalidad de las normas. Asimismo, respetarán íntegramente los compromisos y obligaciones asumidas por el Grupo Económico en sus relaciones contractuales con terceros, así como los usos y buenas prácticas en el ejercicio de su actividad.
- **Competencia y actualización:** Los Agentes, las Bancas y el Grupo de Interés Económico tienen el deber de mantener actualizados sus conocimientos mientras mantengan la calidad de sujetos alcanzados por el presente, así como ofrecer a los consumidores las garantías de que se harán los mejores esfuerzos por cumplir con los más altos estándares de seguridad de la información y protección al consumidor.
- **Defensa del interés colectivo:** El interés colectivo se expresa, entre otras manifestaciones, en la satisfacción de necesidades colectivas de manera regular y continua, en la buena fe en el ejercicio de la actividad, en la imparcialidad de las decisiones adoptadas, en el desempeño de las atribuciones y obligaciones funcionales, en la rectitud de su ejercicio y en la idónea administración de los recursos.

Se determinan las obligaciones de los agentes y entidades y para las situaciones de incumplimiento se establecen las formas de denuncia y las distintas sanciones. Así como también se determina la conformación de un Comité de Ética conformado por seis miembros que tendrá competencia sobre lo determinado en el Código y será el receptor de reclamos o denuncias éticas.

Se ha elaborado un **Código de Conducta** que se encuentra en proceso de aprobación por la Comisión Directiva a fines de 2022 aplicable a todos los empleados, directivos y asesores de la Banca de Montevideo.



## Otros códigos éticos de la Banca que rigen su actividad:

Código de Subagentes - Capítulo de Juego Responsable

Código de Comunicaciones de Marketing y Publicidad

[https://www3.labanca.com.uy/files/codigo\\_de\\_marketing\\_y\\_publicidad.pdf](https://www3.labanca.com.uy/files/codigo_de_marketing_y_publicidad.pdf)

Código de Proveedores

Capítulo de Desarrollo sostenible - Cadena de suministros

[https://www3.labanca.com.uy/files/codigo\\_etica\\_de\\_proveedores\\_la\\_banca.pdf](https://www3.labanca.com.uy/files/codigo_etica_de_proveedores_la_banca.pdf)

## Canales de denuncia

<https://www3.labanca.com.uy/contacto/new>

Teléfono: 2924 6405 / 2924 4082

## POLÍTICA DE LAVADO DE ACTIVOS

La Banca ha definido y aplica una Política de Prevención de Lavado de Activos y Fraudes basada en el marco legal existente en Uruguay para los sujetos obligados, el estándar de seguridad de la WLA - SCS y guías y manuales elaboradas por las organizaciones regionales e internacionales de la industria.

La Ley N°19.574, Ley Integral contra el lavado de activos reglamentada por el Decreto N°379/018 constituye la base legal sobre la que se definió la política, aunque la Banca no sea un sujeto obligado.

Los requisitos establecidos incluyen la evaluación de los riesgos de lavado de activos, contar con políticas y procedimientos para evaluarlos, implementar controles de mitigación de este riesgo y monitorear los resultados. Por otro lado, establece la realización de la debida diligencia y de identificación del cliente que se aplica a todos los nuevos clientes o cuando realicen transacciones por encima de los umbrales designados para cada actividad.

El objetivo de la política es: definir la posición, responsabilidades y procesos empleados por la Banca para prevenir el Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la ejecución de fraudes por medio de sus operaciones y servicios.

En la política interna se establecen estas principales áreas de gestión:

- Responsabilidades y roles internos asociados a los controles y reportes
- Necesidad de implementar medidas para “conocer al cliente”
- Capacitación en materia de riesgos de lavado de activos
- Análisis y establecimiento de controles y monitoreo para mitigar los riesgos

## ANTICORRUPCIÓN

Los colaboradores se rigen por un reglamento interno donde se incluyen medidas contra la corrupción y se establecen una serie de responsabilidades y prohibiciones (por ejemplo, atenciones y obsequios recibidos de personas o entidades vinculadas a La Banca). Los proveedores se rigen por un Código



ético donde hay un compromiso de no prometer, ofrecer, pagar o aceptar directa ni indirectamente, ningún soborno para facilitar transacciones u otros pagos indebidos a ningún tercero ni a ningún integrante de la empresa en relación con sus contratos.

Las operaciones evaluadas con relación a la corrupción se tratan de acuerdo a la criticidad de los procesos del negocio en el análisis de riesgos de la organización. Durante el período se identificaron 22 operaciones críticas en un total de 246 riesgos identificados. Se identificaron 3 riesgos vinculados a temas de corrupción dentro de un umbral aceptable, dado los controles vigentes.

Los mismos refieren a:

- Pérdidas financieras por amaños de partidos
- Comportamiento indebido y/o ilegal de empleados
- Fraude externo de cuentas Web

Si dentro de la evaluación de riesgos se hubiese considerado necesario darle tratamiento se formaliza un plan de acción donde se definen responsabilidades, plazos y medidas a ser tomadas.

No se registró ningún incidente de corrupción en el período.

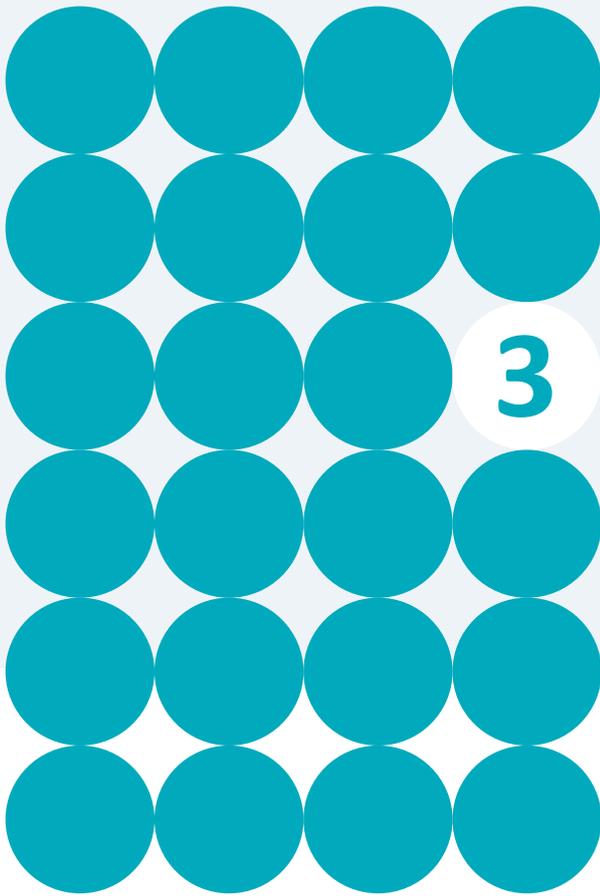
Se planea incluir temas específicos de anticorrupción en próximas capacitaciones en forma complementaria a los Seminarios nacionales e internacionales sobre temas vinculados a los que se asiste regularmente.

## CUMPLIMIENTO DE LEGISLACIÓN Y NORMATIVAS

La Banca ha desarrollado una Política de cumplimiento legal a nivel general definiendo responsabilidades y lineamientos generales y un Informe de requisitos legales donde se encuentra el detalle de la normativa vigente, en este último se encuentra un apartado sobre el control del juego ilegal (máquinas tragamonedas y sitios ilegales). Dicha documentación se actualiza ante cada cambio en la legislación. Existe un fuerte compromiso de la Dirección y las Gerencias en el cumplimiento de los aspectos legales. La concientización y revisión de los requisitos normativos por parte de las Gerencias y el Área Legal es permanente. Éstos son responsables de la actualización de la documentación a la que hacemos referencia y a supervisar su cumplimiento. A su vez, cada Gerente concientiza a su personal dependiente sobre los temas legales y regulatorios correspondientes de su gestión operativa.







## LA BANCA EN SU CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD

### POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD Y RSC



La Banca realiza sus actividades con el objetivo de crear valor sostenible para todos sus grupos de interés y contribuir al desarrollo de la sociedad. Incluye en su estrategia de negocio la gestión responsable de sus impactos considerando los tres ejes: los factores medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés).

Tradicionalmente la Banca siempre tuvo dentro de sus actividades brindar apoyo a diversas instituciones sociales, pero es a partir de la incorporación del Marco de Juego Responsable y su proceso de certificación que

se produce un cambio de perspectiva, respecto a la responsabilidad de la organización con la sociedad. Se inició dentro de la organización una transformación que implicó analizar y asumir la responsabilidad del impacto de la actividad desde las dimensiones económica, social y medioambiental. Se definió una política de RSC, que se integró al sistema de gestión de la Banca, para orientar las acciones y programas de la organización. Y en forma gradual, se logran importantes avances hacia un modelo de negocios sostenible.



Hoy se cuenta con una política de sostenibilidad que está alineada con el propósito de la Banca de cumplir con un fin social procurando el bienestar de la sociedad y de las personas.



El Juego Responsable es la piedra angular de la sostenibilidad en la Banca, e implica asumir la responsabilidad por las consecuencias directas de la actividad que desarrolla la empresa. Esto implica la consideración de los grupos vulnerables, la protección de los menores de edad, la prevención de los problemas del juego y la atención profesional al juego patológico.

El Juego Responsable está integrado como parte de la cultura corporativa de la Banca. Se constituye en una ventaja comparativa que nos destaca en el país y en la región. Es la base de un modelo de sostenibilidad, de cohesión social, una forma de entender el negocio generando valor compartido de largo plazo para todas las partes interesadas, integrando los riesgos y oportunidades de desarrollo económico, social y medioambiental.

Por otra parte, la Banca contribuye con el desarrollo de la sociedad y el bienestar de las personas y por ello además de la contribución fiscal que realiza directamente al Estado dispone de fondos propios de la actividad para la ayuda directa de varias organizaciones que se enmarcan dentro de los objetivos de responsabilidad social, en particular en la educación, la salud, el desarrollo científico y el medioambiente.

Se trabaja en concientizar y sensibilizar al Estado, como grupo de interés, sobre la adicción al juego. Así como también la Banca se alinea a la estrategia manifiesta sobre salud mental que hoy es un tema prioritario en la sociedad y que está en agenda de gobierno.

La Banca tiene la siguiente Política de Juego Responsable integrada a su Política de Sostenibilidad:

## **POLÍTICA DE JUEGO RESPONSABLE**

El Juego Responsable se incorporó como parte de la estrategia de negocio de la Banca y le dio un marco de gestión desde el cual se diseñan planes de acción para contribuir con la sociedad.

Reconocemos que el juego puede ocasionar problemas en personas vulnerables y por lo tanto, se debe ofrecer con las medidas apropiadas para proteger a estos grupos y en particular a los menores de edad.



Como responsable de los impactos negativos que su actividad pueda tener la sociedad, La Banca cuenta con la siguiente política estratégica de Juego Responsable:

**“Nuestro objetivo es prevenir y disminuir los efectos no deseados del juego inmoderado o compulsivo, instruir acerca de cómo jugar de una manera informada, recreativa y saludable, proteger a los grupos vulnerables que incluye a los menores de edad y colaborar con los centros que brindan asistencia a las personas que padecen de los problemas del juego”.**

Como se puede apreciar en los contenidos de este reporte, la Banca aborda las materias fundamentales de la RSC: **la Gobernanza de la Organización, los Derechos humanos y Prácticas laborales, Medio Ambiente, Prácticas justas de la operación, Asuntos de los consumidores, Participación activa y Desarrollo de la comunidad.**

Las guías para la definición de la política de Sostenibilidad y de RSC y los programas de gestión de sostenibilidad de la Banca están basadas en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, en la ISO 26000, en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en el diagnóstico de su Evaluación B y en el marco y principios de Juego Responsable de la WLA.

Con respecto al **Pacto Mundial**, se consideran los diez principios que contemplan las siguientes áreas de incidencia: Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Anticorrupción.

**Considerando la ISO 26000**, La Banca cumple con los siete principios de la responsabilidad social:



# MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS

Este es el cuarto Reporte de Sostenibilidad emitido por la Banca de Quinielas de Montevideo, donde se declara la gestión que ésta realiza de sus impactos en forma consistente y orientados hacia la mejora continua.

En este reporte se puso especial énfasis en determinar cuáles son los impactos más significativos de la actividad de la Banca desde la mirada de distintas partes interesadas a las que se consultó. En particular, también en algunos subgrupos de estas partes interesadas, como es el grupo gerencial y la mesa ejecutiva se realizaron instancias de análisis y discusión sobre la determinación de los mismos. A partir de la determinación de esos impactos se pudieron agrupar y ponderar para la definición de los asuntos materiales para la Banca.

## IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES

Para definir los temas materiales de la Banca primero se identificaron sus impactos más significativos sobre sus grupos de interés desde el punto de vista económico, social y medioambiental.

La importancia de esta definición está en que la gestión de estos asuntos significativos será parte de este reporte.

En los reportes anteriores se ha informado los asuntos materiales identificados de la empresa de acuerdo a la metodología explicada en los mismos y la referencia a los estándares GRI.

En este periodo 2021-2022, para determinar los temas materiales de la organización se aplicaron los requisitos del GRI 2021 y se aplicó un proceso para su identificación con el asesoramiento de una Consultora especializada en temas de sostenibilidad. Y también se procuró transversalizar este análisis involucrando a todas las áreas directivas y funcionales de la organización.

Se trabajó en la selección de fuentes de información y metodologías para la identificación de dichos impactos.

El proceso consistió en las siguientes etapas:

- 1) **Análisis y comprensión del contexto.**
- 2) **Revisión de partes Interesadas.**
- 3) **Identificación y evaluación de los impactos positivos y negativos, actuales o potenciales.**
- 4) **Determinación de los temas materiales.**
- 5) **Validación de los temas materiales con la Dirección de la Banca.**
- 6) **Estructurar el reporte para informar sobre los aspectos materiales.**



## 1) Análisis y comprensión del contexto

En esta etapa para la mayor comprensión de la situación coyuntural en el que la Banca se desempeña se utilizaron las siguientes fuentes y herramientas:

- Análisis PESTEL para la consideración del contexto en el que se desenvuelve la operación de la empresa.
- Análisis FODA para la evaluación de los aspectos internos y externos a la empresa que puedan afectar e influir sobre los negocios.
- Consideración de la Matriz general de riesgos de la empresa desde la perspectiva de impacto hacia los grupos de interés.
- Investigaciones y bibliografía disponible sobre temas de la industria, como por ejemplo sobre regulación local e internacional.
- Plan estratégico de la organización con evaluación de los impactos futuros a ser gestionados.
- Temas importantes de la industria trabajado desde las asociaciones internacionales de juego.
- Cuestionamientos de la industria, prensa relacionada con el sector.
- Se realizó benchmarking con otras empresas de la industria a nivel global que desarrollan una gestión sostenible y reportan de acuerdo al GRI para verificar los temas más comunes y relevantes del sector.
- Benchmarking con otras empresas que trabajan bajo los principios de la sostenibilidad.
- Se ha consultado ejemplos de buenas prácticas en reportes y también a documentos sobre temas de actualidad en sostenibilidad.
- Revisión de Informe de los temas materiales ya identificados en periodos anteriores.

## 2) Revisión de Partes Interesadas o Grupos de interés

Los grupos de interés de la Banca son aquellos conjuntos de personas o entidades cuyas necesidades, intereses o expectativas afectan o se ven afectados, directa o indirectamente, por el desarrollo de su actividad, y por lo tanto tienen la capacidad de influir directa o indirectamente en el desarrollo de su estrategia de negocio.

Para desarrollar el modelo de negocio responsable y sostenible de la Banca esta procura el involucramiento de los grupos de interés en relación a todos los aspectos relacionados a la sostenibilidad con una perspectiva de largo plazo y en la generación del valor compartido para todos ellos.



Se revisaron y confirmaron cuáles son los grupos de interés de La Banca teniendo en cuenta cómo impacta la actividad de la empresa en los distintos actores desde una perspectiva externa como lo indica la metodología GRI.



La política de La Banca en relación a sus grupos de interés tiene como objetivo:

- El involucramiento de los grupos de interés con el propósito empresarial de la Banca y creación de valor sostenible para todos ellos.
- Responder en forma consistente a sus intereses legítimos.
- Continuar generando confianza, para construir relaciones duraderas, estables y sólidas.
- Contribuir a preservar la reputación corporativa de la Banca.
- Promover el modelo sostenible e iniciativas de sostenibilidad social y medioambiental para que el impacto positivo escale a un mayor alcance.

La Banca integra los principios de inclusión, relevancia y capacidad de respuesta con sus grupos de interés en sus políticas, procesos y están plasmados en la definición de su misión, visión y principales políticas.



## FORMA DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

### GRUPO DE INTERÉS

### Forma de comunicación y consulta



#### Clientes:

Para la Banca el cliente está en el centro. Su objetivo es brindarle un servicio de juego de calidad y seguridad que proporcione emociones positivas con la protección adecuada para evitar el juego compulsivo o excesivo de personas vulnerables. La relación está basada en la confianza construida desde muchos años y la transparencia con que se desarrolla la actividad.

- Encuestas de satisfacción.
- Centro de Atención al cliente.
- Redes sociales.
- Sitio WEB.
- Reporte de Sostenibilidad.
- Línea de ayuda 08002000.
- Software de monitoreo de comportamiento.



#### Empleados:

La Banca valora y promueve el desarrollo profesional y personal de sus empleados. Se ofrecen igualdad de oportunidades sin ninguna discriminación ni inequidad y se defienden los derechos humanos por sobre todo. Temas estratégicos como el Juego Responsable, la Seguridad y las iniciativas de sostenibilidad medioambiental se trabajan en instancias de sensibilización y capacitación con todos los empleados para lograr el compromiso de todos en estos objetivos. Se desarrolla en profundidad este grupo de interés en el Capítulo 5 del Reporte.

- Encuestas de clima laboral.
- Redes internas de comunicación.
- Capacitaciones y charlas.
- Reuniones y entrevistas.
- Reporte de Sostenibilidad.



#### Agentes -Socios:

Todos los Agentes Oficiales de Quinielas, que son los socios de la Banca, tienen como objetivo la rentabilidad del negocio y la proyección de futuro. Están sensibilizados con los objetivos de sostenibilidad de la organización. Son informados periódicamente sobre todos los aspectos de la gestión y se les brinda información para su mayor conocimiento y participación.

- Entrevistas y reuniones.
- Asamblea de socios.
- Sistema de comunicación interna con las Agencias.
- Reporte de sostenibilidad.



#### Dirección:

Dentro de este grupo se encuentra la Presidencia, la Comisión Directiva, la Mesa Ejecutiva y que son las máximas autoridades de la Banca y que son los tomadores de decisión de los proyectos y planes de sostenibilidad.

- Reuniones de Comisión Directiva.
- Reuniones de Mesa Ejecutiva.
- Presentaciones y reportes.
- Reuniones y entrevistas.



## GRUPO DE INTERÉS

## Forma de comunicación y consulta



### Red de Ventas:

La Banca cuenta con una extensa red de vendedores compuesta por las Agencias y los subagentes que constituyen la principal fuerza de venta de los juegos tradicionales (detallado en Capítulo I -canales de Venta).

- Capacitaciones.
- Visitas de Promotores de Red de Ventas.
- Circulares de noticias.
- Entrevistas y reuniones.
- Centro de asistencia online (CAS).
- Centro de Atención al cliente.
- Código de Vendedores.
- Focus groups.
- Evaluaciones y encuestas.



