

# Joko Arduratsua

## Printzipioetako

Operazio eta jarduera guztietan, Loteriak Joko Arduratsuarekin duen konpromisoari eusten dio, hurrengo printzipioetan oinarrituta.

Jokorako behar ez bezalako sarbidea adingabeen aldetik saihesteko mekanismoak gehitzea.

Segurtasuna eta joko ilegalaren kontrako borrokako kolaborazioa sustatzea.

Praktikarik onenak joko arduratsuari dagokionez identifikatzea.

Araudi aplikagarri eta jokalarien interesak eta talde kalteberak babesten dutena betetzea ziurtatzeko erregela garestiak ezarriz, bere operazioen parte bezala Joko arduratsua sartzea.

Bere emaitzak interes-taldeei komunikatuz, ulermenari jokoaren inpaktu sozialeko sozietateagatik laguntzeko ikerketak eta/edo ikerketak sustatzea.

Informazio zehatz eta bere joko-jardueren arrazoizko aukeraketa egin ahal dezala, Reponsalbe Joko jarrerak bultzatuz, egokitutakoa publikoari ematea.

Heziketa eta informazioa, Joko Arduratsu kontuetan, SELAE-enplegatuei erraztea eta programak Salmenta-Agenteentzat implementatzea.

Jokalaria eta Laguntzako zentro Espezializatuei edo asoziazioei, gehiegizko jokorik egotekotan, dagokienez Salmenta-Agenteak informatzea.

Joko arduratsuko bere programetako hobekuntza jarraitua.

## Jolas Seguruari eta jokoan izan daitezkeen arriskuei

## buruzko informazio orokorra

### Jokoa

Jolasa aisialdiko jardueren artean beste esperientzia bat gehiago bilakatu delarik, jende gehienari ez dio kalterik egiten eta onarpen sozial handia dauka. Hala eta guztiz ere, alkoholaren kontsumoak alkoholismoa eta droga hartzeak drogekiko mendekotasuna dakarren moduan, joko-jardueretan parte hartzeak —joko-motaren batean behintzat— pertsona ahulen talde txiki bat eraman dezake joko problematikora edo joko patologikora, eta horren ondorioak zuzenean kaltetutako pertsonetatik haratago doaz, familian, lan-ingurunean eta gizartean eragiteko.

Ildo horretatik egindako ikerketek erakutsi dute jokoarekiko arazo horiek ez direla ausaz banatzen, baizik eta harreman garrantzitsua dutela joko motarekin eta arrisku mailarekin, baita jokalarien jokaerarekin ere.

SELAEk badaki jokoak arazoen bat eragin dezakeela jokalaria gutxi batzuen artean, mendekotasunezko jokabideari dagokionez; horregatik, SELAEk arduraz jokatzera bideratutako joko eredia sustatzen du, adingabeen eta talde ahulen babesera bideratutakoa, eta horregatik ezarri ditu bere negozio-prozesu guztietan (diseinutik salmentara) European Lotteries delakoaren Joko Arduratsuko praktika egokienak. Kanpoko erakunde batek aldizka ikuskatzen du SELAE, praktika on horiek betetzen dituela modu independentean ziurtatzeko.

### **Zer da joko patologikoa?**

Joko patologikoa jokabide-nahastea da, eta Osasunaren Mundu Erakundeak (OME) halakotzat hartzen du. Erakunde horrek 1992an, joko patologikoa apustu-jokoetan maiz eta behin eta berriz parte hartzen duten nahasmendutzat jo zuen. Apustu-jokoek gaixoaren bizitza menderatzen dute, eta lehentasuna dute haren gizarte-, lan-, material- eta familia- balio eta betebeharren gainetik. Jokabide horrek iraun egiten du, eta, sarritan, areagotu egiten da, ondorio sozial kaltegarriak izan arren, hala nola dirutza pertsonala galtzea, familiako harremanak hondatzea eta egoera pertsonal larriak.

