

# Joc responsable

El joc responsable per a Loterías és una de les peces clau de la nostra Responsabilitat Social Corporativa. Per això, hem definit, dins de la nostra estratègia d'RSC, la promoció del joc responsable com una de les principals línies de treball per prevenir. Aquest compromís amb el joc responsable es veu reflectit en la implantació de les millors pràctiques de joc responsable a Loterías.

## Principis

En totes les seves operacions i activitats, Loterías té un ferm compromís amb el Joc Responsable, partint dels principis següents.

- Incorporar mecanismes per evitar l'accés indegut al joc per part dels menors
- Fomentar la integritat i la col·laboració en la lluita contra el joc il·legal.
- Identificar les millors pràctiques en respecte al joc Responsable.
- Introduir el Joc Responsable com a part integral de les seves operacions, establint regles clares amb la finalitat d'assegurar el compliment de la normativa aplicable i que els interessos dels jugadors i grups vulnerables estiguin protegits.
- Fomentar investigacions i/o estudis amb la finalitat de contribuir a la comprensió per la societat de l'impacte social del joc, i comunicar els seus resultats als grups d'interès.
- Proporcionar al públic informació precisa i adequada per a que pugui fer una selecció raonable de les seves activitat de joc, i promocionar actituds de Joc Responsable.
- Facilitar formació i informació, en matèria de Joc Responsable, als empleats de SELAE i implementar programes pels Agents de Ventas.
- Informar als jugadors i Agents de Ventas en el que es refereix a Centres Especialitzar d'Ajuda o Associacions, cas de joc excessiu.
- Millora contínua en els seus programes de Joc Responsable.

## Informació general sobre Joc Segur i possibles riscos del Joc

## **El joc**

El joc és una experiència que s'ha incorporat com una activitat més entre les activitats d'oci, sense cap tipus de problemes per a la majoria de les persones i amb una acceptació social important. No obstant això, de la mateixa manera que el consum d'alcohol pot portar a l'alcoholisme o el consum recreatiu de drogues a la drogoaddicció, la participació en activitats de joc -si més no, en algun tipus de jocs- pot portar, un grup menut de subjectes vulnerables, al joc problemàtic o al joc patològic, les conseqüències del qual van més enllà de la persona afectada directament i arriben a influir en la família, l'entorn laboral i la societat.

Les investigacions que s'han dut a terme al respecte han posat en relleu que estos problemes amb el joc no es reparteixen a l'atzar, sinó que guarden una relació important amb el tipus de joc i el grau de perillositat d'este, així com amb el comportament dels jugadors mateixos.

SELAE és conscient que el joc pot suposar un problema per a una part menuda dels jugadors en termes de seguir una conducta addictiva. Per este motiu, SELAE promou un model de joc centrat a jugar responsablement i en la protecció dels menors i grups vulnerables i ha implementat dins de tots els seus processos de negoci (des del disseny fins a la venda) les millors pràctiques en joc responsable de l'European Lotteries. SELAE és auditada regularment per una entitat externa per garantir d'una manera independent que compleix amb estes bones pràctiques.

## **Què és el joc patològic?**

El joc patològic és un trastorn de conducta, reconegut com a tal per l'Organització Mundial de la Salut (OMS). Esta va definir l'any 1992 el joc patològic com un trastorn caracteritzat per la presència d'episodis freqüents i reiterats de participació en jocs de apostes, els quals dominen la vida de la persona malalta en perjudici dels seus valors i obligacions socials, laborals, materials i familiars; esta conducta persisteix i sovint s'incrementa malgrat les conseqüències socials adverses, com ara la pèrdua de la fortuna personal, el deteriorament de les relacions familiars i situacions personals crítiques.

L'any 2013 l'Associació Americana de Psiquiatria (APA en anglès) va establir la ludopatia com una addicció sense substància, per les seues similituds en l'expressió clínica, origen, comorbiditat física i tractament amb la resta d'addiccions a l'alcohol, tabac i drogues il·legals.