### Centros de Tratamiento de la Ludopatía:

Como parte de su política de Juego Responsable se desarrolla una comunicación activa con estos centros para colaborar en la prevención de los problemas de juego, así como también en difundir información para que las personas que sufren de la adicción accedan a tratamientos para su rehabilitación.

- Reuniones y entrevistas.
- Talleres y jornadas de capacitación con especialistas.
- Informes sobre investigaciones realizadas.
- Actividades colaborativas.



### Dirección Nacional de Loterías y Quinielas-Regulador:

La relación con el ente regulador es de control y fiscalización. Pero también se promueve a través de esta relación el interés y el conocimiento sobre los aspectos que hacen a la sostenibilidad de la actividad en particular la política de Juego Responsable que la Banca adoptó en forma autorregulada. La Banca defiende el juego legal y apoya la actividad del regulador en el control del juego ilegal.

- Reportes específicos obligatorios correspondientes a la actividad diaria.
- Consultas y solicitudes.
- Reuniones y entrevistas.
- Memoria y Estados financieros.
- Reporte de sostenibilidad.



### Comunidad:

La Banca tiene un fuerte compromiso con el bienestar de la comunidad y de las personas. Dentro de sus objetivos de sostenibilidad están el apoyo a la educación, a la salud, a la ciencia y al cuidado del medioambiente.

- Sitio Web y redes sociales.
- Intercambio con ONGs, fundaciones e Instituciones solidarias.
- Reporte de sostenibilidad.
- Notas de prensa.



**Otras Bancas:**

A través de Banquidur GIE (organización que agrupa a todas las Bancas detallado en Capítulo 1) se promueven las mejores prácticas específicas de la actividad y también de sostenibilidad. Se mantienen instancias de información y difusión para que desde el liderazgo que tiene la Banca de Montevideo se logre un mayor alcance de las prácticas de sostenibilidad.

**Proveedores:**

La Banca se vincula con los proveedores de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por las ISO 9001, ISO 27001, WLA-SCS, el código ético de proveedores con requisitos sociales y medioambientales. Como parte de su cadena de valor, se planea solamente contratar productos o servicios de empresas socialmente responsables.

**Asociaciones Internacionales:**

Se mantiene un vínculo activo con las organizaciones internacionales de juego WLA, CIBELAE y ULIS. Se integran los comités técnicos para promoción de las buenas prácticas a nivel regional e internacional. Asiduamente, la Banca asiste y también participa como expositora en los congresos y seminarios.

Estas actividades contribuyen a la actualización en los temas prioritarios de la industria, al conocimiento de la experiencia de las organizaciones referentes a nivel global, así como también el acceso a la investigación y a la situación de los mercados internacionales.

- Presentaciones en Comisión Administradora de Banquidur GIE.
- Presentaciones en Asambleas de Banquidur GIE.
- Acción de Comisión de RSC y JR.
- Capacitaciones.
- Reportes a Bancas del Interior.
- Reporte de Sostenibilidad.

- Reuniones y entrevistas.
- Presentaciones.
- Evaluación de servicios.
- Código de proveedores.

- Reuniones y entrevistas con autoridades.
- Participación en Seminarios y Congresos.
- Participación en Seminario anual de RSC y Juego Responsable.
- Reuniones como miembros de comités internacionales.
- Presentaciones para la difusión de las buenas prácticas en la región.
- Documentos relativos a la actividad.
- Reporte de sostenibilidad.



### 3) Identificación de los impactos positivos y negativos, actuales o potenciales

Para la Identificación de impactos de la Banca hacia afuera de la organización desde la perspectiva económica, social y medioambiental se implementaron los siguientes procedimientos:

- Sesiones de sensibilización y de trabajo con el equipo gerencial donde está representadas las distintas áreas de la Banca y la Consultora externa (Gemma) sobre la identificación de los distintos impactos. Se realizó un análisis en equipo de los impactos reales o potenciales bajo la perspectiva de las distintas áreas de la empresa y desde el punto de vista económico, social y medioambiental. Dichos impactos se clasifican como positivos o negativos, si son irreversibles o reversibles y si son de corto, mediano o largo plazo, reales o potenciales.
- El grupo gerencial, individualmente, ponderó los impactos de acuerdo a su grado de importancia y severidad.
- Elaboración desde el equipo gerencial del listado de los temas materiales, los de impacto más significativo para su posterior ponderación.



- Reuniones y entrevistas de intercambio a nivel del equipo gerencial para la agrupación de impactos en torno a los temas de referencia para la determinación de los asuntos más significativos.
- Presentación a la Mesa Ejecutiva y Comisión Directiva los nuevos requisitos GRI e inducción sobre los impactos y temas materiales para su posterior evaluación.
- En esta etapa se trabajó a nivel del grupo gerencial, por un lado, y con la Mesa Ejecutiva de la Banca por otro, con el apoyo y aporte de la Consultora Gemma para evaluar la relevancia de los impactos, cuán significativos son para la organización. Este análisis se realizó teniendo en cuenta las distintas fuentes como investigaciones de mercado y de satisfacción de cliente realizadas, estudios de clima laboral, la situación actual del contexto local y regional y criterios objetivos y profesionales del grupo.

### 4) Determinación de los temas materiales

Esta etapa consistió en la elaboración de la selección de grupos de interés a ser consultados sobre los impactos identificados para verificar y validar la consideración de los mismos.



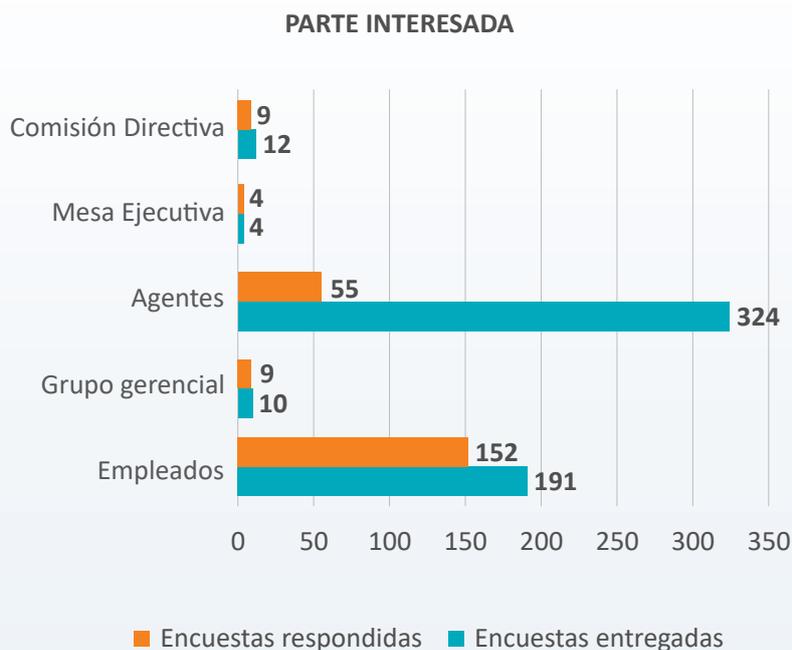
Se elaboraron cuestionarios de consulta para su distribución a estas partes interesadas, consistentes en preguntas a ser calificadas en una escala del 1 al 5, donde 1 es baja y 5 es alta, para conocer la percepción de este grupo de interés sobre los impactos de la empresa y el grado de importancia de esos aspectos materiales.

Se realizó la consulta mediante esta encuesta a los siguientes grupos y subgrupos de interés con la ponderación individual de los temas materiales identificados:

- Socios
- Comisión Directiva y Mesa Directiva
- Equipo Gerencial
- Empleados

Posteriormente se realizó la recolección de toda la información resultante de las consultas, se procesaron y consolidaron los datos de forma de obtener la opinión correspondiente a los impactos de la Banca desde la perspectiva de las partes relacionadas seleccionadas.

Consultas a los grupos de interés y subgrupos



## 5) Validación de los temas materiales con la Dirección de la Banca

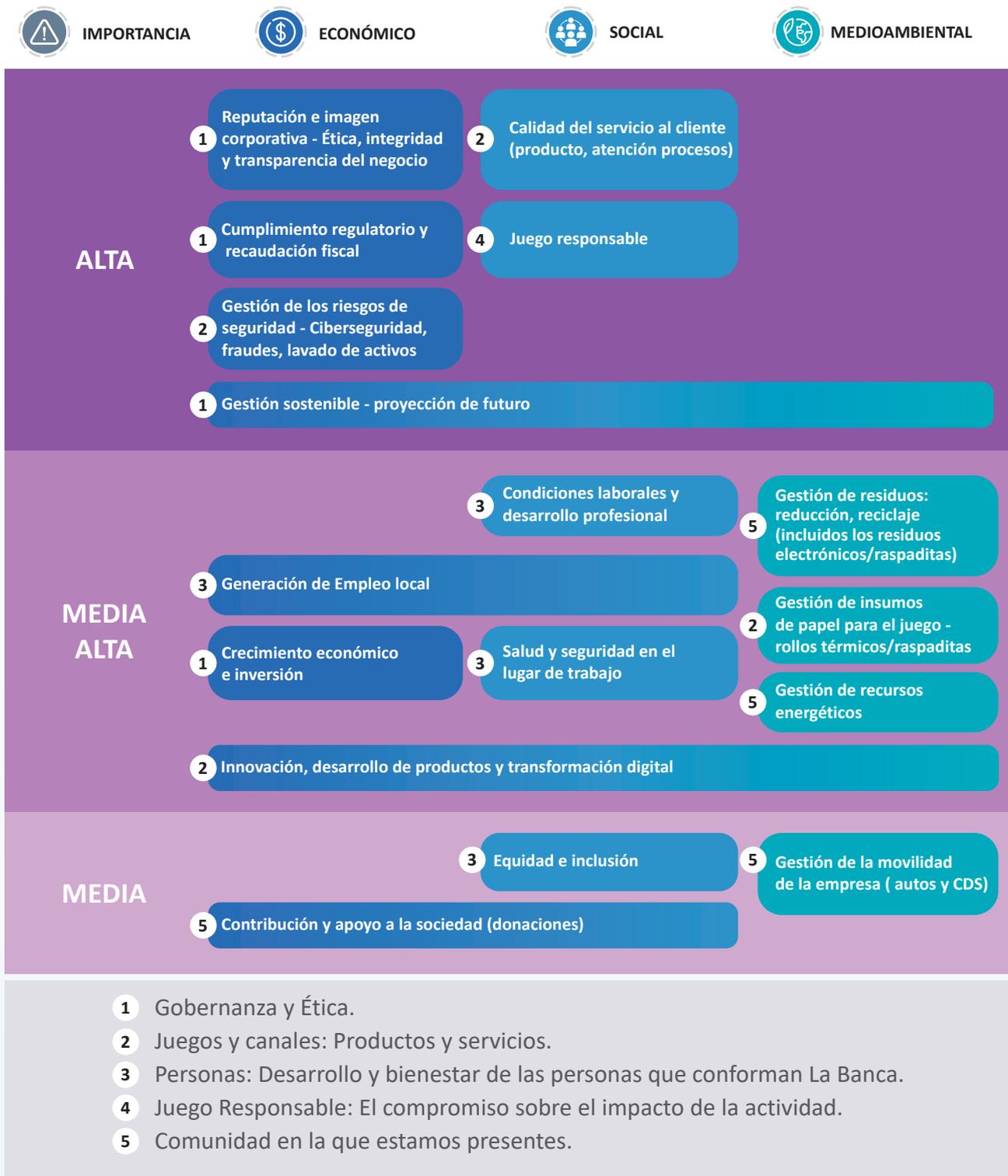
Se verificó la consistencia de los temas materiales determinados con los reportados en reportes de sostenibilidad anteriores.

Se realizó la verificación y validación de la ponderación de temas materiales por parte de la Comisión de RSC y JR y por la Mesa Ejecutiva de la Banca.



Esta etapa culmina con el listado de los impactos verificados ponderados de acuerdo a la consulta realizada a las partes interesadas, donde se seleccionan los más relevantes y se determinan como los aspectos materiales de la Banca.

Se elaboró la siguiente matriz de materialidad:



## 6) Estructurar el reporte para informar sobre los aspectos materiales.

De acuerdo a la definición de los temas materiales de la Banca se estructuró la información relevante a incluir en este reporte para declarar los impactos y reportar como la empresa ha gestionado los mismos, así como también los planes de mejora futura.

### PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA

Siguiendo las pautas de la **Guía de la OCDE de Debita Diligencia para una conducta empresarial responsable**, la Banca toma acciones para abordar sus impactos negativos reales identificados, para repararlos o colaborar en la reparación, prevenir y mitigar.

De la misma forma, potencia y desarrolla aquellos impactos categorizados como positivos.

Se realiza la gestión y seguimiento de todos estos impactos para la economía, el medioambiente y las personas, incluidos los que afectan los derechos humanos. Son declarados e informados a las partes interesadas por ejemplo a través del presente Reporte de Sostenibilidad.



# LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE ORIENTAN LOS PLANES DE RSC DE LA BANCA

Cómo se mencionó al inicio del capítulo, los programas de RSC de la Banca fueron elaborados tomando como guía los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la ONU. De acuerdo a las posibilidades y oportunidades de la organización, esta decidió dirigir sus acciones hacia aquellas metas de los ODS en los que pueda intervenir y tener un mejor impacto. Estas acciones están dirigidas a lograr el bienestar de las partes interesadas, especialmente de la Comunidad.



<p><b>3</b> SALUD Y BIENESTAR</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- JUEGO RESPONSABLE</li> <li>- TELETÓN</li> <li>- INSTITUTO PASTEUR DE MONTEVIDEO</li> <li>- FUNDACIÓN CORAZONCITOS</li> <li>- APUESTA A TU SALUD</li> <li>- EMPLEADOS</li> </ul>	<p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RED DE VENTAS</li> <li>- EMPLEADOS</li> </ul>
<p><b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FUNDACIÓN LOS PINOS</li> <li>- CENTRO EDUCATIVO PROVIDENCIA</li> <li>- ESCUELA PÚBLICA N° 31</li> <li>- REPAPEL</li> <li>- HOY ME FORMO</li> </ul>	<p><b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- COMPRAS SOSTENIBLES</li> <li>- RECICLAJE:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>. REPAPEL</li> <li>. MAPLE VILA</li> <li>. LOMBRIZ URBANA</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GESTIÓN INTERNA</li> <li>- APOYO AL DEPORTE FEMENINO</li> </ul>	<p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- USO EFICIENTE DE RECURSOS</li> <li>- GESTIÓN DE RESIDUOS</li> </ul>
		<p><b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RESTO DE LAS BANCAS DEL PAÍS</li> <li>- ONGS : REPAPEL / MAPLE VILA</li> </ul>

A continuación, los ODS que se han abordado en la gestión del periodo 2021-2022:



## ODS 3 SALUD Y BIENESTAR

Este es el ODS con el que la Banca se encuentra especialmente comprometida.

Lo considera desde distintas perspectivas:

### Juego Responsable

#### Colaboración con la atención al juego problemático y patológico

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 hemos implementado diversos programas de **Juego Responsable** detallados en un capítulo específico

### Apuesta a tu salud

#### La salud de los empleados

Es el programa interno de salud del personal

Este programa tiene como objetivo generar conciencia, reflexionar y brindar información sobre determinadas patologías, su prevención, fomentar buenos hábitos de salud y bienestar para los trabajadores y sus familias. Se toman distintos temas en el año y se realizan campañas para fomentar, el control y hábitos saludables.

Contamos con el apoyo de una médica preventivista que aporta contenidos para estas campañas. Además, se realizan todos los años jornadas de medición y seguimiento de presión arterial y control de glicemia en la sede de la Banca para todos los empleados y directores.



## Compromiso social con la Salud de la comunidad

La Banca apoya varias organizaciones vinculadas con la salud:



**Instituto Pasteur del Uruguay** - La Banca apoya el desarrollo científico en beneficio de la salud.

Todas las Bancas del país en forma conjunta comenzaron a colaborar con el Instituto al comienzo de la Pandemia en el año 2020.



El Instituto Pasteur tuvo una participación muy importante en la gestión de la pandemia en Uruguay. Por ejemplo, con el desarrollo de un kit de diagnóstico de la enfermedad que fue destacado en el mundo porque permitió facilitar e incrementar la cantidad de testeos y en forma más eficiente.

Desde entonces la Banca decidió destinar recursos al respaldo de la actividad científica en Uruguay, con el objetivo solidario de invertir en proyectos disruptivos e innovadores en beneficio de la salud de la sociedad, en particular apoyando al Instituto en su nuevo Centro de Innovación en Vigilancia Epidemiológica. La creación de este centro de monitoreo permite generar conocimiento sobre la evolución de los virus. Es un centro modelo a nivel internacional y regional para identificar patógenos que puedan generar emergencias sanitarias, prevenirlas y neutralizarlas.

La colaboración se mantiene en forma sostenida apoyando los distintos proyectos futuros de desarrollo del Instituto.

<https://pasteur.uy/>



**Fundación Teletón** - Como colaborador de categoría Silver Plus, la Banca colabora con esta fundación que facilita que niños, niñas y adolescentes puedan tener acceso a los tratamientos más avanzados de rehabilitación integral para que logren alcanzar un nivel máximo desde lo físico, mental y social, lo que se traduce en una significativa mejor calidad de vida, mayores oportunidades a futuro e inclusión en la sociedad.

<https://www.teleton.org.uy/>



**Fundación Corazoncitos** - La Banca colabora en distintos proyectos de este Centro de atención al servicio de los niños con cardiopatías congénitas y sus familias en Uruguay, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los niños con esta afección, y brindar apoyo y contención a sus familias.

<https://www.corazoncitos.org.uy/>





## ODS 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

### Educación interna



Anualmente se preparan planes de capacitación para el personal de acuerdo a las necesidades personales de actualización y formación para poder alcanzar los objetivos de la empresa y el desarrollo profesional de los empleados.

La Banca cuenta con una Plataforma de Capacitación propia, "Hoy me formo" que ha significado un avance en la formación de empleados y vendedores.



### Compromiso Social con la Educación de la comunidad

Apoyamos sostenidamente con recursos a los centros educativos, Providencia y Los Pinos, ambos brindan educación de la calidad en barrios de contexto crítico. También se brindan recursos y educación ambiental a la escuela N°31, escuela pública de tiempo completo cerca de las oficinas de la Banca.



**Centro Educativo Providencia** - Se mantienen becas a estudiantes y se realizan actividades con el personal de la Banca para que jóvenes de nuestro país, de contextos vulnerables puedan tener acceso a una educación integral y de calidad.

<http://www.providencia.org.uy/>





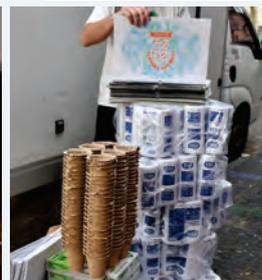
**Fundación Los Pinos** - La Banca facilita con sus aportes sostenidos la concreción de diversos proyectos edilicios y de desarrollo para que esta fundación que promueve el desarrollo integral de los niños, adolescentes y jóvenes del barrio Casavalle continúe siendo un centro educativo de excelencia. A través de diferentes programas educativos y propuestas innovadoras, brindan una educación de calidad académica y en valores con el desarrollo de capacidades y habilidades para la vida.