2013an, Amerikako Psikiatria Elkarteak (APA ingelesez) sustantziarik gabeko mendekotasuntzat jo zuen jokoa, alkoholarekin, tabakoarekin eta legez kanpoko drogekin duen antzekotasuna dela-eta adierazpen klinikoan, jatorrian, komorbilitate fisikoan eta tratamenduan.

Nahaste hori duten pertsonak ohitura hartu dutelarik, askatu ezinik sentitzen dira eta jolasteko plazera ondoeza sentimendu bihurtzen da; jokatzeko jarraitzen dute jokabidea kontrolatzeko, gelditzeko edo murrizteko ahaleginak egin arren.

### **Jokabide arriskutsuaren zantzuak.**

Jokoarekiko jokabide arriskutsua ohartarazten diguten zenbait seinale daude, besteak beste:

- 1.- Jokoarekin maiz kezkatuta egotea.
- 2.- Bilatzen den zirrara lortzeko gero eta diru kopuru gehiago jokatu behar izatea.
- 3.- Egonezina edo suminkortasuna jokoa eten edo gelditzen saiatzean.
- 4.- Behin eta berriz jokoa kontrolatzeko, eteteko edo gelditzeko porrota.
- 5.- Jolasa arazoetatik ihes egiteko edo ondoeza emozionala arintzeko erabiltzea.
- 6.- Behin eta berriz jokoa galdutako dirua berreskuratzen saiatzea.
- 7.- Gezurra esatea jokoa duen inplikazio maila ezkutatzeko.

8. Pertsonen arteko harremanak edo lan eta hezkuntza aukerak arriskatu edo galdu izana jokoaren ondorioz.

9.- Senideen eta lagunaren eskutik etengabeko diru laguntza jasotzea.

Aipatutako seinaleen artean 4 edo gehiagotan zeure burua islatuta ikusiz gero, laguntza bila espezialista batengana jo beharko zenuke.

### **Joko Problematikoaren eragina**

- Ekonomikoa
  - Galera ekonomikoak / Zorrak.
- Emozionalak
  - Tristura, antsietatea, depresioa edo suminkortasuna.
- Senideak.
  - Hausturak, bereizketak eta dibortzioa.
- Lanekoak / akademikoak.
  - Errendimenduaren murrizpena. / Justifikatu gabeko absentzia.
- Sozialak
  - Lagunak baztertzea / harremanak haustea.
- Legalak
  - Lapurretak, iruzurrak edo bestelako jarduera kriminalak.

### **Jokoari buruzko mitoak eta egiak**

MITOA: "Jokatzen jarraitzen badut, nire zortea aldatuko da eta galdu dudana dirua berreskuratuko dut".

EGIA: Irabazteko aukerak ez dira aldatuko nahiz eta gehiago jokatu, jokatzen dugun bakoitzean emaitzak ez baitu zerikusirik aurretik egindako apustuekin: irabazteko aukerak ez dira aldatuko denborarekin.

MITOA: "Ia irabazi dut, hurrengoan irabaziko dut".

EGIA: Apustu batean irabazteko aukerak ez du zerikusirik aurrez ia irabaztearekin.

MITOA: "Apustua salmenta puntu honetan egiten badut edo boligrafo hau erabiltzen badut, irabazteko aukera gehiago ditut".

EGIA: Jokoaren emaitzak ez du zerikusirik gure sineskeriekin".

MITOA: "Atera diren zenbakiei buruz dakidanak irabazteko aukerak handitzen ditu".

EGIA: Zenbaki jokoetan, irabaztea zortearen esku dago, ez gure ezagutzaren edo trebetasunen esku.

### **Zer da joko arduratsua?**

Operadoreek ezartzen dituzten praktika onak, neurriak eta tresnak dira, jokoak pertsona batzuen eta, bereziki, talde ahulenengan dituen eragin negatiboak murrizteko edo ezabatzeke.