Les persones amb este trastorn han adquirit un hàbit de què se senten incapaces de desprendre's i el plaer de jugar es converteix per a elles en una sensació de malestar, motiu pel qual continuen jugant tot i els esforços repetits per controlar, aturar o disminuir el seu comportament.

## **Senyals de conductes de risc.**

Hi ha determinats senyals que ens alerten de tindre una conducta risc en relació amb el joc, com ara:

- 1.- Estar freqüentment preocupat pel joc.
- 2.- Necessitat de jugar quantitats creixents de diners per aconseguir l'excitació desitjada.
- 3.- Inquietud o irritabilitat quan s'intenta interrompre o aturar el joc.
- 4.- Fracàs repetit per controlar, interrompre o aturar el joc.

5.- Utilització del joc com a via d'escapament dels problemes o alleugeriment del malestar emocional.

6.- Intentar repetidament recuperar els diners perduts en el joc.

7.- Mentir per ocultar el grau d'implicació en el joc.

8.- Haver arriscat o perdut relacions interpersonals significatives, oportunitats de treball i educatives o professionals a causa del joc.

9.- Suport econòmic reiterat per part de família i amics.

En el cas que et veges reflectit en 4 o més dels senyals indicats hauries d'anar a un especialista perquè et pugui ajudar.

### **Impacte del joc problemàtic**

- Econòmics
  - Pèrdues econòmiques / Deutes.
- Emocionals
  - Tristesa, ansietat, depressió o irritabilitat.
- Familiars.
  - Ruptures, separacions i divorci.
- Laborals / acadèmics.
  - Disminució de rendiment. / Faltes injustificades.
- Socials
  - Desatendre les amistats / ruptura de relacions.
- Legals
  - Robatoris, estafes o altres activitats delictives.

### **Mites i veritats sobre el joc**

MITE: "Si continue jugant, la meua sort canviarà i podré recuperar els diners que he perdut".

VERITAT: Les possibilitats de guanyar no canvien perquè hi juguem més, ja que el resultat cada vegada que juguem és independent de les apostes realitzades anteriorment: les teues possibilitats de guanyar no canvien amb el temps.

MITE: "Per poc encerte, la propera vegada guanyaré".

VERITAT: El resultat a obtenir per una aposta no es veu afectat per haver estat a punt d'encertar anteriorment.

MITE: "Si faig la meua aposta en este punt de venda o amb este bolígraf tinc més possibilitats de guanyar".

VERITAT: El resultat del joc MAI no va en funció de les nostres supersticions".

MITE: "El meu coneixement sobre els nombres que han eixit augmenta les meues possibilitats de guanyar".

VERITAT: En els jocs de nombres, guanyar només depén de la sort, no dels nostres coneixements o habilitats.

### **Què és el joc responsable?**

Són aquelles bones pràctiques, mesures i eines que implementen els operadors amb l'objectiu de reduir o eliminar els impactes negatius que té el joc en algunes persones i, en especial, en els grups més vulnerables.

El compromís de Loterías amb el joc responsable es veu reflectit en la implantació de les millors pràctiques de joc responsable i en les mesures implantades. Des de l'any 2013 Loterías està certificada en l'estàndard de bones pràctiques de Joc Responsable de l'Associació de Loteries Europees (European Lotteries. EL). Anualment és auditada per un entitat externa per verificar el compliment d'esta Associació.

<https://www.european-lotteries.org/certified-lotteries-0>

El model de gestió de joc responsable de Loterías segueix els deu apartats definits en l'Estàndard de Joc Responsable d'EL: Recerca, formació a empleats, formació a agents de vendes, disseny de jocs, canals de joc remot, publicitat i màrqueting, derivació a servicis tractament, informació a jugadors, diàleg amb grups d'interés, report i certificació.