<https://lospinos.org.uy/>



### Escuela Nº31 - Grupo escolar Jacobo Varela

Esta escuela vecina a la sede de la Banca cuenta con más de 350 alumnos en régimen de tiempo completo. Continuamos con el Programa de Educación Ambiental de la escuela iniciado hace varios años en coordinación con Repapel y también brindándoles materiales y útiles escolares elaborados por esta ONG con el reciclado del papel proveniente de las oficinas de la Banca.





## ODS 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Los empleados de la Banca de Montevideo cuentan con un Convenio Salarial que otorga beneficios adicionales a las leyes laborales vigentes. Se cuenta con políticas laborales que protegen los derechos de los trabajadores y no se acepta ningún tipo de discriminación.

Con respecto a la red de vendedores, éstos no mantienen ninguna relación de dependencia laboral con la Banca. Pero la actividad de la venta de juego y servicios representa una importante fuente de trabajo para el sector minorista.



## ODS 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

### Compras sostenibles

Como empresa socialmente responsable, la Banca inició su análisis y diagnóstico sobre los efectos ambientales en su gestión de productos y servicios. Considerando la identificación en la cadena de valor de los "puntos críticos" donde las intervenciones tienen mayor potencial para mejorar los efectos ambientales del sistema en su conjunto.

En el período se ha puesto foco en algunas compras y en el manejo de los residuos como se explica más adelante en: **Gestión Ambiental de la Banca - Residuos**

### Reciclaje

La Banca continúa con sus acuerdos con ONGs y otras empresas para la gestión responsable mediante el reciclado y reutilización de algunos desechos provenientes de la organización:



**Maple Vila - Reciclado** de los residuos de Raspaditas - **detallado en el Plan de circularidad de la Raspadita en Reconocimientos Deres**



LOWBRIZ  
URBANA

**Lombriz urbana** - Todos los empleados de la organización depositan en los lugares indicados los residuos orgánicos del consumo de café, yerba y té. Éstos son enviados para ser transformados en compost a la ONG Lombriz Urbana.



**Repapel - Reciclado** del papel proveniente de las oficinas de la Banca para la producción de materiales escolares.



**Gestión responsable de los residuos tecnológicos** - La Banca contrata una empresa que realiza una gestión responsable de sus residuos de tecnología.



## ODS 13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Se ha continuado con las iniciativas de cuidado de medioambiente en la organización. Se han implementado acciones en las siguientes áreas:

### Uso eficiente de recursos



**Plan de reducción de consumo de energía eléctrica** - cambios de luminarias y plan de energía solar.



**Reducción consumo de papel**- comprende a la gestión interna, a la red de ventas con la aplicación del sistema CAS.



**Reducción consumo de combustible** - flota de autos eléctricos.

### Gestión de residuos

La Banca implementó un sistema de descarte responsable de residuos tecnológicos detallado más adelante.

En el año 2022 la Dirección de la Banca aprobó la medición de la huella de carbono que se realizará para el ejercicio 2023.

A partir de esta medición se tomarán medidas para su reducción y compensación





## ODS 17

### ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Este ODS se inspira en la comunicación y relacionamiento con las partes interesadas sumando intenciones y acciones para el desarrollo sostenible.

A través de asociaciones fundadas en objetivos comunes y/o complementarios compartidos, la concientización de las necesidades de la sociedad centradas en las personas y en el planeta, se pueden alcanzar importantes logros en beneficio de todos, como: eficiencia en el uso de recursos económicos y ambientales, brindar un mejor apoyo social a las comunidades más necesitadas.

Desde la Banca de Montevideo se han liderado acciones y programas para difundir y desarrollar prácticas de sostenibilidad a nivel nacional mediante la alianza con todas las Bancas del país. De igual forma se esperan impulsar alianzas a través de la cadena de valor, para dar mayor escala a los programas orientados al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## PREMIACIÓN EN RECONOCIMIENTO A LAS MEJORES PRÁCTICAS DERES

La Banca, desde el 2018, considera los ODS como una guía para sus acciones de responsabilidad social corporativa y los considera una herramienta de gestión para trabajar la sostenibilidad dentro de la organización.

Deres es una organización referente en Uruguay que nuclea a las empresas en torno a los temas de desarrollo sostenible y que promueve los ODS. La Banca es miembro de Deres desde hace más de una década y participa en sus actividades en la promoción de estrategias de sostenibilidad, eventos, grupos de trabajo y difusión de buenas prácticas.

Deres realiza anualmente, reconocimientos a prácticas que contribuyen con los ODS. La Banca presenta algunas de sus prácticas para ser analizadas por los evaluadores independientes de esta organización. Los reconocimientos obtenidos son una validación muy importante a los programas implementados y un impulso hacia la mejora continua para ser más eficiente y alcanzar una mayor escala en el impacto positivo.

DERES- <https://deres.org.uy/>



2021-Práctica: “Circularidad de Raspaditas” Categoría Cumplimiento y Práctica Inspiradora

ODS 12- Producción y consumo responsable.



La práctica presentada es el programa de recuperación de los residuos provenientes de la comercialización del juego Raspadita.

Este juego al culminar su ciclo de vida produce residuos de papel. La Banca ha analizado este ciclo desde su diseño hasta su disposición final incluyendo toda la cadena de suministros.

Esta práctica contribuye con el ODS 12. Se logra la circularidad de un producto que implica una considerable generación de residuos proveniente del desarrollo de la actividad comercial y mediante esta práctica se recupera un importante porcentaje del material para su reprocesamiento. Estos residuos son la materia prima para la producción de nuevos materiales que principalmente son utilizados por el sector productivo para el soporte, traslado y conservación de alimentos. El compromiso de esta práctica se relaciona con reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

Esta práctica se refiere a un objetivo general de la Banca que es: **Reducir el impacto medioambiental negativo provocado por la actividad de la empresa.** De la evaluación de impactos medioambientales se ha identificado el papel como un recurso importante a gestionar en cuanto a su reducción, reutilización, recuperación y reciclaje.

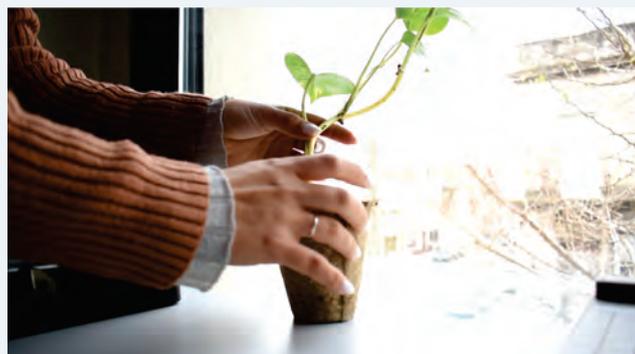
Dada la logística de cobro de premios de este juego, se aprovecha la recuperación de boletos para dar una disposición responsable a los residuos.



Luego de cumplir con los procedimientos de control se disponen para su destrucción y disposición.

De esta forma se recupera un porcentaje de los boletos vendidos, aproximadamente el 35%, que se estima en aproximadamente 8 millones de boletos anuales en Montevideo.

Mediante un acuerdo con la empresa Maple Vila (<https://www.maplevila.com/>) se logra procesar este residuo. Los boletos son retirados y destruidos por esta ONG y con el material procesado, se fabrican soportes para huevos (maples), frutas y macetas biodegradables. De esta forma, se completa el ciclo de vida del producto y se le da un nuevo uso.



Además de esta práctica de Recuperación de residuos, se han revisado otros aspectos respecto de las Raspaditas en protección del medioambiente:

- Diseño de los boletos - para adecuar su tamaño a estándares apropiados para el producto y contemplando la utilización del recurso papel.
- Logística para el envío y distribución - buscando eficiencia para la reducción de emisiones
- Cadena de suministro - se han relevado en la planta de producción del producto en Chile el cumplimiento de las medidas de gestión medioambiental que incluyen las certificaciones correspondientes a la procedencia del papel de bosques sustentables y de la producción de acuerdo a normas medioambientales.
- Se desarrolló el producto en forma digital- E- Raspadita como alternativa lúdica de menor impacto medioambiental.

Está en proceso la elaboración de un plan de mejora para este programa incluyendo alianzas para lograr que la práctica adquiera mayor dimensión. Esto incluye a la red de vendedores y a los clientes. Y por otra parte también se ha hecho un relevamiento de plantas recicladoras en el Interior para promover en las Bancas del Interior del país la adopción de esta práctica.

La implementación de esta práctica tiene impacto en varios grupos de interés.

Es una práctica de gestión de residuos voluntaria que demuestra con acciones el compromiso y sensibilidad de la Banca por su impacto en el medioambiente y la responsabilidad que asume en la gestión sostenible del mismo. Estas acciones significan valor reputacional y de imagen apreciadas por las distintas partes interesadas como la comunidad y están alineadas con las metas del país.

### 2022 Práctica: "Investigaciones sobre Juego patológico en Uruguay" Investigación en colaboración con la Universidad Católica del Uruguay.

ODS3 Salud y Bienestar / Categoría Compromiso





Esta práctica se refiere a los programas de Juego Responsable que desarrolla la Banca en forma sostenida atendiendo a los impactos de su actividad.

El objetivo general de la práctica es obtener información sobre la situación de los trastornos de juego en el país, los índices de prevalencia de juego patológico y otros factores vinculados a esta enfermedad mental que permitan trabajar sobre la prevención, la reducción del daño en la sociedad y que se mejore la asistencia a las personas que padecen la adicción para su rehabilitación.

En el **capítulo de Juego Responsable** en este reporte de sostenibilidad se detallan las Investigaciones de la Banca y sus objetivos específicos.



# DIAGNÓSTICO DE LA SOSTENIBILIDAD MEDIANTE HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE IMPACTO B

En estos pasos hacia la sostenibilidad, en el año 2022 la Banca realizó una medición en relación a su sostenibilidad y a la consideración del triple impacto. En la búsqueda de la mejora continua y de la propuesta de valor de la empresa a la sociedad se tuvo esta iniciativa para identificar oportunidades y proponer y plantear acciones hacia la consideración del impacto en el propósito empresarial. Esta iniciativa apunta a la proyección y desarrollo futuro de la Banca como empresa sostenible.

Para ello se aplicó la **herramienta de evaluación de impacto B**, la más reconocida y prestigiosa a nivel internacional para medir y gestionar el impacto socioambiental.

La Herramienta de evaluación de Impacto B (BIA) está organizada en 5 áreas de impacto orientadas hacia distintos grupos de interés: **Gobernanza, Trabajadores, Comunidad, Medio Ambiente y Clientes** permitiendo una revisión detallada de todas ellas, con el fin de ayudar a identificar todos los posibles puntos de mejora y oportunidades para ser un agente de cambio en la economía, protegiendo la misión y potenciando el triple impacto.

Para el proceso de medición la Banca contrató a una consultora especializada para dotar de expertise, transparencia y asesoramiento el proceso.

El puntaje final obtenido al finalizar el recorrido de la Herramienta en esta fase fue de **50.4 de 200**.

Se reportaron en el informe recomendaciones generales para orientar la elaboración de un futuro proyecto que permita seguir avanzando en la integración de la perspectiva de sostenibilidad y triple impacto en la gestión de la organización en cada una de las dimensiones analizadas.

A partir de los resultados del diagnóstico y del informe de la Consultora se definieron objetivos y alcance del proyecto de sostenibilidad para el siguiente periodo que incluye la comunicación a las distintas partes interesadas, teniendo en cuenta las oportunidades identificadas en la medición de cada dimensión priorizando en metas a corto, mediano y largo plazo con el objetivo de alcanzar la certificación como Empresa B.

Se definió continuar utilizando esta la herramienta, integrándose en la gestión de la empresa, de forma de ir relevando avances respecto al diagnóstico inicial.

Se informó sobre estos resultados a la Mesa Ejecutiva, a la Comisión Directiva y a la Asamblea de socios y se logró conseguir el apoyo para dar los siguientes pasos.

También se involucró a los empleados a partir de acciones de sensibilización interna y capacitación en sostenibilidad.

Uno de los principales objetivos que se establecieron fue la definición de abordar el impacto medioambiental y gestionarlo de forma de reducirlo y neutralizarlo, con medidas de eficiencia energética y de economía circular. Se definió proceder en el corto plazo como primera acción a la medición de la huella de carbono de la empresa.



# GESTIÓN AMBIENTAL DE LA BANCA

La Banca gradualmente ha adoptado iniciativas de cuidado ambiental que implementa en forma continua y consistente apoyándose en actividades de concientización con los empleados para lograr el involucramiento de todos. En este período se continuó aplicando medidas para reducir y optimizar el consumo de recursos energéticos en sus instalaciones y adoptar prácticas sostenibles en sus operaciones diarias. A pesar de ser un tipo de negocio que tiene un menor impacto ambiental que otro tipo de empresas, la Banca tiene conciencia de la necesidad urgente del cuidado medioambiental y también por su importante alcance y cadena de valor reconoce la oportunidad de un impacto positivo hacia sus partes interesadas en la difusión de información y buenas prácticas para su adopción por parte de éstas y así lograr un mayor impacto positivo.

## CONSUMOS DE ENERGÍA

### Energía eléctrica

	2021	377.584 kw/h
	2022	398.524 kw/h

### Gas natural

	2021	1.432 m <sup>3</sup>
	2022	910 m <sup>3</sup>

### Gas oil ANCAP

	2021	80 lts
	2022	76 lts

### Agua Potable

El agua que se consume proviene de OSE.

	2021	1.096 m <sup>3</sup>
	2022	910 m <sup>3</sup>



## AGUA Y EFLUENTES



El agua utilizada para todas las oficinas de La Banca proviene de la empresa estatal OSE, contando en algunas de las instalaciones con sistemas para mejorar el uso eficiente del agua en grifería y cisternas.

Las instalaciones de La Banca se encuentran en zonas urbanas y los efluentes generados son tratados por el servicio sanitario público. Las aguas residuales (grises y negras) del uso de oficinas reciben el tratamiento correspondiente a los sistemas disponibles en las ciudades en que se encuentran las mismas. Actualmente no se realiza ningún tratamiento de vertido y no se han realizado actividades para contribuir al mejor manejo de este recurso.

## ENERGÍAS LIMPIAS



En el año 2022 se sustituyó la mitad de la flota de vehículos rentados para actividades de los promotores del área de Red de Ventas y de Departamento Técnico por autos eléctricos.

En el Plan de sustitución energético se planea para el 2023, la adquisición de vehículos eléctricos con beneficios impositivos para la sustitución de los vehículos de alquiler que se utilizan en la empresa.

Complementariamente y considerando la medición de huella de carbono que se realizará en el 2023 se planea la instalación de paneles solares en la sede central de la organización para lograr una mayor eficiencia energética con la incorporación de energía renovable.

## RESIDUOS



La Banca aplica varios procedimientos en la gestión de los residuos provenientes de la actividad y se cuenta con el compromiso de los empleados en la principal consigna que es: reducir, reutilizar y reciclar.

## Papel

La gestión ambiental de este insumo tan importante para realizar la actividad fue identificada como un asunto material.

El mayor consumo de este recurso proviene del uso en la Red de ventas.

La Banca proporciona los rollos de papel térmico a los puntos de venta para la impresión de las boletas de juego que se entregan a los clientes. Estos son adquiridos a través de la empresa Cafidur.



Dichos rollos de papel térmico se administran y entregan de acuerdo a un sistema de gestión de stocks que considera el consumo histórico de los locales y el stock existente en los mismos. De esta forma, se busca la mayor eficiencia en el uso de este insumo.

La implementación del sistema CAS impactará en una reducción de uso de papel en las terminales ya que sustituirá la impresión de reportes en la terminal de juego.

Los proveedores de papel térmico son contratados a través de la empresa Cafidur (empresa del grupo encargada de gestión de compras) y son considerados proveedores críticos para la organización. Si bien los criterios de selección están enfocados en las especificaciones técnicas requeridas por el equipamiento, condiciones de calidad y seguridad y los costos, se comenzó a considerar el impacto medioambiental y a analizar los requisitos que se deben exigir. En este sentido, se analizó que el papel debe ser libre de BPA para que no sea tóxico para quienes lo manipulan. El papel térmico sin BPA suele estar fabricado con materiales renovables y degradables para proteger el medio ambiente y ahorrar consumo de recursos.

En el 2023 se planificó exigir estas condiciones en la compra de este insumo.

### Consumo de papel térmico



Por otra parte, se gestiona el residuo de papel generado en nuestras oficinas. Todos los residuos de papel se reciclan con Repapel y son parte del programa ya mencionado con la Escuela N°31.

Los **volúmenes entregados** a Repapel en el periodo fueron los siguientes:



### Compostables



Los residuos compostables recolectados (té, café y yerba) en la sede se entregan a Lombriz Urbana, que se dedica a la educación ambiental y la gestión de residuos compostables urbanos, desde una perspectiva holística, con el objetivo de contribuir a crear actitudes responsables y saludables en relación al ambiente en donde vivimos.

Estos residuos son transformados en “compost”, producto que sirve como fertilizante natural, mejorando la estructura del suelo y aportando un gran beneficio al medio ambiente.

### Recolección de residuos compostables



## Residuos tecnológicos



La Banca cuenta con un activo tecnológico muy importante en su sede central, a nivel de equipamientos personales y de un importante Datacenter. Además, le proporciona los equipos a toda la red de ventas para la comercialización de los productos. Por lo tanto, la gestión de la tecnología implica considerar los impactos ambientales y gestionar adecuadamente los residuos que se generan por la obsolescencia y rotura de hardware aplicando un protocolo que asegure el reciclado de equipos, de partes, de materiales y la disposición final en forma responsable evitando la contaminación de agua, suelos o aire.

Los equipos se mantienen y reparan durante su vida útil por parte del Departamento técnico de La Banca. Se cuenta con personal técnico especializado en esta tarea que garantizan el cuidado de los equipos y el mayor aprovechamiento de sus partes como repuestos cuando ya no pueden ser reparados.

Para la siguiente etapa se contrata a una empresa especializada y certificada en las normas ambientales, que realiza la separación de otros elementos para garantizar el máximo reciclado posible y por último la disposición final de materiales en forma responsable.

El proveedor contratado está especializado y autorizado para el reciclaje de este tipo de productos electrónicos y eléctricos en desuso en el marco de los principios de la economía circular, preservando de esta forma la seguridad y la salud de la comunidad y contribuyendo activamente a la protección del medio ambiente.

Esta empresa realiza el reciclaje de los equipos en desuso como computadores, impresoras, terminales de juego entre otros, lo procesa en sus instalaciones siguiendo normas que garantizan la seguridad e integridad de sus trabajadores y de la sociedad en su conjunto.

Como resultado de ese proceso se obtienen materias primas recicladas (chatarra, acero, aluminio, plástico, cobre, vidrio y otros) que pueden continuar su ciclo en la cadena productiva. Se realizan tareas de desmontaje, desensamblado, separación de partes, clasificación y acopio en forma segura para su valorización. En los procesos no se generan efluentes gaseosos ni líquidos ya que no se transforma químicamente los residuos, sino que solo se clasifica y acondiciona el material para su posterior comercialización.

Se busca el máximo reciclado de los componentes. Al material no reciclable también se le da tratamiento y se realiza su disposición en forma responsable evitando que se convierta en contaminante de agua, suelos o aire afectando la contaminación de los ecosistemas y sus habitantes. En el caso del material considerado peligroso o especial se separa y se envía para su disposición a dependencias del departamento de Laboratorio de Higiene de la IMM.