Loteríasek joko arduratsuekiko duten konpromisoa islatzen da joko arduratsuko jokabide onenak ezartzean eta ezarritako neurrietan. 2013tik Loteríasek Joko Arduratsuko praktika onen estandarraren ziurtagiria du, Europako Loterien Elkarteak

ematen duena (European Lotteries. EL). Urtero kanpoko erakunde batek aipatutako Elkarteak ikuskatzen du, bete-maila erdiesten duela egiaztatzeko.

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

Loteríaseko Joko Arduratsua kudeatzeko ereduak ELren Joko Arduratsuen Arauan definitutako hamar atalak jarraitzen ditu: Ikerketa, langileen prestakuntza, salmenta agenteen prestakuntza, jokoen diseinua, urrutitik jokatzeko bideak, publizitatea eta marketina, tratamendu zerbitzuetara zuzentzea, jokalarientzako informazioa, talde interesdunekin hitz egitea, informatzea eta ziurtatzea.



Europako Loterien Elkartearen Joko Arduratsuen estandarra

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

## Arduraz jokatzeko urrezko 10 gomendioak

Gogoan izan zentzuz eta erantzukizunez jokatu behar duzula, jokoak entretenimendua izaten jarraitzeko. Hurrengo gomendioak ematen dizkizugu:

- Jokoa entretenimendu osasuntsua baino ez du izan behar zuretzat.
- Ez ezazu ahaztu, jokatuz gero, galdu ere egin dezakezula.
- Ez ezazu gastatu ahal duzuna baino gehiago
- Ezarri aurrekontu bat eta ez ezazu hura gainditu.
- Inoiz ez ezazu dirua eskatu jokatu ahal izateko.
- Ez ezazu jokatu jokatzeko galdu duzun dirua berreskuratzeko.

- Neurtu jokatzeari ematen diozun denbora eta orekatu ezazu aisialdiko beste jarduera batzuekin.
- Ez ezazu utzi jokoak zure lanbidean edo eguneroko erantzukizunetan eragina izatea.
- Gogoratu jokoa ez dela zure bizitzan garrantzitsuena. Ez utzi zure familia edo lagun arteko harremanetan eragina izatea.
- Jokoak estresa, antsietatea edo osasun arazoak eragiten badizkizu, jokatzeari utzi beharko zenioke.

## Adingabeen babesa

Legeak debekatzendie 18 urtetik beherakoei jolastea, Jokoa arautzen duen maiatzaren 27ko 13/2011 Legeak hain zuzen. Lege horri jarraiki, SELAEk neurriak ezarri ditu aurrez aurreko jokoan nahiz interneteko salmentan.

**SELAE jokoak 18 urtetik gorakoentzat dira.**

### **Ezarritako neurriak**

SELAEk adingabeei jokoa debekatzen zaiela jakinarazten die, aurrez aurre nahiz Internet bidez, eta debekua publizitate-ekintza guztiei aplikatzen zaie ere bai.

Honako hauek dira saltokietan ezarritako neurriak: Adingabeei jolasteko debekua eta gure sare komertzialeko agenteek adingabeei saltzeko debekua adierazten duen logotipoa leku ikusgai batean jarrita dago.



Online kanalean (loteriasypuestas.es) ezarritako neurriak hauek dira: Adingabeei jolasteko debekua adierazten duen ikonoa leku ikusgarrian jarrita dago. Online jokatu ahal izateko erregistroak jokalaria adina kontrolatzen du eta 18 urtetik beherakoa bada ez dio erregistratzen uzten eta, beraz, ezta jokatzeko ere. Online kanaleko parte hartzaileek emandako datuen egiazkortasunaren kontrola bermatzen dugu SELAEn, horretarako gaitutako egiaztatzeko mekanismoen bitartez eta 13/2011 Legeak, maiatzaren 27koa, zeinak jokoa arautzen duen, beteaz. Adingabeek heldu baten kontuarekin sartzeari galarazteko, pasahitzen konfidentziasuna bermatzeko informazioa ematen dugu, eta erabiltzaile baten pasahitzak automatikoki gordetzeko aukera desgaitu dugu, adingabeek kontura sartzeko aukera saihesteko.