Estàndard de Joc Responsable Associació de Loteries Europees

<https://www.european-lotteries.org/european-gaming-standards>

## Els deu consells d'or per a un joc responsable

Recorda que has de jugar amb sentit comú i amb responsabilitat, per assegurar-te que el joc sigui sempre un entreteniment. Et presentem els consells per seguir següents:

- El joc ha de ser per a tu només un mode d'entreteniment saludable.
- No oblidis que si jugues, també pots perdre.
- No gastis més diners dels que et pots permetre

- Fixa't un pressupost i no el sobrepassis.
- Mai no demanis diners prestats per poder jugar.
- No juguis per recuperar els diners que ja has perdut jugant.
- Modera el temps que dediques al joc i equilibra'l amb les altres activitats d'oci.
- No deixis que el joc interfereixi en la teva professió ni en les teves responsabilitats quotidianes.
- Recorda que el joc no és el més important de la teva vida. No deixis que afecti la teva vida familiar o la relació amb els teus amics.
- Si el joc et produeix estrès, ansietat o problemes de salut, hauries de deixar de jugar.

## Protecció a menors

La prohibició del joc a menors de 18 anys és una prohibició legal, establerta en la Llei 13/2011, de 27 de maig, de regulació del joc. Per al compliment d'aquesta llei, SELAE ha establert mesures tant en presencial com en la venda per Internet.

**Els jocs de SELAE estan destinats a les persones de més de 18 anys.**

### Mesures establertes

SELAE informa de la prohibició del joc a menors tant en el punt de venda presencial com per Internet i en totes les seves accions publicitàries.

Les mesures establertes en el punt de venda presencial són: Disposició en lloc visible d'un logotip que indica la prohibició de jugar a menors i la prohibició de venda a menors pels agents de la nostra xarxa comercial.



Les mesures establertes en el canal en línia (loteriasyapuestas.es) són: Disposició en lloc visible d'una icona on s'indica la prohibició de jugar a menors. El registre per poder jugar en línia controla l'edat del jugador i si és menor de 18 no li permet registrar-se ni, per tant, jugar. A SELAE garantim un control de la veracitat de les dades proporcionades pels participants del canal en línia, mitjançant els mecanismes de verificació habilitats i exigits per la Llei 13/2011, de 27 de maig, de regulació del joc. Per tal d'impedir l'accés de menors d'edat amb el compte d'un adult, proporcionem informació per garantir la confidencialitat de les contrasenyes, a més d'impedir l'opció de desar automàticament les contrasenyes d'un usuari amb les quals una persona menor d'edat podria accedir a un compte.

En totes les accions publicitàries de SELAE s'indica la prohibició de jugar a menors.

### Signes

Els menors són més vulnerables en el joc perquè tenen menys control dels seus impulsos i menys percepció de risc. A més, tenen més la creença que els seus coneixements els permeten predir els resultats i obtenir un augment ràpid.

Hem de tenir en compte alguns dels signes següents per alertar-nos que el menor té algun problema amb el joc:

Disminució del rendiment escolar.

Centrat en els resultats de la competicions més que en l'esport.

Juga a internet durant molt de temps.

Irritabilitat o ansietat constants amb la família.

Despesa de diners continu.

Desaparició de diners a la llar.

### **Informació sobre l'existència de mecanismes de control parental.**

Si el teu ordinador pot ser utilitzat per menors és convenient que prenguis precaucions i hi instal·lis eines de control parental en els equips.

Ara mateix al mercat hi ha moltes eines que permeten gestionar el control dels diversos dispositius que tinguis (PC, mòbil, tauleta) perquè els menors no puguin accedir a certs continguts, ja sigui bloquejant l'accés a internet, garantint la restriccions a certes webs o permetent el seguiment dels accessos.

Les eines les pots trobar a Internet en funció del dispositiu de què disposis i sobre el que vulguis fer el control.

### **Cómo em registro a la web**

En aquest [enllaç](#), pots veure el procés de registre a la web.