### Residuos tecnológicos entregados en el período



## Residuos no reciclables



La empresa Taym es el proveedor que se encarga del retiro de los residuos mezclados, aquellos que no se pueden reciclar.



2021 / 2022

23.328 kg

## PRIMERA MEDICIÓN DE HUELLA DE CARBONO DE LA BANCA PARA EL 2023



Se conformará un equipo de trabajo multidisciplinario con integrantes de distintas áreas de la organización que denominaremos “**Team Medioambiente**” que tendrá como primer cometido trabajar conjuntamente con una consultora especializada que brindará asesoramiento, capacitación, metodologías para la realización de la primera medición de Huella de Carbono de la organización. Una vez realizado el cálculo el

objetivo es lograr la neutralidad mediante un plan de reducción y en aquella medida en que no se logre reducir se realizará la compensación.

Los integrantes del Team Medioambiente se capacitarán en gestión medioambiental y en la metodología de la medición para dar continuidad a la tarea sistemáticamente. Por otra parte, los integrantes de este equipo serán los “embajadores” de las iniciativas medioambientales dentro de la Banca orientadas a la reducción de impacto y protección del medioambiente y también se espera las propuestas de iniciativas de impacto que incluya a otras partes interesadas.

También está en proceso la redacción y aprobación de una **Política de cuidado ambiental** y el diseño de un **sistema de gestión ambiental interno** que guíe la actividad de la organización en los años siguientes.



# CADENA DE SUMINISTROS: COMPRAS RESPONSABLES

La Banca gestiona su cadena de suministros de forma de construir relaciones comerciales sólidas con los proveedores basadas en la confianza, la competencia y solvencia para mantener suministros de flujo de bienes y servicios continuos y de calidad.

## Política de compras

La gestión de selección y evaluación de proveedores está regida por un proceso documentado, una política general y un código de proveedores con requisitos generales, que incluyen referencias a los derechos humanos y ciertas especificaciones de seguridad, de juego responsable, medioambientales, de exclusividad, etc.

La Banca contrata una variedad de proveedores locales e internacionales para la realización de sus actividades y brindar los servicios de juego. Actualmente los proveedores son alrededor de 150.

Se mantiene una clasificación de proveedores formalizada en una planilla con los proveedores críticos que son evaluados anualmente.

Los criterios de la evaluación dependen del producto/servicio. Principalmente se evalúa calidad del servicio, tiempo de respuesta, cumplimiento de requerimientos de seguridad y cumplimiento de la guía de juego responsable.

## Proveedores críticos e importantes

Los proveedores críticos o estratégicos desempeñan un papel clave para brindar los servicios a los clientes y lograr el nivel de satisfacción esperado.

Todos los proveedores críticos están comprometidos con el Código ético de proveedores de la Banca. En este se incluyen requisitos de sostenibilidad que cubren temas como el medio ambiente, salud, seguridad, privacidad, gestión de riesgos, gestión laboral y de derechos humanos y ética.

Los criterios se ponderan de acuerdo a las siguientes categorías: Calidad del servicio realizado, Tiempo de respuesta, Seguridad, Herramientas y Sistemas, Precio y otros dependiendo del tipo de servicio.

Proveedores importantes	Cantidad
Corresponde a los productos y/o servicios que ante un eventual problema en el suministro afectaría en menor medida la operativa habitual del negocio.	13
Proveedores críticos	Cantidad
Corresponde a los productos y/o servicios que ante un eventual problema en el suministro afectaría la operativa habitual del negocio o la continuidad del mismo.	15



## Evaluación ambiental de proveedores

En el Código de ética de proveedores se establecen compromisos con el medio ambiente ( en el punto 8).

### Compromiso de los proveedores con el medio ambiente

1. Los proveedores deberán cumplir rigurosamente con cuantas obligaciones les resulten de aplicación en materia medioambiental y contar con una política medioambiental eficaz o con medidas equivalentes adecuadas, en función de los productos y servicios suministrados.
2. Los proveedores identificarán y gestionarán las sustancias y otros materiales que representen un peligro al ser liberados al medio ambiente, a fin de garantizar su manipulación, traslado, almacenaje, reciclaje o reutilización y eliminación en condiciones seguras y cumpliendo con la normativa aplicable. Todos los desechos, aguas residuales o emisiones que tengan el potencial de afectar de manera desfavorable al entorno deberán ser administrados, controlados y tratados de manera apropiada, procurando la disminución de la huella de carbono que puedan generar.

A pesar de esto, en la selección y evaluación de proveedores no es estricta la evaluación de los temas ambientales pero esto será incluido en una próxima versión de la política y procedimientos.

En el periodo 2021 - 2022 se inició la consideración de los impactos medioambientales en la cadena de suministros.

En un primer análisis se identificó al proveedor Scientific Games, nuestro proveedor estratégico encargado de la fabricación de los cartones de juego de Raspadita. Este proveedor internacional cuya planta de fabricación se encuentra en Chile, se categorizó con impacto ambiental significativo y se realizó un due dilligence para evaluarle bajo criterio ambiental.

Las condiciones de calidad de este proveedor incluían su gestión ambiental que como se detalló previamente garantiza cumplir con estándares internacionales y regulaciones ambientales propias de su país.

Actualmente, este proveedor, se encuentra en proceso de obtener la certificación ISO 14001 de Gestión Ambiental. Una fortaleza con la que cuenta Scientific Games es que la línea de impresión utiliza tintas a base de agua. Además, en lo que respecta al papel, el principal insumo, cuentan con la certificación PEFC para el material adquirido a nivel local y la certificación Sustainable Forestry Initiative para el material importado. Estas certificaciones subrayan su compromiso con prácticas sostenibles y responsables en la obtención de recursos forestales.

En el próximo período se completará la evaluación de proveedores bajo criterio ambiental evaluando sus impactos reales y potenciales y se determinarán medidas a aplicar en función de los resultados obtenidos de esas evaluaciones.



Estamos en proceso de ajustar nuestros actuales procedimientos de evaluación para incorporar preguntas fundamentales que permitan evaluar a los proveedores desde una perspectiva ambiental. Además de esto, estamos analizando detenidamente las medidas a tomar en caso de que no se cumplan con nuestros requisitos, así como los incentivos para fomentar su cumplimiento.

**Fuente del dato: Código ético de proveedores**

[https://www3.labanca.com.uy/files/codigo\\_etica\\_de\\_proveedores\\_la\\_banca.pdf](https://www3.labanca.com.uy/files/codigo_etica_de_proveedores_la_banca.pdf)

## Prácticas laborales en la cadena de suministros

En el código de Proveedores de la Banca se establecen requisitos sobre las prácticas laborales de los proveedores. Estos son:

1. Los proveedores deberán impulsar en sus acciones y adoptar las medidas necesarias en su organización para eliminar toda forma o modalidad de trabajo forzoso u obligatorio, entendido este como todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de cualquier consecuencia negativa en caso de no prestarse.
2. Los proveedores rechazarán expresamente el empleo de mano de obra infantil en su organización, respetando las edades mínimas de contratación de conformidad con la legislación aplicable, y contarán con mecanismos adecuados y confiables para la verificación de la edad de sus empleados.
3. Los proveedores respetarán la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva de los trabajadores, con sujeción a las normas aplicables en cada caso.
4. Los proveedores deberán rechazar toda práctica discriminatoria en materia de empleo y ocupación, tratando a sus empleados de forma justa, con dignidad y respeto. Al efecto se calificará como discriminación a cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trabajo en el empleo y la ocupación.
5. Los proveedores valorarán la implantación de medidas de conciliación que favorezcan el respeto de la vida personal y familiar de sus empleados y faciliten el mejor equilibrio entre esta y las responsabilidades laborales de mujeres y hombres, atendiendo a las leyes aplicables y a las prácticas locales, y no suprimirán en ningún caso las medidas que tenga establecidas en el momento de convertirse en proveedor de la empresa.
6. Los proveedores pagarán a sus trabajadores de acuerdo con las leyes salariales aplicables, incluidos salarios mínimos, horas extras y beneficios sociales.

La política de proveedores no establece que haya que contratar proveedores locales.



Proporción de gastos proveedores locales en el periodo fue la siguiente:

2021	2022
88,54 %	88,68 %

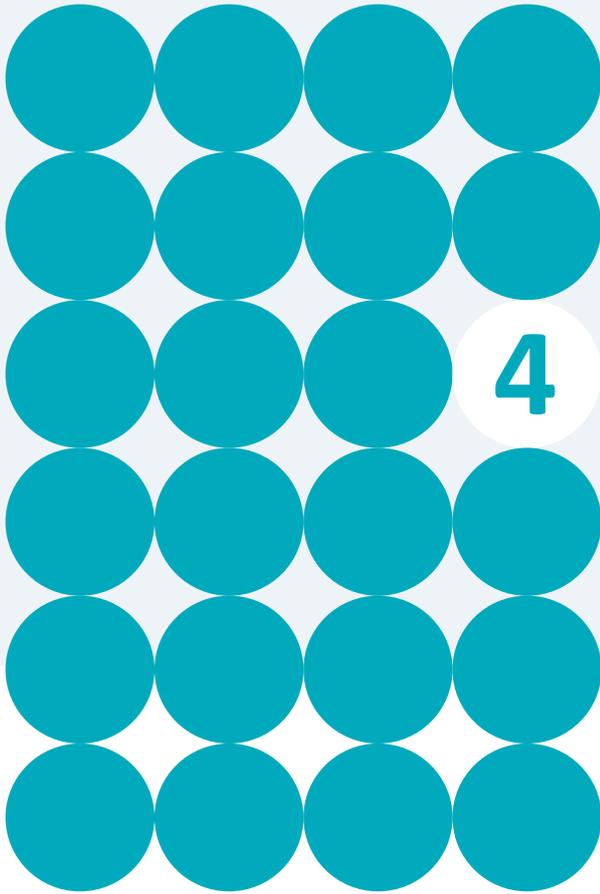
Gradualmente, se van adoptando prácticas recomendadas de sostenibilidad en el proceso de selección de proveedores, aunque todavía falta aplicar criterios más estrictos. Se prevé establecer en el próximo periodo un proceso de debida diligencia para la contratación en la cadena de valor en aspectos relacionados a los derechos humanos y de gestión ambiental como forma de minimizar riesgos de la empresa, cuidar su imagen, reducir posibles costos, dotar de transparencia la cadena de valor, crear alianzas con proveedores y promover la sostenibilidad a lo largo de la cadena de valor.

Para ello se realizarán las comunicaciones adecuadas y se establecerán plazos y programas para la reconversión de aquellos que no cumplan los requisitos. La Banca aspira a que sus proveedores se adhieran a estas nuevas políticas directa e indirectamente.

La Banca no está sujeta a exigencias regulatorias respecto a cumplir requisitos de orden ambiental. Sus programas al respecto son iniciativas propias de la empresa.







## JUEGO RESPONSABLE



El Juego Responsable es un tema significativo para la Banca. Es un pilar estratégico de la organización, como se ha visto en el análisis de materialidad y es un tópico transversal a toda la organización.

Ha sido identificado y validado como uno de los asuntos materiales por las partes interesadas consultadas ya que el impacto social negativo sobre los grupos vulnerables fue reconocido como uno de los impactos más importantes de su actividad.

A nivel del **Gobierno de la Banca de Montevideo**, la empresa asume la responsabilidad de la gestión de triple impacto de la organización.



Desde la Alta Dirección se establece en forma específica el compromiso con la estrategia de Juego Responsable para toda la organización y es disposición de las autoridades la aplicación transversal de políticas de Juego Responsable que garanticen el cumplimiento de la misma bajo los estándares de la Asociación Mundial de Loterías - World Lottery Association (WLA). <https://www.world-lotteries.org/>

La Banca está comprometida en contribuir a la reducción de los problemas de juego en la sociedad. La estrategia de Juego Responsable tiene como objetivos la protección del jugador, la prevención del juego problemático y facilitar la asistencia y rehabilitación de las personas que padecen de este problema de salud mental.

También se ha considerado la guía de OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) en relación a los intereses de los consumidores para la debida diligencia en una conducta empresarial responsable. Se utilizan prácticas de marketing y publicidad transparentes; se asegura la calidad y la confiabilidad de sus bienes y servicios y se provee información precisa, verificable y clara para que los consumidores puedan tomar decisiones informadas.

Los servicios de La Banca cumplen con todas las normas exigidas legalmente y los requisitos establecidos por las certificaciones con las que cuenta la organización en materia de salud y seguridad de los consumidores.

Para la Banca es muy importante el brindar al consumidor toda la información precisa, completa y clara para que pueda tomar sus decisiones en pleno conocimiento de las condiciones y reglas de los juegos.

## COMISIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC) Y JUEGO RESPONSABLE (JR):

Esta comisión está integrada por miembros de la Dirección de la Banca de Montevideo y de la estructura funcional para garantizar la mayor capacidad de decisión y ejecución, participación y compromiso en los programas de RSC y JR. La integran también representantes de las Bancas del Interior para la aplicación de las políticas y requisitos de Juego Responsable y para dar mayor difusión al Interior del país de todos los temas relacionados con la Sostenibilidad y la RSC que se gestionan en la Banca de Montevideo.

Reporta su actividad a la Presidencia de la organización, a las Mesas Ejecutivas y a las Comisiones Directivas de la Banca de Montevideo y de Banquidur GIE.

**La Comisión de RSC y JR de la Banca** es un equipo de trabajo que genera proyectos, planifica e implementa programas y medidas que tienen como objetivo gestionar los impactos, mediante la prevención, mitigación y compensación de aquellos negativos y también desarrollando y expandiendo los positivos.

Esta Comisión rinde cuentas de su gestión a la Alta Dirección.

También en conjunto con el Área de RRHH promueve la cultura interna de la Banca, consolidando dentro de su cultura organizacional, la conciencia de sostenibilidad y la visión de triple impacto para que todos los integrantes de la organización se comprometan con esta visión.



## Integrantes de la Comisión de RSC y Juego Responsable durante el periodo 2021-2022:



## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA COMISIÓN DE RSC Y JR

- Conducir la estrategia y los planes de JR para todas las Bancas certificadas en WLA.
- Elaborar un Plan General de RSC considerando las iniciativas de triple impacto y aplica herramienta de evaluación de impacto B.
- Presupuestar el Plan y lo presenta para su aprobación a la Dirección.
- Implementar y coordinar la ejecución de los programas de RSC y JR.
- Supervisar la ejecución de los programas implementados.
- Monitorear y evaluar los resultados de los programas implementados.
- Análisis de indicadores y mejora continua.
- Mantenerse actualizada en las buenas prácticas internacionales.
- Reportar la gestión de JR y RSC a las partes interesadas.
- Llevar adelante el proceso de certificación ante WLA.

## En el Capítulo 3 se enuncia la Política estratégica de Juego Responsable, como parte de la política de sostenibilidad de la Banca



Desde el año 2010, la Banca de Montevideo comenzó a integrar los principios y el marco de Juego Responsable de WLA. En un proceso de cinco años se completó la adopción de este estándar logrando la certificación de mayor nivel (nivel 4) que implica haber demostrado ante un jurado evaluador de la WLA y auditorías externas que la organización cuenta con un sistema de gestión en Juego Responsable que funciona en mejora continua y cumple con todos los requisitos del marco internacional.

Ese logro nos convirtió en la primera organización de juego certificada en Juego Responsable en la región de América del Sur y Central. Desde entonces, la Banca es un caso de referencia en nuestra región.



Desde el año 2016 mantenemos vigente dicha certificación, cumpliendo con las exigencias requeridas y viendo cómo los progresos que se logran gradualmente en la organización han consolidado el Juego Responsable tanto en la cultura organizacional como en el involucramiento de las partes interesadas haciendo que este tema esté en el corazón de toda la actividad de la Banca.

En el año 2022 cumplimos con el proceso de recertificación que incluye la emisión de reportes sobre el cumplimiento de los requisitos del marco de certificación y su verificación mediante una auditoría externa (realizada por la empresa Deloitte) y la evaluación posterior realizada por el panel de expertos independientes de la WLA. De los resultados obtenidos que confirmaron la categoría de certificación de Nivel 4, reafirmamos nuestro liderazgo en el país y en la región en nuestra gestión de Juego Responsable.

Las políticas, programas y procedimientos de Juego Responsable en la Banca son elaborados de acuerdo al Marco de Juego Responsable y los Principios de la WLA. También se aplican guías de buenas prácticas y el benchmarking con otras empresas referentes a nivel internacional. Se toman las experiencias de otros mercados que se encuentran más desarrollados, más maduros en la aplicación de regulaciones, de apertura y de restricciones para aprender de los efectos e impactos que han tenido en la sociedad y así poder impulsar los aprendizajes positivos y también advertir sobre aquellos negativos a las autoridades y evitar incurrir en los mismos errores que otros países.



## 1 / INVESTIGACIÓN

**La política de Investigación de Juego Responsable de la Banca consiste en:**

**Producir, facilitar, colaborar y consumir investigación relacionada con los temas relevantes de Juego Responsable. En particular sobre juego patológico y problemático, su prevalencia, factores de riesgo, grupos vulnerables y la protección del juego legal.**

Dentro de su alcance está obtener información del mercado uruguayo, regional e internacional para aportar mayor conocimiento y comprensión para la toma de decisiones relacionadas con la actividad del juego tanto en La Banca como en los grupos de interés.

Los resultados obtenidos de las investigaciones son utilizados para el desarrollo de los programas y compartidos con todos los grupos de interés. Se comparten los resultados obtenidos de todas las investigaciones a nivel local e internacional.

Ante la ausencia de investigaciones de prevalencia del trastorno del juego en nuestro país, la Banca tuvo la iniciativa de invertir en la realización de las mismas para conocer los niveles de prevalencia en Uruguay. Se realizó por primera vez en el 2015 y por segunda vez, en el año 2019. En ambas oportunidades fue realizada por la consultora Grupo Radar y con la intervención de Psiquiatras y Psicólogos especializados en la definición de los instrumentos de consulta a utilizar y para el análisis de los resultados.



Cuadro con la evolución de los datos con las investigaciones realizadas

AÑOS	CUESTIONARIO	MODALIDAD	MUESTRA	% JUEGO PROBLEMÁTICO	% JUEGO PATOLÓGICO
2015	SOGS	PRESENCIAL	1.500	0,90%	1,10%
		ON LINE	3.114		
2019	PGSI último año	TELEFÓNICA	803	2,90%	0,00%
	PGSI último año	ON LINE	7.119	5,60%	1,60%

Estas son las únicas investigaciones de prevalencia de problemas de juego disponibles en el país.

### En el período 2021/2022 se realizó la siguiente investigación:

Investigación sobre los problemas de juego y aspectos psicológicos, en coordinación con la Universidad Católica del Uruguay Dámaso Antonio Larrañaga.



Dada la situación de pandemia y la vinculación de ésta con el desarrollo de problemas psicológicos en la población se decidió facilitar la investigación de este impacto en el Uruguay y su relación con el desarrollo de problemas con el juego.

Se relevaron necesidades de investigación que surgieron como inquietud ante las dificultades de salud mental provocadas por el aislamiento en las personas producto de la situación de la pandemia.