SELAEren publizitate ekintza guztiek adingabeek jolastea debekatuta dutela adierazten dute.

## **Ikurrak**

Adingabeak ahulagoak dira jokoarekiko, beren bulkaden kontrol gutxiago eta arriskuaren pertzepzio txikiagoa dutelako. Horrez gain, beren ezaupideek emaitzak aurreikustea eta mozkin azkarrak lortzea ahalbidetzen dietela uste ohi dute.

Adingabeak jokoan arazoren bat duela ohartarazteko seinale batzuk ditugu:

- Eskolan errendimendua gutxitu du.
- Arreta lehiaketen emaitzetan jarrita du, kirolean baino.
- Interneten denbora luzez jolasten du.
- Familiarekin etengabeko suminkortasuna edo antsietatea.
- Dirua etengabe gastatzen du.
- Dirua etxean desagertzen da.

## **Gurasoek kontrolatzeko eskura dituzten mekanismoei buruzko informazioa.**

Zure ordenagailua adingabeek erabil badezakete, komenigarria da neurriak hartzea eta gurasoen kontrolerako tresnak instalatzea.

Gaur egun gailu desberdinak (ordenagailua, mugikorra, tableta) kontrolatzeko aukera ematen duten tresna ugari daude merkatuan, adingabeek eduki jakin batzuetara sar ez daitezen, bai interneteko sarbidea blokeatuz, bai webgune batzuetara sarrera mugatuz eta sarbideen jarraipena ahalbidetuz.

Tresnak horiek Interneten aurki ditzakezu; daukazun gailuaren eta kontrolatu nahi duzun gailuaren arabera tresnak ezberdinak izango dira.

## **Nola erregistratuko naiz web gunean**

[Esteka](#), honetan ikus dezakezu web gunean erregistratzeko prozesua.

# **Internetez jokatzeko mugak**

## **Bakoitzak bere kargatzeko zenbatekoak eta online jokoa mugatzea**

1614/2011 Errege Dekretuaren 36. artikulua beteaz, zeinak jokoa arautzen duen 13/2011 Legea garatzen duen, lizentziei, baimenei eta jokoen erregistroei dagokienez, SELAEk egun ez die parte hartzaileei uzten honakoak baino zenbateko handiagoak kontuan jartzen:

- 400 Euro eguneko zenbatekoarentzat
- 1.500 Euro asteko zenbatekoarentzat
- 3.000 Euro hileko zenbatekoarentzat

Parte hartzaile guztiek dute baimendutako gordailu-mugak murrizteko eskubidea. Parte hartzaileak baimendutako gordailuaren muga murrizketa oro berehala gauzatuko da.

Aipaturiko kargatzeko muga horiez gain, parte hartzaile bakoitzak eremu bat du bere online jokariaren profilean asteko gehienez gastatu ahal izango duen zenbatekoa adierazteko. Gure jokoetan parte hartu nahi izango duen bakoitzean, azken 7 egunetan egindako apustuek zenbateko hori gainditzen ez duela egiaztatuko du sistemak.

Muga horien aldaketa Loterías y Apuestas plataforman sartu ondoren egin dezakezu; zure zorro elektronikoaren menuan agertzen diren aukeren artean, hautatu "AUKERAK" aukera.