## **Límits de joc per Internet**

### **Autolimitació dels imports de càrrega i joc en línia**

D'acord amb l'article 36 del Reial decret 1614/2011 pel qual es desenvolupa la Llei 13/2011, de regulació del joc, pel que fa a llicències, autoritzacions i registres del joc, SELAE no permet actualment als participants dipositar en el compte de joc en línia imports superiors a:

- 400 euros per a l'import diari
- 1.500 euros per a l'import setmanal
- 3.000 Euros per a l'import mensual

Tots els participants tenen l'opció de reduir els límits de dipòsit autoritzats. Qualsevol reducció dels límits de dipòsit autoritzats pel participant tindrà efecte immediat. Independentment d'aquests límits a la càrrega, el participant disposa d'un camp en el seu perfil de jugador en línia on pot indicar l'import màxim per a la seva despesa setmanal. Cada vegada que intenti participar en els nostres jocs, el sistema controlarà que l'import de les apostes fetes durant els darrers 7 dies no superi aquest valor.

La modificació d'aquests límits la pots fer una vegada t'hagis autenticat a la plataforma de Loterías y Apuestas i, des de les opcions que apareixen al menú del portamonedes electrònic, selecciones l'opció "OPCIONES".

**LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO**  
**EURO MILLONES** 39 MILLONES  
**LA PRIMITIVA** 16,7 MILLONES  
**BONOLOTO** 900.000 €  
**EL GORDO DE LA PRIMITIVA** 5,4 MILLONES  
**LOTERÍA NACIONAL** 300.000 €  
**LA QUINIELA**

Sesión: 10:26 - Último acceso: 08/08/2022-07:45h. | Hola | Saldo: 0,00 €

Inicio > Opciones de Lotobolsa

**CUENTA DE DESCARGA**

**IBAN DE LA CUENTA BANCARIA**

No puedes dejar el campo en blanco

Debes registrar una cuenta bancaria de tu titularidad al ser un dato esencial de tu cuenta de juego.

**CONTRASEÑA**

No soy un robot

**LÍMITES DE JUEGO**

**LÍMITES DE JUEGO RESPONSABLE**

**DEFINE TU LÍMITE DE GASTO SEMANAL**

Escribe el límite (€)

Máximo: 2.000,00 €

**LÍMITES DE DESCARGA**

**PAGAR PREMIO A CUENTA BANCARIA A PARTIR DE**

Máximo: 400,00 €

Máximo número de descargas en 24h: 1  
Máximo número de descargas por semana: 2

**LÍMITES DE CARGA**

**LÍMITE DIARIO DE CARGA DE LOTOBOLSA:**

Máximo: 400,00 €

**LÍMITE SEMANAL DE CARGA DE LOTOBOLSA:**

Máximo: 1.500,00 €

**LÍMITE MENSUAL DE CARGA DE LOTOBOLSA:**

Máximo: 3.000,00 €

## Autoexclusió i autoprohibició del joc

### Autoexclusió

En el cas que participis en els nostres jocs a través d'aquesta web i et consideris incapaç de controlar-te o de mantenir un equilibri, Loterías del Estado t'ofereix un servei d'autoexclusió temporal (períodes de descans) a través del teu compte de participant com a una manera de prevenir els problemes relacionats amb el joc.

L'autoexclusió és un procés amb el qual pots deixar bloquejat el teu compte de joc per un període a triar entre els preestablerts; d'aquesta manera evites qualsevol participació en línia en els nostres jocs.

Aquesta facilitat està disponible un cop t'hagis autenticat a la nostra plataforma, des del teu perfil sota l'opció de "DADES D'ACCÉS".

**LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO**

Saldo: 4,53 €

Idioma: Castellano

122 MILLONES | 7,4 MILLONES | 700.000 € | 8,3 MILLONES | 300.000 €

**Pendiente de verificación documental**  
Actualmente estás pendiente de que verifiquemos documentalmente tus datos personales tal y como establece la normativa actual. Puedes seguir participando en nuestros juegos, pero tendrás limitada tu cuenta de tal modo que no podrás descargar ni cobrar premios en tu cuenta bancaria o cargar más de 100€ en tu tarjeta. Para que podamos hacerlo, ten a mano tu DNI/NIE y accede a nuestro proceso de verificación de identidad accediendo pulsando aquí.