Los especialistas de la salud mental informaron sobre los efectos negativos de la forma de vida en la pandemia con el predominio de la incertidumbre, estrés, ansiedad, angustia, problemas psicosociales, fobias, miedo, frustración. Por lo tanto, debido al confinamiento y a estos efectos negativos se podría haber generado una mayor propensión al abuso de los juegos en aquellas personas vulnerables.

La Banca facilitó que la Universidad Católica del Uruguay a través de su Departamento de Psicología, realizará una investigación: **“Perfil psicológico del juego patológico en usuarios del juego”**, con los objetivos de determinar:

- Las prevalencias de juego patológico en una muestra de adultos.
- El perfil psicológico de los jugadores patológicos.
- Datos sociodemográficos de la población con mayor vulnerabilidad al juego.
- Información sobre factores de riesgo y protección con respecto al juego.

El objetivo de estas investigaciones es que contribuyan en orientar medidas de prevención y diseño de políticas públicas tendientes a abordar la problemática y reducir riesgos.

Las principales conclusiones que arrojó esta investigación fueron que los niveles de ansiedad y depresión se correlacionan positivamente con el mayor riesgo de juego patológico, y también los resultados indicaron que la prevalencia del juego patológico en la pandemia se ha visto aumentada en relación con investigaciones anteriores.



Se planifica una nueva investigación de tipo cuali y cuantitativo para conocer la evolución de los índices en un periodo de mayor estabilidad.

Además de realizar estas investigaciones se accede en forma recurrente a documentos académicos producto de investigaciones internacionales y se participa de Seminarios en los que se comparten conclusiones de investigación.

Con la información resultante de las Investigaciones además de ser utilizada en el desarrollo de la actividad de la Banca, se elaboran informes para su difusión a distintas partes interesadas como son los centros de tratamiento o el organismo regulador para poder alertar, prevenir y mitigar daños ocasionados por el juego.



## 2 / PROGRAMAS DE JUEGO RESPONSABLE CON EMPLEADOS

La Política de Juego Responsable en relación a los EMPLEADOS consiste en:

**Asegurar que todos los empleados conozcan y apliquen los principios, las políticas, procedimientos, programas y medidas de Juego Responsable en sus actividades operativas.**

Se espera el compromiso de los empleados con la estrategia de RSC y JR de La Banca y de esa forma fortalecer los principios y valores de JR como parte de la cultura organizacional.

Por lo tanto, el objetivo de esta política es que todo el personal esté comprometido y actúe según los programas de Juego Responsable definidos en la empresa.

Se identifica dentro de la plantilla a un grupo definido como **Personal Clave de Juego Responsable**, que son aquellos que por el tipo de tarea que realizan se les exige un mayor grado de involucramiento y compromiso para lo que se les brinda entrenamiento especial.

Para poder alcanzar los objetivos de Juego Responsable se hace mucho hincapié en la capacitación que se brinda a los empleados en los distintos niveles.

**Se realizan distintos tipos de capacitación:**

- **Inducción** - Todo nuevo empleado que ingresa a la organización debe cumplir un proceso de capacitación inicial que incluye una detallada presentación de la empresa, su definición de negocio, sus políticas y procedimientos, los servicios y toda información relevante, incluido un módulo específico de RSC y JR. En este curso se explica la estrategia de la Banca en relación a la gestión de sus impactos.



- **Capacitaciones anuales** - Todos los años se elabora un programa de capacitación para todo el personal donde se incluyen temas de impacto, RSC y Juego Responsable. Se profundiza en las áreas de salud mental, adicciones y grupos vulnerables.
- **Capacitaciones específicas** - Se implementan capacitaciones dirigidas a determinados grupos de empleados vinculadas con distintas áreas temáticas en las que se debe profundizar por la gestión que desempeñan dentro de la empresa. Por ejemplo, el personal de Atención de la línea de ayuda a las personas con problemas de juego o talleres de marketing responsable en las áreas comerciales.



En el periodo se incorporó una nueva herramienta de capacitación online que se ha denominado: **“Hoy me formo”**. Esta plataforma de e-Learning entre otras prestaciones es utilizada para proporcionar capacitación en temas de RSC y Juego Responsable.





## 3 / PROGRAMA DE RED DE VENTAS

La política Juego Responsable respecto a la Red de Ventas consiste en:

**Asegurar que todos los integrantes de la Red de Ventas estén concientizados sobre la importancia de los problemas del juego, 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, y es una condición previa al inicio de las actividades.

Los subagentes suscriben al **Código de Juego Responsable** donde se establecen obligaciones y responsabilidades.

En el mismo se establece:

- Respetar la prohibición de no vender a menores y de exhibir en forma visible los carteles con la prohibición.
- La obligación de brindar información de JR a los usuarios y disponer en forma visible los materiales de JR proporcionados por La Banca.
- El rol que se espera desempeñe respecto a personas que presenten vulnerabilidad.
- Brindar información sobre la línea de ayuda.
- La obligación de participar en las capacitaciones.
- La prohibición de tener máquinas slots (ilegal).
- Sanciones por incumplimientos.

**Nuestros vendedores reciben el entrenamiento y la concientización para cumplir con:**

- 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.**
- 5) Poder asistir a algún miembro de su personal que pueda presentar signos de problemas de juego.**



**Al igual que con los empleados la capacitación es imprescindible para un buen desempeño de los vendedores y cumplir con los objetivos de Juego Responsable.**

## Formación de nuevos vendedores

Programa de Capacitación en Juego Responsable.

- a) Inducción en JR a los nuevos integrantes de la red de ventas.
- b) Capacitación Específica y recordatoria.

### La plataforma de e- Learning: “Hoy me formo”

Se implementó durante la pandemia una plataforma de capacitación en línea que está disponible para todos los integrantes de la Red de Ventas. Este centro de formación de la Banca de Montevideo se denominó “Hoy me formo”.

Esta plataforma permite mediante módulos temáticos facilitar la formación de los vendedores en todas las áreas incluyendo lo relativo a Juego Responsable y también la RSC. Permite realizar las evaluaciones de los conocimientos adquiridos y recibir un feedback.



**El Programa de capacitación mediante la plataforma digital “Hoy me formo” es una práctica que será postulada en Deres por su contribución con el ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico en el año 2023**

## Comunicación en el Punto de Venta

En todos los locales del país se cuenta en forma obligatoria con los siguientes elementos:

- Adhesivos con la prohibición de Venta a Menores de 18 años - Todos los locales deben exhibir en forma visible afiches y adhesivos que indican que está prohibido vender juego a menores.
- Adhesivo con la línea de Ayuda de La Banca 08002000.
- Adhesivo con la línea de Ayuda de Jugadores Anónimos.
- Folletos de JR para el público.
- Afiches de Juego Responsable.

Una forma de comunicación con los subagentes es a través de las terminales de juego. A través de ellas se les transmite mensajes recordándoles la no venta de juego a menores.

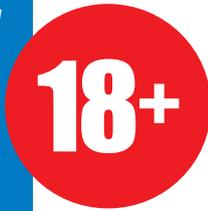
En aquellos locales que cuentan con sistema de pantallas de exhibición al público y/o doble pantalla en máquina de juego se muestran mensajes y videos de Juego Responsable y la prohibición de venta a menores.



**HoyJuega**

Nuestros vendedores podrán pedir tu identificación para verificar tu edad.

**JUEGO responsable**



**¿TENÉS PROBLEMAS CON EL JUEGO**  
O CONOCÉS A ALGUIEN QUE LOS TENGA?

☎ **0800-2000** | Prevención y ayuda al juego patológico.

✉ [juegoresponsable@labanca.com.uy](mailto:juegoresponsable@labanca.com.uy)

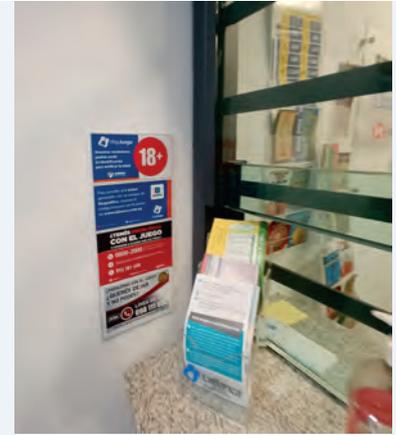
☎ **092 381 600**

LaBanca [labanca.com.uy](http://labanca.com.uy) **JUEGO responsable**

¿PROBLEMAS CON EL JUEGO?  
¿QUERÉS DEJAR Y NO PODÉS?

24 hrs. **LÍNEA DE VIDA**  
**098 111 533**

[www.jugadoresanonimos.com.uy](http://www.jugadoresanonimos.com.uy)



### Control de cumplimiento con Mystery Shopper:

Se realizan dos tipos de auditorías de Mystery Shopper, para controlar:

- a) Cumplimiento de la prohibición de venta de juego a menores.
- b) Cumplimiento de brindar asistencia al jugador problemático.

Los vendedores que pasan la prueba en forma satisfactoria reciben una **certificación como vendedor responsable** como reconocimiento al comportamiento ejemplar consistente en un adhesivo a exhibirse en su local.





## 4 / DISEÑO DE JUEGOS

La Política de Diseño de Juegos de la Banca consiste en:

**Crear juegos para satisfacer completamente la demanda del mercado uruguayo en forma adecuada con productos atractivos y seguros, basados en la innovación y en la investigación, con un servicio de calidad y cumpliendo en forma rigurosa con la reglamentación existente y con los principios de Juego Responsable.**

La Banca aplica un completo procedimiento de Diseño de los Juegos que consiste en varias etapas para garantizar los estándares de calidad y seguridad de los juegos y considera el impacto negativo que el juego en proceso de diseño pueda tener en grupos vulnerables de la sociedad. El procedimiento para el diseño de los juegos está evaluado y certificado bajo la norma de Calidad ISO 9001, LSQA, Qualityaustria.

Se utilizan herramientas de evaluación de riesgos específicas. Estas herramientas son de uso internacional y se utilizan para medir determinadas características de los juegos que los hacen más riesgosos, como por ejemplo su accesibilidad, instantaneidad, características sensoriales, entre otras. Una de las herramientas utilizadas es el software Gamgard (Gaming Assessment Measure – Guidance about Responsible Design ) por ser un instrumento reconocido en el mercado que considera las más recientes investigaciones internacionales. Fue creado por Dr. Mark Griffiths y Dr. Richard Wood, especialistas que desarrollaron este producto en coordinación con la Universidad de Nottingham.

Mediante la aplicación de Gamgard se podrá examinar cuan riesgoso puede ser el diseño de un nuevo producto o la adaptación de uno existente, en la población vulnerable. Los resultados al test arrojan puntuaciones que van desde 20 a 100 puntos. Correspondiendo a la siguiente escala:

<b>Muy bajo: 20 o menos</b>
<b>Bajo: 21-40</b>
<b>Medio: 41-60</b>
<b>Alto: 61-80</b>
<b>Muy Alto: 81-100</b>

El objetivo es ofrecer productos de calidad, atractivos y seguros en el mercado de juegos de Uruguay. Para ello se diseñan los productos de la empresa con foco en el bienestar de las personas, para que este proporcione emociones positivas y cuidando de no dañar a grupos vulnerables de padecer juego patológico, cuidando el impacto desde su creación.

**El Programa de diseño responsable de los juegos es una práctica que será postulada en Deres por su contribución con el ODS 3 Salud en el año 2023.**

Los sistemas de evaluación utilizados proporcionan una valoración de los riesgos de los juegos para los jugadores vulnerables y cómo estos se pueden mitigar con la aplicación de medidas de juego responsable.



Actualmente utilizamos dos herramientas de evaluación y revisamos que los resultados obtenidos en cada una de ellas sea consistente. Consisten en cuestionarios donde se ponderan las distintas características del juego resultando al final del mismo un resultado que se valora según una escala.

El sistema asigna colores asimilando a un semáforo, donde el verde representa un riesgo muy bajo, el amarillo un riesgo medio y los rojos que se muestran en matices los riesgos más elevados.

Luego de esos puntajes iniciales se ponderan también con una de las herramientas la aplicación de las medidas de Juego Responsable, a las que también se le asignan puntajes que restan de los puntajes iniciales. Esto significa que con la aplicación de medidas de Juego Responsable se logra reducir el riesgo de los juegos.

Se prevee seguir aplicando medidas para que estos puntajes se mantengan en los niveles más bajos posibles para nuestros juegos.

A continuación, la valoración actualizada de los juegos:

	Puntaje básico sin medidas JR	Puntaje final con medidas JR		Puntaje básico sin medidas JR	Puntaje final con medidas JR
	29	29		45	45
	45	34		88	77
	29	29		43	43
	43	32		70	59
	23	23		57	46
	41	30		61	50





## 5 / CANALES DE JUEGO A DISTANCIA

La política Juego Responsable respecto a las Canales de Juego a distancia consiste en:

Gestionar el canal Internet aplicando programas y medidas para prevenir y disminuir el juego compulsivo, promover solo el juego de una manera recreativa, impedir el juego a menores de edad y proteger a los jugadores vulnerables.



Como se detalló en el **Capítulo 1**, la Banca de Montevideo gestiona y administra en forma centralizada el juego de Internet a nivel nacional que corresponde a todas las bancas del país.

El juego en este canal, por sus características, implica mayores riesgos para los grupos vulnerables si no es gestionado en forma responsable.

La Banca comenzó a desarrollar el canal Internet en el año 2005, adquiriendo y especializándose, aplicando los mejores estándares internacionales en protección de las partes interesadas y en un proceso de mejora continua.

Este canal de ventas cuenta con diversas herramientas que sirven a los clientes web para ayudar a controlar su juego autolimitándose bajo distintos criterios y también la posibilidad de autoexcluirse del juego.

También están establecidos de forma fija controles y límites generales para proteger a todos los clientes web de incurrir en juego excesivo.

Para el registro de usuarios en los sitios de Juego online de La Banca y de Supermatch se requiere:

### **Verificación de documento de identidad y de mayoría de edad.**

Sólo pueden apostar los titulares de documento uruguayo mayores de 18 años.

Cada solicitud de registro recibida se verifica con la base de datos de la DNIC (Dirección Nacional de Identificación Civil) en tiempo real. Mediante esta consulta se verifica la validez del documento de identidad y la fecha de nacimiento para constatar la mayoría de edad. También se solicitan códigos contenidos en el documento de identidad como forma de confirmación de la posesión física del documento.



Este programa de verificación de identidad está en funcionamiento en nuestros sistemas desde el año 2015.

En caso de no cumplir con estas condiciones no será posible registrar la cuenta de cliente.

## HERRAMIENTAS DE JUEGO RESPONSABLE

La Banca pone a disposición del cliente un menú de opciones de herramientas de Juego Responsable, de auto-control y auto-limitación para que el usuario pueda controlar su juego.

### Herramientas de Autocontrol:

#### a) AUTOLIMITACIÓN

-  **Límites por monto apostado** - El cliente fija un límite de monto a apostar en determinado período. El período puede ser diario, semanal o mensual.
-  **Límites por monto de pérdidas** - El cliente fija un límite de monto de pérdidas en determinado período. El período puede ser diario, semanal o mensual.
-  **Límites por monto de depósitos** - El cliente fija un límite al dinero a ser depositado en su cuenta sin importar el modo de acreditación. El período puede ser diario, semanal o mensual.
-  **Límites por tiempo de conexión** - El cliente fija un límite por tiempo de conexión. Se puede seleccionar tiempo límite diario (horas), semanal (días y horas), mensual (días y horas).

#### b) AUTOEXCLUSIÓN

-  Se brindan distintas opciones de tiempo para que el cliente se autoexcluya y no pueda realizar apuestas en los **sitios web** de La Banca y Supermatch.
  - Las opciones de autoexclusión son las siguientes: 24 hs/7 días/30 días/90 días/180 días/definitivo.
  - Si el cliente decide **autoexcluirse indefinidamente** solamente podrá solicitar su habilitación después de transcurridos 2 años y para conseguirla tendrá que cumplir con un procedimiento que implica un trámite en persona y seguir un protocolo que incluye seis meses de limitaciones en los depósitos.
  - Para los juegos identificados con un mayor riesgo de juego compulsivo se establecieron **limitaciones y topes obligatorios: topes de depósitos, límite de montos de apuestas y límites de pérdidas.**



## Limitaciones a las pérdidas

Se aplica un sistema de limitación obligatoria que consiste en:

- a) Topes por pérdidas de e-raspadita diaria y mensual.
- b) Topes por pérdidas de deportes virtuales diaria y mensual.

## Sistema de Gestión del juego Web

Se cuenta con un sistema de alertas y procedimientos de control con restricciones sobre el funcionamiento de las cuentas web con el objetivo de evitar el juego compulsivo y también de minimizar los riesgos de juego fraudulento.

Se cuenta con personal especializado en el análisis de bases de datos, control de fraudes y lavado de activos (Área UCIS) y un equipo de trabajo especializado analiza todos los riesgos de comportamiento indebido de los usuarios web.

## Test de autoevaluación

Se encuentra disponible en los sitios web, un cuestionario auto-administrado por el usuario basado en el formulario psicológico internacional SOGS (South Oaks Gambling Screen).

El objetivo de este test es ayudar al usuario a reflexionar sobre su relación con el juego.

## Mensajes emergentes - “Pop-ups” con alerta de tiempo, apuestas excesivas y pérdidas

Se alerta a los usuarios con los siguientes mensajes:

- Advertencia por tiempo prolongado de conexión cada hora de sesión
- Muestra tiempo de conexión actual mediante un contador del tiempo
- Advertencia por exceso de apuestas y/o pérdidas – se informa cuando se alcanzan los límites autorizados

## Software de monitoreo de comportamiento riesgoso de juego

La política de control de cuentas web de La Banca tiene un enfoque holístico donde se analizan integral y sistemáticamente todos los riesgos asociados a los usuarios dentro de los que se destacan los relacionados con la Seguridad de la información y con el Juego Responsable.

Se elaboró un proyecto para la producción de este software a la medida de las necesidades de la plataforma de la Banca para mejorar estos controles en las cuentas web atendiendo las crecientes exigencias de los servicios en el canal digital.

El objetivo es el hacer el monitoreo del comportamiento de los jugadores en forma automática y en tiempo real para poder intervenir en forma preventiva, temprana y oportuna ofreciendo un marco de juego seguro y así evitar daños y pérdidas económicas.



Se trata de un sistema propio "**Hecho en Uruguay**", desarrollado a la medida de las necesidades identificadas en nuestra región, con el respaldo científico calificado y de propiedad autoral de La Banca.

Este proyecto fue promovido por el Estado a través de la Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII).

Este software permite identificar distintos patrones de comportamiento de juego con un doble objetivo. Por un lado, desde el punto de vista de la protección al jugador, identificar el juego problemático y, por otro lado, desde el punto de vista de la ciberseguridad, alertar operaciones sospechosas de fraudes u otros delitos. Esta herramienta permitirá tomar acciones inmediatas, proactivas y preventivas de control procurando mitigar los riesgos y tomar medidas en forma temprana para minimizar los daños económicos, personales y sociales.

La realización de este proyecto contó con el asesoramiento de los Profs. David Forrest y Ian Mc Hale de la Universidad de Liverpool, Inglaterra.

Este es un proyecto disruptivo en nuestro mercado y en la región que agrega valor comparativo con la aplicación de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial a nuestra plataforma de juegos. Se cumplirá con la etapa de desarrollo e implementación en el siguiente ejercicio.



## 6 / COMUNICACIONES PUBLICITARIAS Y DE MARKETING

La Política de Marketing y Publicidad de la Banca es la siguiente:

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



El **Código de Comunicación de Marketing y Publicidad** de la Banca, que rige toda la comunicación de todas las Bancas se puede consultar en:

[https://www3.labanca.com.uy/files/codigo\\_de\\_marketing\\_y\\_publicidad.pdf](https://www3.labanca.com.uy/files/codigo_de_marketing_y_publicidad.pdf)

Para su realización se han tomado las principales fuentes disponibles a nivel internacional y las mejores prácticas considerando los criterios de marketing responsable, los principios de Juego Responsable de WLA, a los grupos vulnerables y posicionando el juego como un elemento positivo en la vida de las personas, que aporta a su diversión y entretenimiento.



Toda comunicación de la empresa se realiza siguiendo principios éticos de una comunicación responsable. Esto incluye no dirigir la publicidad a menores de edad ni grupos vulnerables, no exagerar ni dar falsas expectativas a las posibilidades de ganar, no incentivar el juego por encima de la disposición al ocio recreativo. No se aplican sistemas de bonos para promocionar el juego.

Como política empresarial, la Banca determinó no patrocinar ni sponsorear ningún equipo deportivo, por entender que siendo operadores de apuestas deportivas esa situación quita transparencia al negocio. Solamente se patrocina a nivel de selecciones nacionales como se ha detallado en el Capítulo 1 o en deportes que no se lleven apuestas.



## 7 / EDUCACIÓN AL JUGADOR

Nuestra Política de EDUCACIÓN DEL JUGADOR es:

**Realizar acciones y programas tendientes a brindar información completa y suficiente a los clientes y al público en general acerca de cómo jugar en forma responsable y cómo proceder en caso de situaciones reales o potenciales de adicción al juego.**

Los programas están dirigidos a nuestros clientes y al público en general.

### Jugadores bien informados

- **Información clara y completa sobre los juegos**

La Banca proporciona a sus clientes la información precisa correspondiente a los juegos, respecto a sus probabilidades de ganar, mecánicas y reglamentos de juego, categorías de premios, pago de los aciertos y cualquier otra condición y característica del juego para que los usuarios puedan tomar sus decisiones de apuesta en conocimiento de todas las condiciones ofrecidas.

Este punto está muy relacionado con un Marketing Responsable donde rigen principios éticos y la información a comunicar sea honesta y sin exageraciones ni ambigüedades.

### Concientizar sobre Juego Responsable: prevención y asistencia

- **Educación sobre cómo jugar responsablemente**

También se brinda información sobre los riesgos y daños asociados al juego excesivo o compulsivo. En este contexto de una comunicación responsable que mantenemos con el público, otro de los objetivos es el de proteger a los menores de edad, informando claramente sobre la prohibición del juego en menores y generando información sobre los daños que tiene exponer a éstos al juego.



Se brinda información sobre los riesgos que tiene el juego, para sensibilizar sobre lo que significa jugar responsablemente, educar sobre la conducta respecto al juego para saber establecer límites y no perder el control.

**Estamos comprometidos con la prevención. Por lo tanto, nos enfocamos en la difusión de información 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 e incluso para poder tratarlo preventivamente.**

En el sitio web se dispone de un Video tutorial sobre el uso de las Herramientas de Juego Responsable. En este video se recomienda el uso de las herramientas para autocontrolarse o autoexcluirse y se 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.

A través de las redes sociales se difunde en forma constante información sobre Juego Responsable.

Para informar al cliente se utilizan diferentes canales de comunicación tales como la Red de Ventas, los sitios Web: [www.labanca.com.uy](http://www.labanca.com.uy) y [www.supermatch.com.uy](http://www.supermatch.com.uy), al centro de Atención al Cliente, publicidad, eventos, redes sociales, etc.



**RECOMENDACIONES PARA PADRES Y FAMILIA PARA PREVENIR PROBLEMAS DE JUEGO**

- 1 Favorecer la comunicación, que esta sea clara y fluida.
- 2 Estimular la identidad personal y autonomía.
- 3 Brindar protección y contención emocional.
- 4 Presentar roles definidos y respeto hacia el orden jerárquico.
- 5 Límites claros y coherentes, que aporten un adecuado sostén familiar.
- 6 Compartir información sobre los peligros del Juego excesivo.
- 7 Evitar involucrar a los adolescentes en actividades de juego de apuestas.
- 8 Restringir el tiempo utilizado en aparatos tecnológicos.
- 9 Monitorear su actividad en Internet.

- 10 Ofrecer diferentes opciones de entretenimiento evitando la tecnología e involucrando a toda la familia.
- 11 Educar con el ejemplo.
- 12 Promueva conductas pro-sociales: voluntariados, acciones de cooperación social y medioambiental.

**ESTÉ ATENTO A LOS PROBLEMAS**

- Para los adolescentes que tienen dificultades en el hogar o en los estudios, el juego puede ser una forma atractiva pero poco útil de hacer frente a los problemas. Por ejemplo, muchos adolescentes comienzan a jugar como una forma de lidiar con el aburrimiento, o para escapar del estrés u otros problemas.
- Mantener conversaciones regulares, relajadas y respetuosas sobre el tiempo de pantalla es la mejor manera de ayudar a su hijo a tomar buenas decisiones.

Prevención y ayuda al juego patológico.  
**0800-2000**  
 Línea de atención gratuita.



**LAS APUESTAS NO SON UN JUEGO DE NIÑOS.**



**EN URUGUAY LAS APUESTAS ESTÁN AUTORIZADAS PARA MAYORES DE 18 AÑOS.**

En La Banca tenemos estrictas políticas de prohibición de juego a menores, ya que consideramos que la infancia y la adolescencia son los periodos vitales de más vulnerabilidad para los problemas con el juego y que en conjunto con la familia y el resto de la sociedad, es nuestro deber proteger a los menores y evitar que apuesten.



## ¿CONOCÉS LOS RIESGOS QUE IMPLICAN LAS APUESTAS EN LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA?

**Los adolescentes tienen mayor riesgo que los adultos de desarrollar problemas con el juego**

En la adolescencia, se pueden iniciar conductas problemáticas con consecuencias graves en la edad adulta, por lo que la prevención precoz es muy importante. Alrededor de un tercio de jugadores adultos con problemas comenzaron a jugar cuando tenían entre 11 y 17 años de edad.

Debemos tener en cuenta que las nuevas tecnologías favorecen que sea más fácil el acceso al juego a través de internet, y su accesibilidad facilita que el juego pueda convertirse en una adicción.

**Los adolescentes que apuestan corren un mayor riesgo de otros comportamientos dañinos.**

**Esto incluye:**

- 1 Comportamiento antisocial.
- 2 Absentismo escolar o problemas en el desempeño escolar.
- 3 Tabaquismo, consumo excesivo de alcohol y consumo de drogas.
- 4 Mayores tasas de depresión y ansiedad.
- 5 Participación en actividades ilegales.

**Algunas señales de advertencia a tener en cuenta en el comportamiento del adolescente:**

- 1 Expresar un nuevo y persistente interés en apostar.
- 2 Cambios en la cantidad de dinero que posee, que no tenga el dinero o que tome prestado de familiares y amigos.

- 3 Cambios en los patrones de sueño, cansancio.
- 4 Cambios en el estado de ánimo o irritabilidad cuando se aleja de las actividades de juego.
- 5 Problemas en la actividad escolar, liceal, etc.
- 6 Pérdida de amigos, actividades sociales y eventos.
- 7 Tiene amigos que apuestan.
- 8 Muestra baja autoestima y una gran necesidad de aceptación social.
- 9 Pasa mucho tiempo en la computadora o celular sin supervisión.
- 10 Se muestra obsesionado con los resultados de los deportes profesionales, enfocándose en las probabilidades deportivas en lugar del deporte mismo.
- 11 Miente respecto al juego.

Imagen del folleto.

## Semana del Juego Responsable:

Desde el 2018 se utiliza una semana específica para conmemorar el Juego Responsable y brindar información al público en general. En este período, se concientiza a través de una campaña de Juego Responsable que incluye notas de prensa, redes sociales, intervención en monumentos importantes de la ciudad con el color verde y se replica esto en el resto del país. Dentro de la empresa también se llevan a cabo actividades junto con nuestros colaboradores para promover el Juego Responsable.





## 8 / DERIVACIÓN A TRATAMIENTO

La Política de Derivación a Tratamiento es la siguiente:

Promover una asistencia profesional de tratamiento y prevención a los problemas del juego adecuada y de calidad en nuestro país.



En este período se afianzan las alianzas con los centros de tratamiento con los que ya nos vinculamos y se integraron nuevos. Luego de una búsqueda exhaustiva se mantuvieron reuniones con nuevos centros de prestigio en el Uruguay que trabajan en adicciones y comenzamos a vincularnos con éstos.

En La Banca se hicieron mejoras tecnológicas con respecto a la atención de la **Línea de Ayuda 0800 2000**, línea que dispone la Banca para ayudar a personas que solicitan información sobre la atención de los problemas con el juego para sí o para personas cercanas.

Estas son:

e-mail: [juegoresponsable@labanca.com.uy](mailto:juegoresponsable@labanca.com.uy)  
WhatsApp: **092381600**

El Centro de Atención a estas vías de comunicación consiste en un equipo interno de La Banca conformado por 14 personas que cuentan con un entrenamiento especializado y actualizado para brindar asistencia a la persona que consulta.

Estos empleados tienen que seguir un protocolo para la atención de la comunicación, realizar preguntas al interesado para poder brindar información eficientemente.

Se cuenta con una Guía para la atención de línea de ayuda que contiene la información de todos los centros disponibles en nuestro país para poder brindarla a los interesados.

### JUEGO RESPONSABLE

Prevención y ayuda al  
juego patológico

 **0800-2000** Línea de atención gratuita.

 **WhatsApp: 092 381600**

 [juegoresponsable@labanca.com.uy](mailto:juegoresponsable@labanca.com.uy)

 ¿Problemas con el juego?  
Test para autoevaluación

**CHAT!**





## 9 / COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La Política de involucramiento de los grupos de interés consiste en:

**Construir, mantener y potenciar relaciones de confianza, para la creación de valor compartido, aplicar buenas prácticas y procurar la sostenibilidad con el Juego Responsable como principal estrategia.**

Se brinda información detallada en el Capítulo 3, sobre la definición y vinculación con las partes interesadas.

El Juego Responsable en La Banca es una estrategia de negocio. En esta visión, la consideración, integración y compromiso con las partes interesadas es central.

Se evalúan las necesidades y expectativas con el objetivo de identificar, comprender e integrar las expectativas de los grupos de interés en los programas de JR de la Banca. Para mantener una comunicación efectiva se reporta y consulta con estas con el objetivo de construir un relacionamiento sostenible.

Se valoran los aspectos materiales con los distintos grupos de interés y se analiza y evalúa cómo se ven afectados por la operación de la empresa.





## 10 / INFORMES Y MEDICIÓN

Nuestra Política de Reportes y Medición en Juego Responsable es:

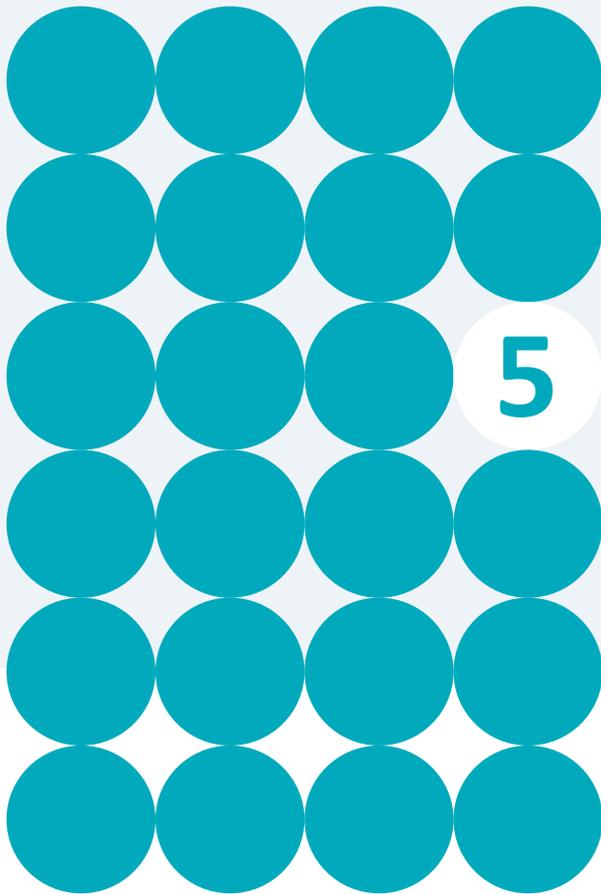
Contar con buenos indicadores de gestión que nos faciliten la evaluación de los riesgos y para la mejora continua. Así como también desarrollar formas de reporte que contribuyan en el relacionamiento y la comunicación con las partes interesadas para su involucramiento en torno a la sostenibilidad.

La Banca cuenta en su sistema de gestión integral, la definición de los reportes con las partes interesadas y tableros de indicadores KPI's para medir y controlar el desempeño. Todas las formas de reporte tienen la definición de constituir una forma de comunicación responsable, ética, honesta y transparente con todos los grupos de interés.

Se reporta a todos los grupos de interés internos y externos sobre los temas relevantes para la organización como lo es el Juego Responsable. Se cuenta con un completo tablero de Indicadores para monitorear el desempeño, el alcance de objetivos, orientados a la mejora continua y poder tener medidas comparativas a nivel de la industria. Los mismos son reportados dentro del programa de certificación a la organización internacional.

Se brinda información detallada en el **Capítulo 3**, sobre las formas de vinculación y reporte con las partes interesadas.





## NUESTRA GENTE

El capital humano de la Banca es uno de los factores más importantes para alcanzar con éxito los objetivos de la organización. Por ello, la captación y retención del talento es un desafío crucial para la empresa y su proyección de futuro.

En la Banca se promueve el trabajo en equipo, la participación y el sentido de pertenencia a la organización afianzando sus valores institucionales y cultura organizacional.

Se brinda a los empleados un entorno de trabajo amigable, donde el respeto, la cordialidad, la inclusión, la solidaridad y la motivación son la base del relacionamiento entre todos los integrantes de la organización.

Es un compromiso asumido el construir día a día una mejor experiencia para quienes trabajan en la Banca, propiciando entornos colaborativos, saludables y ofreciendo oportunidades de crecimiento y desarrollo con la finalidad de que los talentos sigan eligiendo a la Banca como lugar para alcanzar objetivos profesionales y personales.

Se mantienen niveles de remuneración adecuados y un conjunto de beneficios adicionales que son valorados por los empleados y postulantes cuando hay procesos de selección.

La Banca invierte en la capacitación continua de sus empleados para la actualización en las distintas áreas y en el desarrollo de capacidades y competencias como una importante herramienta para lograr los objetivos empresariales y los mejores desempeños siempre orientados por la excelencia y la eficiencia. Esta política es muy valorada por todos los integrantes.

Se fomenta el trabajo colaborativo, facilitando espacios creativos para la resolución de problemas, la propuesta de iniciativas y discusión de ideas.



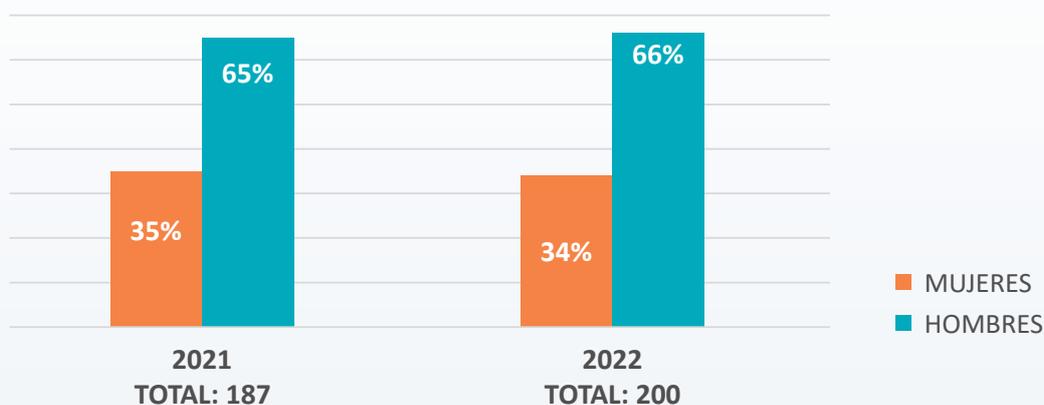
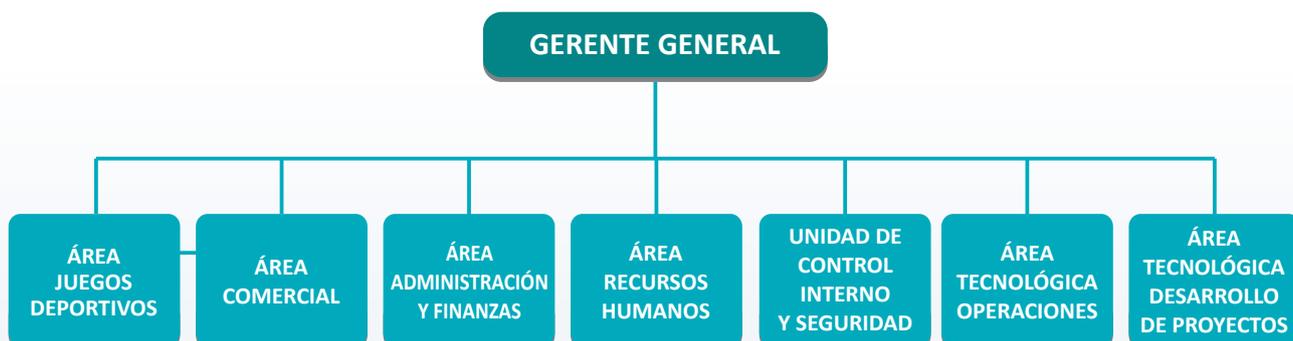
Las políticas de Recursos Humanos y los procesos de selección, desarrollo de carrera, evaluaciones, remuneraciones u otros, garantizan aplicar el principio de equidad. No se realiza diferenciación alguna en relación al sexo, orientación sexual, edad, raza, creencias religiosas u orientación política. No corresponde ninguna diferenciación salarial por diferencia de género.

No se han presentado incidentes relacionados con abuso de los derechos humanos, ni trabajo forzoso, ni explotación infantil ni con alguna forma de corrupción, extorsión o soborno.

Se cuenta con un Reglamento Interno que establece las pautas de comportamiento a cumplir por los empleados en su relación con la Banca. En forma complementaria y de mayor alcance se encuentra un Código de Conducta en proceso de aprobación para regular el relacionamiento de la organización con los empleados y directores en forma integral abarcando todos los aspectos y los distintos mecanismos para garantizar su correcta aplicación.

Se cumplen estrictamente todas las obligaciones legales de seguridad social y laboral que aplican a la empresa.