**Datos de cuenta**

CORREO ELECTRÓNICO\*

PREGUNTA SECRETA DE SEGURIDAD\*

RESPUESTA SECRETA \*

Servirá para recuperar tu contraseña y para que podamos identificarte si te pones en contacto con nosotros. Ha de tener al menos 4 caracteres

(\*) Campos obligatorios

**OTROS TRÁMITOS**

Datos de Acceso

Notificaciones

VER MI CONTRATO DE JUEGO

**SOLICITAR AUTOEXCLUSIÓN**

DARSE DE BAJA

GUARDAR

L'usuari pot autoexcloure's per diferents períodes de temps de 1, 3, 6 mesos o de forma personalitzada.

Durant el període d'autoexclusió temporal del registre d'usuari, el client no podrà desbloquejar els seus comptes per si mateix, ni tampoc podrà:

- participar a través de loteriasyapuestas.es en cap dels jocs de SELAE
- dipositar imports en el registre de joc
- rebre ofertes promocionals ni comunicacions de SELAE
- obrir un altre registre d'usuari

En el cas d'autoexclusió temporal, a la fi del període establert el teu registre d'usuari es reactivarà automàticament i et permetrà operar-hi com de normal a partir de llavors. En el cas d'autoexclusió personalitzada, si has indicat més de 6 mesos, SELAE et proporciona la possibilitat de sol·licitar la teva readmissió.

Són mesures que estableix SELAE i que permeten a les persones que presentin una conducta desordenada en el joc la possibilitat de bloquejar el canal en línia per jugar.

## Autoprohibició

El Registre General d'Interdiccions d'Accés al Joc (RGIAJ) és un registre públic, creat en virtut de la Llei 13/2011, de regulació del joc, que inclou els ciutadans que hagin exercit el dret a sol·licitar que els sigui prohibida la participació en les activitats de joc. Així mateix, aquest registre també inscriu en una llista els ciutadans que tenen prohibit per resolució judicial l'accés al joc, i els que es troben legalment incapacitats per a aquesta activitat.

Si vols **inscriure't** al RGIAJ, **modificar-hi** les teves dades o **donar-te'n de baixa**, pots sol·licitar-ho a la Direcció General d'Ordenació del Joc, a través de l'enllaç que veuràs al final d'aquesta pàgina.

Si tens la sensació de no ser capaç de controlar-te o vols limitar per qualsevol altra raó la participació en el joc, pots fer servir l'opció d'autoprohibirte l'accés al joc amb el **Registre General d'Interdicció d'Accés al Joc (RGIAJ)**. T'hi pots inscriure de manera voluntària.

<https://www.ordenacionjuego.es/es/rgiaj>

Un cop inscrit, no podràs seguir jugant a SELAE ni en cap altra pàgina de joc. Transcorreguts sis mesos des de la inscripció en el registre, podràs sol·licitar donar-te'n de baixa.



# Test de joc responsable i de prevenció de conductes addictives al joc

Aquest qüestionari és anònim i confidencial. Els resultats que dona són només consells o recomanacions i en cap cas substitueixen l'avaluació d'un expert.

El qüestionari et farà unes preguntes sobre els teus hàbits de joc en els últims 12 mesos. Indica si estàs d'acord o no amb les afirmacions que es relacionen a continuació:

- Necessites jugar quantitats més grans de diners en els jocs per obtenir el plaer desitjat?

Sí  
 No

- Et trobes nerviós, irritat o inquiet quan intentes o penses deixar de jugar a alguns dels jocs?

Sí  
 No

- Has intentat controlar, reduir, o deixar de jugar, però no has pogut aconseguir-ho?

Sí  
 No

- Estàs preocupat, obsessionat o excessivament interessat pels jocs?

Sí  
 No

- Aquests jocs t'ajuden a superar el malestar (ansietat, depressió, desemparament, culpabilitat, etc.)?

Sí  
 No

- Alguna vegada tornes a jugar a aquests jocs per intentar recuperar les pèrdues que havies tingut en experiències anteriors?