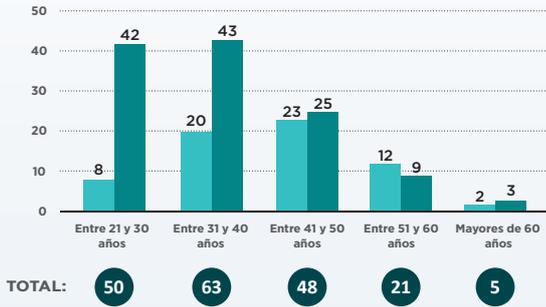
## ESTRUCTURA Y DISTRIBUCIÓN



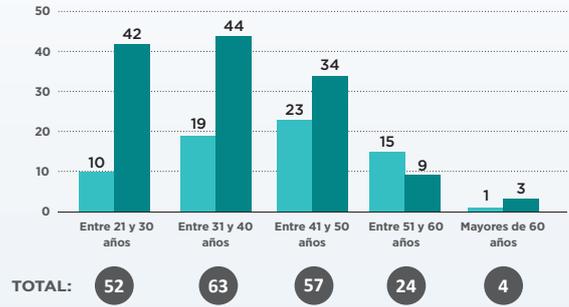
## CUADRO DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL POR SEXO Y EDAD

MUJERES HOMBRES

### 2021



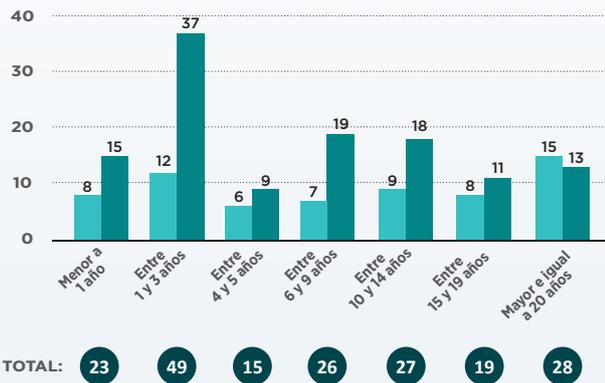
### 2022



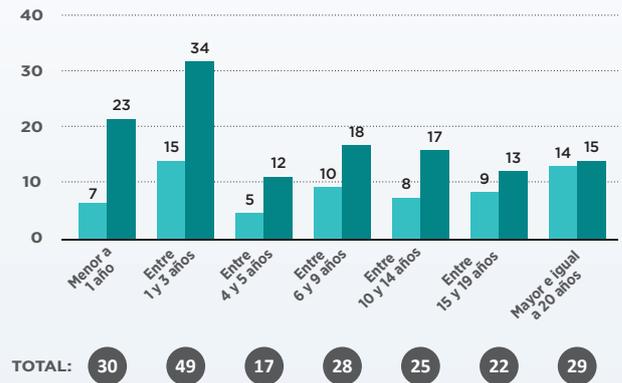
## COMPOSICIÓN DEL PERSONAL POR ANTIGÜEDAD EN PLANTILLA

MUJERES HOMBRES

### 2021



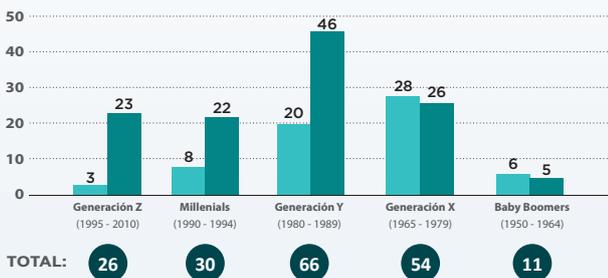
### 2022



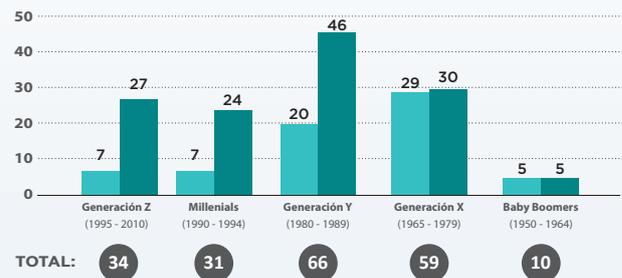
## DISTRIBUCIÓN ETARIA

MUJERES HOMBRES

### 2021



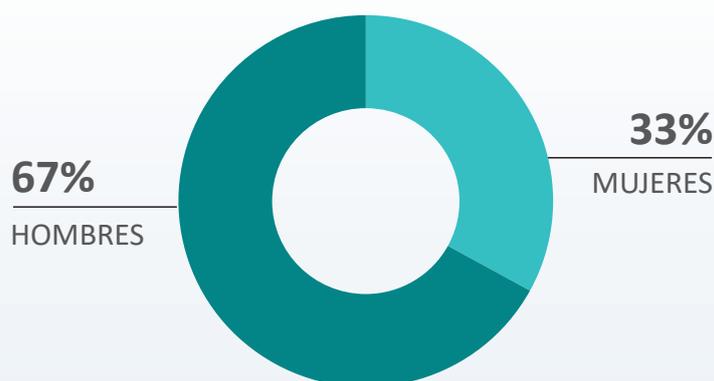
### 2022



## CARGOS GERENCIALES

Todos los altos ejecutivos de la Banca son contratados en la comunidad local.

Los altos ejecutivos pertenecen todos a una misma localidad (Montevideo). De los 9 miembros (gerentes) 3 son mujeres (33%) y 6 hombres (67%).



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA

Cada tres años se realiza una Encuesta de clima y satisfacción para medir y evaluar las percepciones, experiencias y vivencias de los colaboradores acerca de su transitar en la empresa y sus condiciones laborales.

Se busca que la Banca sea cada día un mejor lugar y en donde quienes forman parte de ella puedan encontrar un espacio para crecer personal y profesionalmente y para ello se deben conocer sus necesidades y expectativas.

Este estudio se realizó en el año 2021 por parte de una consultora externa especializada para que el proceso tenga la transparencia, objetividad y confiabilidad que le aporta una mirada externa profesional.

La encuesta fue de carácter opcional y contó con una participación del 85% del personal.

La empresa consultora contratada conjuntamente con el Área de Recursos Humanos elaboró una encuesta de acuerdo a los distintos aspectos que constituyen el ambiente laboral y que la empresa quiere medir, incluyendo en esta oportunidad aspectos relacionados con el reciente periodo de pandemia. También se consultó la opinión sobre otros temas como Responsabilidad Social y Juego Responsable, para medir el compromiso y afinidad con asuntos importantes para la empresa.



Los puntos a relevar fueron:

- Políticas, Valores, Misión y Cultura
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Relacionamiento
- Motivación y satisfacción
- Comunicación
- Condiciones de Trabajo
- Percepción de proyección dentro de la empresa
- Capacitación
- RSC y Juego Responsable

El informe de evaluación fue positivo y destacamos algunos aspectos relevantes:



**85%** de participación



**81%** afirma que tiene las condiciones necesarias para desarrollar sus tareas adecuadamente



**89%** comparte la Misión, Visión y Valores de la Organización



**85%** afirma que sus lugares de trabajo son seguros y confortables



**88%** afirma que tiene un buen relacionamiento con sus compañeros y con su Jefe



**79%** considera muy positiva la modalidad de trabajo híbrido (presencial y teletrabajo)

## FORTALEZAS DETECTADAS

- Adhesión a la Misión Visión y Valores de la empresa
- Sentimiento de pertenencia a la organización
- Buen relacionamiento con compañeros y jefaturas
- Lugar de trabajo seguro y confortable
- Estabilidad laboral
- Condiciones necesarias para desarrollar adecuadamente las tareas
- Acciones de Juego Responsable útiles y beneficiosas para la sociedad
- Modalidad de trabajo híbrido



También se detectaron necesidades y expectativas que se procuran atender en próximos planes de Recursos Humanos como los siguientes: mejorar la Comunicación interna de los objetivos estratégicos, planes de carrera dentro de la organización, capacitación para todas las áreas de la empresa.

Con este estudio también se relevaron iniciativas y propuestas del personal que son consideradas dentro del plan de acciones de RRHH del ejercicio siguiente.

### 1- Tengo claro cómo impactan mis tareas en la gestión de la empresa

Opción de respuesta	Respuestas 2021	Respuestas 2018	Respuestas 2015
Acuerdo total	64,42% 105	62,50% 90	70,51% 110
Algo de acuerdo	22,70% 37	29,17% 42	22,44% 35
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9,82% 16	8,33% 12	5,77% 9
En desacuerdo	1,84% 3	0,00% 0	0,64% 1
Desacuerdo total	1,23% 2	0,00% 0	0,64% 1
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>144</b>	<b>156</b>

### 2- Mi lugar de trabajo es seguro y confortable para trabajar

Opción de respuesta	Respuestas 2021	Respuestas 2018	Respuestas 2015
Acuerdo total	54,72% 87	54,23% 77	52,32% 79
Algo de acuerdo	30,82% 49	28,87% 41	31,13% 47
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10,69% 17	11,27% 16	9,27% 14
En desacuerdo	2,52% 4	4,93% 7	6,62% 10
Desacuerdo total	1,26% 2	0,70% 1	0,66% 1
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>142</b>	<b>151</b>

### 3- Hay un buen relacionamiento con mis compañeros de trabajo

Opción de respuesta	Respuestas 2021	Respuestas 2018	Respuestas 2015
Acuerdo total	55,03% 93	50,00% 74	49,04% 77
Algo de acuerdo	33,14% 56	36,49% 54	36,31% 57
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8,88% 15	8,78% 13	8,28% 13
En desacuerdo	2,96% 5	4,05% 6	5,10% 8
Desacuerdo total	0,00% 0	0,68% 1	1,27% 2
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>148</b>	<b>157</b>



#### 4- Considero la modalidad de trabajo que conjuga presencialidad y teletrabajo como positivo y beneficioso dentro de la organización

Opción de respuesta	Respuestas 2021	
Acuerdo total	60,87%	98
Algo de acuerdo	18,01%	29
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15,53%	25
En desacuerdo	4,35%	7
Desacuerdo total	1,24%	2
<b>Total</b>		<b>161</b>

## CONTRATACIÓN DE PERSONAL

La Banca contrata personal para nuevos proyectos y requerimientos operativos y cuando debe sustituir algún empleado que egresa.

Cuenta con un detallado Procedimiento de Selección y Contratación de Personal para los reclutamientos internos, externos o mediante la tercerización con consultoras de recursos humanos.

Para la selección de personal se utilizan distintos mecanismos de búsqueda.

En primer lugar, se analizan las posibilidades de ascensos dentro de la organización y en este caso se realiza una convocatoria interna a través de la red interna de comunicación Intranet, Slack y mail. Se sigue un procedimiento específico para realizar estos concursos y la evaluación de los candidatos.

Para las búsquedas externas se realizan publicaciones en las redes y portales de búsqueda de empleo, contactos en Universidades y Centros educativos o se contrata una empresa consultora.

En el proceso intervienen distintos profesionales e integrantes de la organización para la evaluación de los candidatos y consiste en varias etapas para conocer el perfil de los candidatos y su mejor adaptación a la empresa.

En este proceso se pone mucha dedicación en que la persona seleccionada sea la adecuada a las necesidades de la organización desde el punto de vista funcional pero también en relación a los valores corporativos y cultura organizacional.

## PROCESO DE ONBOARDING

Tiene por objetivo acompañar a los nuevos empleados en su nueva etapa laboral, integrándose en los valores, la cultura y la filosofía de la organización. Se les brinda herramientas para su adaptación, socialización e interacción, buscando impactar positivamente en la experiencia del empleado. Se conforman pequeños grupos los cuales reciben talleres sobre el negocio en general, los valores corporativos, nuestras acciones de RSC para generar concientización y sensibilización desde el inicio de la relación, a su vez también el área de Seguridad y Control Interno participa activamente para capacitarlos en nuestros sistemas de gestión, políticas, procedimientos y seguridad de la información. También contamos con instancias de capacitación virtual mediante nuestra herramienta “Hoy me Formo” en la cual pueden acceder a diferentes cursos y módulos que introducen y acercan al participante al mundo Banca.



## POLÍTICA DE REMUNERACIONES

La Banca cuenta con un nivel de remuneraciones adecuado al mercado.

El sistema de gestión de Recursos Humanos, certificado bajo la norma ISO9001, requiere contar con la descripción de cada cargo, donde se detallan las tareas y responsabilidades del mismo dentro de la organización. Los niveles de remuneración se definen de acuerdo a varios factores, que incluyen el cargo que se desempeña, el nivel de formación, experiencia laboral y evaluaciones. Periódicamente, también se recurre a estudios de mercado y encuestas salariales que se contratan en consultoras especializadas para relevar los niveles salariales de la organización.

Los ajustes salariales se rigen en términos generales por los Convenios salariales vigentes.

La definición de los salarios de los altos ejecutivos la realiza la Mesa Ejecutiva. Para la toma de estas decisiones se toman en cuenta antecedentes en el cargo, relación con los otros niveles salariales dentro de la empresa y se contrata ocasionalmente consultoras especializadas que cuentan con estudios de niveles salariales del mercado.

No se retribuye con bonos ni incentivos por objetivos.

### Convenios de negociación colectiva

El gremio que representa a los empleados de la Banca se denomina AEBA y está registrado en el MTSS con personería jurídica. La relación es bipartita, cuenta con 3 delegados y las negociaciones cubren al 100% de los empleados. No se registran días de huelga en el periodo.

Todos los salarios de la Banca se encuentran por encima del salario mínimo nacional. El salario base para cada categoría es igual en hombres y mujeres.

### Índices salariales

Relación salarial respecto al salario mínimo legal por género:

En el período las categorías registradas para los salarios mínimos dentro de la empresa fueron distintas.

La relación entre el salario menor pagado a una mujer (categoría: limpieza) y el SMN fue:

**2021: 1,38 veces**

**2022: 1,42 veces**

La relación entre el salario menor pagado de un hombre (categoría mantenimiento y servicios) y el SMN fue:

**2021: 1,68 veces**

**2022: 1,73 veces**

Para una misma categoría salarial la relación entre el salario real y el salario mínimo nacional es la misma.



## Permiso parental

Permiso parental	2021		2022	
	M	H	M	H
Cantidad total de empleados que se han acogido al permiso parental, por género		2	2	5

## CONVENIOS Y BENEFICIOS

Todos los empleados de la Banca están comprendidos en los convenios salariales y de beneficios acordados entre la empresa y el sindicato. Los mismos quedan registrados en el Ministerio de Trabajo de acuerdo a las disposiciones del gobierno.

Desde el año 2008 se mantienen vigentes:

- Complemento al Subsidio por enfermedad del BPS - La Banca compensa a sus empleados la diferencia completa entre el subsidio por enfermedad y su remuneración.
- Garantía de Alquiler
- Vale alimentación diaria
- Vale alimentación complementaria en el mes de Diciembre
- Prima por Casamiento
- Prima por Nacimiento de hijos
- Licencia por estudio de 12 días y desde el 2016, se agregan días complementarios de acuerdo a la cantidad de exámenes aprobados en el año anterior, el máximo son 16 días en total.

Cada 2 o 3 años se firma un nuevo convenio de Salarios y Beneficios. En el último convenio vigente 07/2021 - 06/2024 se acordaron los siguientes beneficios complementarios:

- Partida especial en el mes de marzo
- Salario Vacacional - fórmula de cálculo en relación a 25 días
- Prima por antigüedad
- Tiempo para trámites - 12 hs anuales.
- Licencia especial por familiar directo enfermo -5 días anuales.

### Seguro de Vida

Desde hace más de 10 años, la Banca también contrata un seguro de vida a cada uno de sus empleados.

Adicionalmente, se cuenta con los siguientes beneficios adicionales o descuentos especiales que la Banca a conseguido para sus empleados, de tipo económico, de bienestar social, salud, alimentación y tiempo libre en distintas instituciones y empresas:

- Convenio con la Sociedad Española para empleados y familiares directos.
- Préstamos sociales BROU



- Antel y Movistar
- Clínica de nutrición Mosca de Mori
- Homeopatía Matías González
- Convenio Cambilex
- Tarjeta de descuento en compras Macro Mercado
- Pintelux
- ServiClima
- Perfumería Natal
- Feria Virtual (frutas y verduras)
- Parque de Vacaciones de UTE
- Educación - BIOS

## CAPACITACIONES

**El desarrollo profesional junto con las condiciones laborales constituye un tema material para la Banca. En la gestión de este asunto significativo, la educación y formación del Capital Humano es una herramienta esencial.**

La Banca tiene como política de Recursos Humanos invertir en la capacitación de sus empleados siempre enfocada en adquirir nuevos conocimientos, el desarrollo de habilidades, actualización y especialización para el mejor desempeño laboral y para su desarrollo profesional y personal.

Al inicio de cada año se realiza un plan anual de capacitación que se fundamenta en las necesidades de cada área, en el desarrollo del potencial humano, en los procesos de transformación tecnológica y en los cambios con relación a nuevas tecnologías, así como en avances y actualización de otras materias. Estas necesidades se cubren con las mejores propuestas educativas disponibles.

En el periodo se han realizado varias suscripciones a formaciones online que han facilitado y flexibilizado la forma de participación de forma muy eficiente.

Este tipo de acciones contribuyen a la retención de talentos, al descenso en la rotación de personal y también a formar el sentimiento de pertenencia a la empresa.

Desde el 2020, la Banca cuenta con una plataforma de capacitación e-learning en la que se han apoyado capacitaciones internas y a la cual tienen acceso todos sus colaboradores.

## SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN ANUAL

Dentro de estas actividades tenemos una instancia de sensibilización y capacitación de carácter obligatorio que abarca a todo el personal, y en ella se presentan distintas temáticas relacionadas con seguridad de la información, juego responsable, medio ambiente, responsabilidad social y calidad. Y se presentan también proyectos nuevos que se estén desarrollando o implementando la Banca.

En estas propuestas anuales se prepara una agenda donde las distintas presentaciones son realizadas por especialistas contratados, instituciones con las que nos vinculamos y personal propio de la Banca.



Para esta actividad se invita a participar a los empleados de las Bancas del Interior para difundir la información de interés de la actividad, fortalecer nuestros vínculos y dar un mayor alcance a las iniciativas y proyectos de la Banca de Montevideo.

El encuentro correspondiente al **año 2021** se realizó en forma remota considerando los riesgos de salud por motivos de la pandemia utilizando la plataforma e-learning “Hoy me Formo” y por vía zoom.

**Los temas presentados fueron:**

- “Las Adicciones Tecnológicas” - Lic. Roberto Balaguer
- “Cómo (no) criar niños adictos en la era digital”
- Ciberseguridad
- Desarrollo en los juegos: Raspadita/e-Raspadita
- Nuevas herramientas de gestión del sector Atención al Cliente
- Modalidades de comunicación – Marketing Digital

En el año 2022 volvimos a realizar estas actividades en forma presencial.

**Los temas presentados fueron:**

- Seguridad en datos personales
- Sostenibilidad - Medición de Impacto – Evaluación B
- Presentación de la Encuesta de Satisfacción al Cliente
- Presentación de la Investigación sobre problemas del Juego en Uruguay

Es de resaltar que se ha incorporado el tema de sostenibilidad en la agenda de las jornadas anuales. Se busca con esto, sensibilizar a todo el personal sobre su importancia y dar a conocer los proyectos de la Banca en este sentido.



## CAPACITACIÓN ESPECÍFICA

Durante este periodo se realizaron las siguientes capacitaciones específicas para brindar una mejor profesionalidad a los integrantes de las distintas áreas de la empresa.

**En el periodo se invirtió en distintas instancias de capacitación en las distintas áreas de la empresa en particular Tecnología, Comercial, Unidad de Control Interno y Seguridad.**

También el área de Recursos Humanos se ha capacitado para desarrollar las mejores habilidades y aplicar herramientas para el mejor desarrollo de la gestión del capital humano. Se realizaron cursos y talleres de los siguientes temas: Accesibilidad, Teletrabajo, Comunicación Inclusiva, estrategias para la sostenibilidad.

La inversión en formación del capital humano de la Banca en el periodo ha sido el siguiente:



**Destacamos la formación realizada en el período en relación al Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo ya que el tratamiento de este tema es muy importante para la organización:**

### Cursos Lavado de Activos periodo 2021 -2022

#### **Auditoría - Prevención de Lavado de activos y financiación del terrorismo**

Participantes: integrante del área de Control Interno y Seguridad

Instituto: IUSI

Duración: 12 hs

Modalidad: On line

Objetivo: Introducir al participante en los conceptos básicos vinculados a la Prevención de Lavado de Activos, el rol de los diferentes organismos internacionales involucrados, y los elementos fundamentales que deben integrar un sistema de prevención.



Formación sobre anticorrupción	Número total	%	Omisión	Explicación
Miembros del órgano de gobernanza que hayan recibido formación sobre anticorrupción	4			SOLO LAVADO DE ACTIVOS
Colaboradores que hayan recibido formación sobre anticorrupción	8			SOLO LAVADO DE ACTIVOS

## Juegos de azar y estándares internacionales de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Participantes: integrantes del área de Control Interno y Seguridad

Organización: Cibela

Duración: 3 hs

Modalidad: On line

Objetivo: Impulsar la cooperación de las loterías de la región para construir un ámbito de intercambio productivo de conocimientos y experiencias. Entre los distintos temas prioritarios para el sector de los juegos de azar se encuentra su adecuación a los estándares internacionales en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

## 9vo Congreso de Prevención de Lavado de Activos de las Américas

Participantes: Gerencias General, de Apuestas deportivas, Comercial, Financiera, UCIS, integrante del área legal, y Analista de riesgos de UCIS

Instituto: BST Global Consulting

Duración: 18 hs

Modalidad: On line y presencial

Objetivo: la participación en este congreso tiene como objetivo conocer la experiencia de expertos de Uruguay y de toda la región con el mayor alcance técnico en Riesgos de Lavado de Activos y Delitos Financieros, quienes analizarán cada uno de los delitos precedentes y se trabajará sobre las nuevas iniciativas de intercambio de información público privada. El objetivo será que puedan concientizarse y captar metodologías, estrategias y a su vez evaluar diferentes escenarios que posibiliten la identificación de posibles riesgos y prevención del fraude.

## 10º Edición Congreso Lavado de Activos - BST Global Consulting

La participación en este congreso en forma anual cumple la importante función de actualización sobre los casos y nueva normativa en la materia en toda la región. Se accede a conocer la experiencia de expertos de toda la región

Áreas: Gerencias General, de Apuestas Deportivas, Comercial, Financiera UCIS y Analistas de UCIS

## In Company - BCS Business Compliance Solutions Lavado de Activos –Taller de Cumplimientos en la Industria del Juego

Este taller brindado por un experto en el tema del sector financiero y de juego fue preparado a medida de la organización. Participaron de este taller directores, gerentes de todas las áreas y personal que directamente trabaja en el Análisis de Riesgo. El objetivo fue brindar información sobre el lavado de dinero en el juego, implementación de programas de prevención, manuales, políticas y procedimientos sobre requisitos regulatorios.



## OPORTUNIDADES LABORALES Y DESARROLLO PERSONAL

En la Banca se valora y protege el capital humano, por eso los procedimientos y políticas de reclutamiento y selección apuntan a atraer talentos que se adapten a nuestra identidad y cultura organizacional y acompañen el proyecto de la empresa.

Todas las oportunidades laborales tanto internas como externas tienen como objetivo encontrar aquellas personas que reúnan los requisitos definidos para el cargo.



Hemos definido un Programa de Referidos con dos finalidades, uno el poder optimizar las búsquedas laborales y el otro tiene la intención de promover que los empleados sean los embajadores y principales promotores de marca y cultura, sentimiento de pertenencia y motivación. Este programa está dirigido a perfiles de Tecnología específicamente.

Otro de nuestros propósitos es fomentar las oportunidades internas, donde se busca el desarrollo de nuevas habilidades por parte de los empleados. Para ello hemos generado metodologías de evaluación donde se garantiza a los postulantes un nivel de objetividad y transparencia en los procesos de reclutamiento interno.

No está implementado ningún sistema formal de evaluación de desempeño.

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

A la Banca le importa garantizar las condiciones de salud y seguridad en el lugar de trabajo a todos sus integrantes. Además de todas las medidas que se toman para mantener un ambiente físico seguro y saludable, dentro de la cultura corporativa, desde hace varios años está la promoción de la salud física y mental procurando el bienestar general de todas las personas.

El lugar físico donde se desarrolla la actividad de la Banca cuenta con las habilitaciones de seguridad correspondientes cumpliendo con todas las disposiciones de la Dirección Nacional de Bomberos y al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Las instalaciones son relevadas por un técnico prevencionista contratado para verificar el cumplimiento de la normativa de seguridad y evaluar los riesgos laborales.

El equipamiento de las oficinas reúne las características y condiciones ergonómicas adecuadas para poder desempeñar las tareas de forma cómoda y segura.



El edificio está protegido por un servicio de emergencia médica móvil que cubre la necesidad de asistencia a todos los empleados.

Se cuenta con equipos purificadores de aire en todas las oficinas y salas de reuniones para garantizar la eliminación de virus y bacterias en el ambiente.

Se cuenta con 2 desfibriladores en el edificio y personal entrenado en reanimación y primeros auxilios para atender casos de emergencia que pudieran presentarse.

No ha ocurrido ningún accidente ni riesgo de seguridad laboral en el periodo reportado. Ni se registra ningún caso de enfermedad o dolencia laboral.

En cumplimiento de la Ley 127/74, la Banca ha contratado el servicio de Salud Ocupacional Empresarial (SOE) de la Asociación Española para contar con un plan de vigilancia de salud y gestionar la seguridad y salud en el trabajo.

### **Se cuenta con un plan de evacuación del edificio.**

### **Se realizaron capacitaciones al personal sobre los siguientes temas:**

#### **Capacitación para Habilitación de Bomberos - Dirección Nacional de Bomberos**

Se proporcionaron lineamientos y normativas de cómo proceder en caso de emergencia.  
Áreas: participaron 33 colaboradores de todas las áreas

#### **Primeros auxilios y uso de D.E.A - CEPRIE**

Este taller estuvo destinado a colaboradores de distintos sectores en el cual se aprendió a reanimar y utilizar el desfibrilador externo automático, así como también se proporcionó información para reconocer y saber actuar ante las principales emergencias, pre-arribo de la Emergencia Móvil.

Adicionalmente, y para promover una cultura interna saludable, la Banca cuenta con un programa llamado "**Apuesta a tu Salud**" que consiste en la promoción y prevención de la salud para todos sus colaboradores. Todos los años se realizan jornadas de control de presión y medición de la glicemia en sangre y el control de seguimiento por parte de personal especializado.

A través de las redes y mecanismos internos de comunicación se brinda información de prevención de salud, de hábitos de nutrición y actividad saludable con recomendaciones aportadas por especialistas.





## EMPLEADOS

Empleados	2021		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Efectivos	63	122	66	132
Contratados	2	0	2	0
Eventuales	0	0	0	0
Tiempo completo	65	122	68	132
Media jornada				

\* Género según lo declarado por los propios empleados.

Distribución por localidad - empleados efectivos	2021		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
MONTEVIDEO	65	122	68	132

Rotación de personal		2021		2022	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
	Oficinas centrales	6	11	5	13
	Tasa de rotación	9,26%		9,30%	

## TRABAJADORES QUE NO SON EMPLEADOS

Cantidad de trabajadores que NO son empleados	2021	2022
		N/A
Por relación contractual	2021	2022
	2	2



## ACTIVIDAD SOCIAL Y COMUNICACIÓN INTERNA

El equipo de comunicación interna de la Banca a través de los canales de difusión interna realiza publicaciones sobre la conmemoración de algunas fechas internacionales para la promoción y concientización sobre algunos temas sociales, sobre la campaña de Apuesta a tu salud y otros de sostenibilidad y medioambiente.



Algunas de estas actividades se complementan con sorteos de libros sobre las distintas temáticas abordadas.

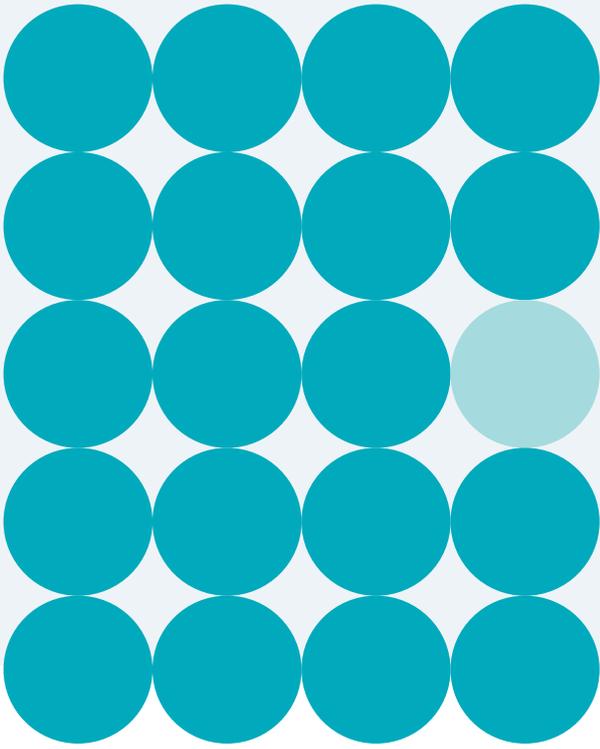


También se celebran dentro de la comunidad de la Banca el Día de la Niñez y la Despedida del año.

En el primer caso es una actividad con la familia, ya que los empleados y los directores concurren con sus hijos o nietos a un encuentro donde comparten juegos, espectáculos y regalos.







# Índice de Contenidos

## GRI + A1: G175



Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los estándares GRI.



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI+A1:G175

<b>Declaración de uso</b>	La Banca de Cubierta Colectiva de la Banca de Quinielas de Montevideo ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre enero 2021 y diciembre 2022.
<b>GRI 1 usado</b>	GRI 1: Fundamentos 2021
<b>Estándares Sectoriales GRI aplicables</b>	No disponibles para el sector

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
<b>Contenidos Generales</b>						
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-1 Detalles organizacionales	Pág. 51,52,53 - Las oficinas administrativas se encuentran ubicadas en Lima 1582, Montevideo Uruguay				
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 6 y 13				
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 6				
	2-4 Actualización de la información	Pág. 6 - Los cambios corresponden al uso de los Estándares Universales GRI 2021.				
	2-5 Verificación externa	El Reporte no cuenta con verificación externa de parte de terceros. Los datos han sido proporcionados por las distintas áreas de la empresa y validados por la Dirección				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 12,13, 15				
	2-7 Empleados	Pág. 17				
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Pág. 152				
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Pág. 10 y 11; 67 a 70; 139 Los miembros de la Comisión Directiva no tienen cargos ejecutivos				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
<b>Contenidos Generales</b>						
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 70				
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente del máximo órgano de gobierno no tiene un cargo ejecutivo				
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 67 y 71				
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 71 y 73				
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 71 a 73				
	2-15 Conflictos de interés	Pág. 72				
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Pág. 73 a 75				
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 71 a 73				
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 67 a 72				
	2-19 Políticas de remuneración	Pág. 71 y 143				
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Pág. 71 y 143				
	2-21 Ratio de compensación total anual	Este dato se omite por confidencialidad				
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 4 y 5				
	2-23 Compromisos y políticas	Pág. 8, 9, 73 a 75				
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 73 a 74				
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 4, 5, 9, 47, 48, 68, 72, 74, 79 y 80, 90, 114 a 135				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
<b>Contenidos Generales</b>						
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 73 a 74				
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pág. 41; 51 a 55; 58 y 59; 74; 76				
	2-28 Afiliación a asociaciones	Pág. 60 y 80 - La organización elabora sus programas de RSE de acuerdo los principios y compromisos voluntarios de carácter económico, ambiental y social planteados por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas (ONU)				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 82 a 89				
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Pág. 143 y 144				
<b>Temas materiales</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 81 a 89				
	3-2 Lista de temas materiales	Pág. 89				
<b>Desempeño Económico</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág.56; 88 y 89				
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág.16 a 19				
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág.97; 104 a 108				
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Pág. 144				
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Pág. 59				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
<b>Presencia en el mercado</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 12, 13,15				
<b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	Pág. 143				
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	Pág. 152				
<b>Impactos económicos indirectos</b>						
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Pág. 93 a 97				
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pág.16 a 19				
<b>Prácticas de abastecimiento</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 109 a 112				
<b>GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 112				
<b>Anticorrupción</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 75 y 76				
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 75 y 76				
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 76				
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 76				
<b>Competencia desleal</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 53; 76; 85				
<b>GRI 206: Competencia desleal 2016</b>	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Pág. 54				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
<b>Fiscalidad</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 58				
<b>GRI 207: Fiscalidad 2019</b>	207-1 Enfoque fiscal	Pág. 58				
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Pág. 58, 59				
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	Pág. 58, 59				
	207-4 Presentación de informes país por país la comunidad local	Pág. 58, 59				
<b>Materiales</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 99 a 101; 104 a 107				
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 100; 105; 106				
	301-2 Insumos reciclados utilizados	Pág. 100; 105; 106				
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	Pág. 100; 105; 106				
<b>Energía</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 104; 105				
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Pág. 104; 105				
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización	Pág. 104; 105				
	302-3 Intensidad energética	Pág. 104; 105				
	302-4 Reducción del consumo energético	Pág. 104; 105				
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Pág. 104; 105				
<b>Agua y efluentes</b>						
<b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Pág. 105				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
<b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Pág. 105				
	303-3 Extracción de agua	Pág. 105				
	303-4 Vertido de agua	Pág. 105				
	303-5 Consumo de agua	Pág. 104				
<b>Emissiones</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 108	a, b, c, y d	Información no disponible o incompleta	No se dispone del registro	
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		a, b, c, y d	Información no disponible o incompleta	No se dispone del registro	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)		a, b, c, y d	Información no disponible o incompleta	No se dispone del registro	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		a, b, c, y d	Información no disponible o incompleta	No se dispone del registro	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		a, b, c, y d	Información no disponible o incompleta	No se dispone del registro	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI		a, b, c, y d	Información no disponible o incompleta	No se dispone del registro	
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)		a, b, c, y d	Información no disponible o incompleta	No se dispone del registro	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (Nox), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire		a, b, c, y d	Información no disponible o incompleta	No se dispone del registro	
<b>Residuos</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 96; 97; 99, 100; 105 a 107				
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 96; 97; 99, 100; 105 a 107				
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 96; 97; 99, 100; 105 a 107				
	306-3 Residuos generados	Pág. 100; 106; 107				
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Pág. 100; 106; 107				
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Pag. 108				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 105; 109 y 112				
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Pág. 106; 111 y 112				
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 96; 97; 99, 100; 105 a 107				
<b>Empleo</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 136				
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Pág. 136; 152				
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	No se cuenta con empleados temporales				
	401-3 Permiso parental	Pág. 144				
<b>Relaciones trabajador-empresa</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 136				
<b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016</b>	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Son decisiones de acuerdo entre las partes				
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 149				
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 149				
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 150				
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Pág. 150				
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 150				

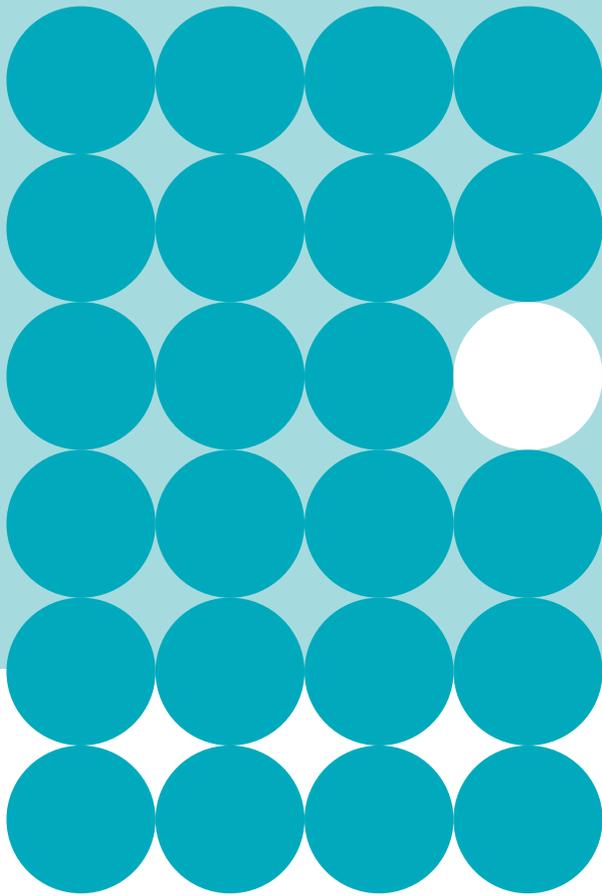
ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 150				
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Pág. 150				
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Pág. 150				
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 150				
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 150				
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Pág. 150				
<b>Formación y educación</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 145 a 148				
<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág. 147				
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 145; 146; 147				
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	La empresa no realiza evaluaciones de desempeño				
<b>Formación y educación</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 136				
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág. 137; 138; 139				
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Pág. 143				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
<b>Comunidades locales</b>						
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Pág. 92; 62; 114 a 135				
<b>Evaluación social de los proveedores</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 40				
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Pág. 40				
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 40; 96; 100				
<b>Política pública</b>						
<b>GRI 415: Política pública 2016</b>	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	No se han realizado en este período de reporte contribución a partidos y/o representantes políticos				
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 9; 34; 36; 38 a 42; 61; 114 a 135				
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Pág. 33; 36; 38 a 42; 61; 114 a 135				
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Pág. 55				
<b>Marketing y etiquetado</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 40; 75; 129 y 130 Pág. 33; 36; 38 a 42; 61; 114 a 135				
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Pág. 34				
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Pág. 55				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
<b>No discriminación</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 137				
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han recibido denuncias por casos de discriminación				
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 111; 143				
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Pág. 137 La Banca cumple con todas sus obligaciones legales en relación a las relaciones laborales y contractuales, y no se han identificado operaciones en las cuales podría estar en riesgo el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva				
<b>Trabajo infantil</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 111; 137				
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Pág. 137				
<b>Trabajo forzoso u obligatorio</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 111; 137				
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 137				
<b>Prácticas en materia de seguridad</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 41 y 42				
<b>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016</b>	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Pág. 42; 145 y 146 La empresa no cuenta con personal de Seguridad				
<b>Comunidades locales</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 92 a 95; 61; 114 a 135				
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Pág. 92 a 95; 61; 114 a 135				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Pág. 55				
<b>Privacidad del cliente</b>						
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 41 y 42				
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 41 y 42				





*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**



Lima 1582 / CP 11800  
Montevideo, Uruguay



Tel: 598 2924 6405  
Fax: 598 2924 5054



[www.labanca.com.uy](http://www.labanca.com.uy)