Sí

No

- Has mentit alguna vegada la teva família sobre quant jugues o el teu grau d'implicació en aquests jocs?

Sí

No

- Jugar a aquests jocs t'ha afectat en les teves relacions personals, en les qualificacions dels teus estudis o en el teu treball?

Sí

No

- Has demanat diners prestats o has venut alguna cosa per poder seguir jugant perquè havies perdut diners amb aquests jocs?

Sí

No

## Mecanismo de Detección de Comportamiento de Riesgo en el Juego

### Juego Responsable



### Mecanismo de detección de comportamiento de riesgo en el juego

SELAE ha definido un modelo e implementado un proceso para la detección de comportamiento de riesgo de sus jugadores. El proceso para la detección de comportamiento de riesgo se hará en bloque de tres semanas.

### Patrón de detección de conducta de Jugador de Riesgo

Será considerado como "jugador de riesgo" aquel cuyo comportamiento:

- 1. En tres semanas consecutivas cumpla cualquiera de las dos condiciones siguientes:
  - a. Gasto en la semana superior a 400€ (para mayores de 24 años) y 200€ (para menores de 25 años)
  - b. Frecuencia de compra en la semana superior a 80 apuestas.
  
- 2. En 12 semanas consecutivas, en al menos 7 se haya detectado los criterios:
  - a. Gasto en la semana superior a 400€ (para mayores de 24 años) y 200€ (para menores de 25 años)
  - b. Frecuencia de compra en la semana superior a 80 apuestas.

El tratamiento de los datos personales de las personas jugadoras que resulte de aplicar el modelo sólo tendrá por finalidad la detección de personas que incurran en un comportamiento de riesgo y la puesta en marcha de las siguientes medidas:

Si a un jugador del sistema de juegos de SELAE se le detecta durante 3 semanas seguidas (bloque) comportamiento de riesgo, se le enviará la siguiente información, la primera vez que se le detecte

- 1. Información relativa a las participaciones y gasto del jugador en el período del análisis.
- 2. Cumplimentar la prueba de autoevaluación.
- 3. Recomendar el acceso a la zona de juego responsable de la web y:
  - a. Consultar el control de actividad de juego y gasto existentes.
  - b. Consultar la autoexclusión y la autoprohibición.
- 4. Recomendar que juegue responsablemente.

En el caso, que el jugador continúe con el comportamiento de riesgo en semanas sucesivas, SELAE le enviará la siguiente información:

- 1. Información relativa a las participaciones y gasto del jugador en el período del análisis
- 2. Recomendar el acceso a la zona de juego responsable de la web y:
  - a. Consultar el control de actividad de juego y gasto existentes.
  - b. Consultar la autoexclusión y la autoprohibición.
- 3. Recomendar que juegue responsablemente.

### **Comunicación de suspensión temporal de cuenta de jugador**

Si el jugador, en los siguientes dos bloques de tres semanas (6 semanas consecutivas), este es detectado que tiene un comportamiento de riesgo, en al menos dos semanas de cada bloque, se procederá al aviso de suspensión de juego.

### **Suspensión temporal de cuenta al Jugador de Riesgo**

SELAE procederá a suspender temporalmente la cuenta de juego del jugador por un periodo de 3 meses, cuando este mantenga al menos un comportamiento de riesgo transcurridas tres semanas desde el aviso de suspensión. Una vez transcurrido los tres meses de la suspensión temporal de la cuenta será comunicada al jugador la activación de la misma.

Durante la suspensión de la cuenta, el jugador no podrá realizar cargas en su lotobolsa ni realizar apuestas, pero si podrá recuperar el dinero que tuviera en la lotobolsa y se le ingresarán los premios obtenidos previamente.

### **Cuando un jugador deja de ser considerado de riesgo**

Cuando un jugador de Riesgo, desde su detección y comunicación lleva 12 semanas seguidas sin detectarse comportamiento de riesgo, será considerado de nuevo como jugador de NO Riesgo.

## **Telèfon d'ajuda al consumidor**

Aquest servei el presta directament SELAE. El contingut de l'assistència que s'hi presta és informativa i guarda relació amb:

- a) Els riscos que pot generar l'activitat de joc.
- b) La possibilitat de fer un test d'autoavaluació.
- c) La possibilitat d'exercir les facultats d'autoprobhibició o d'autoexclusió.
- d) Els serveis públics de prevenció i atenció als trastorns associats amb el joc.

Tota la informació tractada és confidencial.

Telèfons: 91 5962300 i 900 112313

Horari:

De dilluns a divendres de: 8:00 a 21:30

Dissabtes de: 8:00 a 16:00

[Contacto - Loterías y Apuestas del Estado \(loteriasyapuestas.es\)](http://loteriasyapuestas.es)

## **Centres d'ajuda**

Si creus que tens un problema amb el joc o si tens un familiar que creus que té un problema amb el joc, has de buscar l'ajuda de professionals.

Si vols posar-te en contacte amb serveis d'ajuda o demanar informació, podràs fer-ho a través dels enllaços següents:

- **FEJAR (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados).**

Avenida Constitución n.º 27. Entresuelo A

Villena, Alicante

CP: 03400

Tel.: 900.200.225

- A través de la Seu Electrònica de la Direcció General d'Ordenació de Joc, <http://www.jugarbien.es/contenido/ayuda-cerca-de-ti> que permet conèixer les associacions, organismes oficials, hospitals del Sistema Nacional de Salut i universitats i altres centres d'ajuda i assistència presents en cada comunitat autònoma,
- Així mateix, pots dirigir-te als **Centres d'Atenció a l'Usuari de Loterías y Apuestas del Estado i ells et podran informar sobre els centres d'ajuda.** Telèfon: 900 11 23 13/91 596 23 00

## Informació de la Dirección General de Ordenación del Juego

Informació de la Dirección General de Ordenación del Juego sobre el joc responsable: [www.jugarbien.es](http://www.jugarbien.es)

## Estudis i informes

### ESTUDIS SELAE

Loterías y Apuestas del Estado ha finançat l'estudi sobre "Estudi de prevalença del joc a Espanya 2013". D. Francisco Labrador Encinas, catedràtic de Modificació de la Conducta a la Universitat Complutense de Madrid, va ser el responsable de dirigir l'equip d'investigació integrat per: E. Becoña, M. Crespo, E. Echeburua i M. Labrador, qui han fet aquest estudi. L'enquesta va cobrir tot el territori nacional i es va dirigir als residents a Espanya d'ambdós sexes i edats entre 18 i 81 anys. S'hi van fer 3.000

entrevistes personals a peu de carrer mitjançant un qüestionari semiestructurat dissenyat ex professo.

Per descarregar l'informe: [Estudi de prevalença del joc a Espanya 2013](#)

### **ESTUDIS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL JUEGO**

Per veure els estudis sobre el joc feu clic a l'enllaç següent:

<https://www.ordenacionjuego.es/es/estudio-prevalencia>

## **Certificació en Joc Responsable**

El compromís de Loterías amb el joc responsable es veu reflectit en la implantació de les millors pràctiques de joc responsable. Des de l'any 2013 Loterías està certificada en l'estàndard de bones pràctiques de Joc Responsable de l'Associació de Loteries Europees (European Lotteries. EL). Aquest marc de certificació exigeix una recertificació cada tres anys amb l'objectiu d'assegurar que els operadors certificats continuen treballant en la millora contínua en cadascun dels apartats que contenen. El model de gestió de Joc Responsable de Loterías segueix els deu apartats definits en l'Estàndard de Joc Responsable d'EL: Recerca, formació a empleats, formació a agents de vendes, disseny de jocs, canals de joc remot, publicitat i màrqueting, derivació a serveis tractament, informació a jugadors, diàleg amb grups d'interès, report i certificació.

Estàndard de Joc Responsable Associació de Loteries Europees:  
<https://www.european-lotteries.org/european-gaming-standards>