The screenshot shows the user interface of the Loterías y Apuestas del Estado website. At the top, there is a navigation bar with the logo and various game icons: EURO MILLONES (39 MILLONES), LA PRIMITIVA (16,7 MILLONES), BONOLOTO (900.000 €), EL GORDO DE LA PRIMITIVA (5,4 MILLONES), LOTERÍA NACIONAL (300.000 €), and LA QUINIELA. A session timer shows 'Sesión: 10:26 - Último acceso: 08/08/2022-07:45h'. A user profile section shows 'Hola' and a balance of 'Saldo: 0,00 €'. A dropdown menu is open, showing options: 'Cargar Lotobolsa', 'Movimientos', 'Descargar Lotobolsa', 'Opciones', and 'Juego Responsable'. The 'Opciones' menu is selected, leading to a 'LÍMITES DE JUEGO' (Game Limits) page. This page is divided into two main sections: 'CUENTA DE DESCARGA' (Download Account) and 'LÍMITES DE JUEGO RESPONSABLE' (Responsible Gaming Limits). The 'CUENTA DE DESCARGA' section includes fields for 'IBAN DE LA CUENTA BANCARIA', a password field, and a reCAPTCHA verification. The 'LÍMITES DE JUEGO RESPONSABLE' section includes: 'LÍMITES DE JUEGO RESPONSABLE' (Responsible Gaming Limits) with a 'DEFINE TU LÍMITE DE GASTO SEMANAL' (Define your weekly spending limit) field (Maximum: 2.000,00 €); 'LÍMITES DE DESCARGA' (Download Limits) with a 'PAGAR PREMIO A CUENTA BANCARIA A PARTIR DE' (Pay prize to bank account from) field (Maximum: 400,00 €); and 'LÍMITES DE CARGA' (Deposit Limits) with three fields: 'LÍMITE DIARIO DE CARGA DE LOTOBOLSA' (Maximum: 400,00 €), 'LÍMITE SEMANAL DE CARGA DE LOTOBOLSA' (Maximum: 1.500,00 €), and 'LÍMITE MENSUAL DE CARGA DE LOTOBOLSA' (Maximum: 3.000,00 €). Each section has a 'GUARDAR' (Save) button.

**Jokoarekiko norbere buruaren bazterketa eta**

**norbere buruaren debekua**

### **Norbere buruaren bazterketa**

Webgune honen bidez gure jokoetan parte hartzen baduzu eta zeure burua kontrolatzeko edo oreka mantentzeko gai ez bazara, Loterías del Estado-k aldi

baterako norbere buruaren bazterketa zerbitzua (atsedenaldia) eskaintzen dizu zure partaide-kontuaren bidez, jokoarekin lotutako arazoak prebenitzeko.

Norbere burua baztertzeko prozesuaren bidez, zure jokorako kontua blokeatu ahalko duzu aurretik zehaztuta dagoen epealdian zehar, gure lineako jokoetan parte hartzea galaraziz.

Instalazio hau eskuragarri dago gure plataforman autentifikatu ondoren, zure profiletik "SARBIDE DATUAK" aukeran.



Erabiltzaileak bere burua kanpoan utzi dezake 1, 3, 6 hilabeteko denboraldi desberdinetarako edo modu pertsonalizatuan. Behin-behinean norbere burua baztertuz gero, epe horretan zehar bezeroak ezingo ditu kontuak desblokeatu, eta gainera:

- ezingo du SELAE jokoetan parte hartu loteriasyapuestas.es webgunean
- ezingo du dirurik sartu jokoaren erregistroan
- ezingo du SELAEren sustapen-eskaintzarik edo komunikaziorik jaso
- ezingo du beste erabiltzaile baten erregistrorik sortu

Behin-behineko norbere buruaren bazterketaren kasuan, ezarritako epea amaitzean zure erabiltzaile-erregistroa automatikoki berraktibatuko da, eta hortik aurrera ohiko funtzionamendua berreskuratuko duzu. Norberak bere burua kanpoan uzteko modu pertsonalizatuan, 6 hilabete baino gehiago jarri baduzu, berriro hartzea eskatzeko aukera emango dizu SELAEk.

SELAEk ezarritako neurri horien bidez, jokoan neurrigabeko jokabidea duten pertsonak jokatzeko online kanala blokeatzeko aukera izango dute.

### Norbere buruaren debekua

Jokatzeko debekurako erregistro nagusia (RGIAJ) erregistro publikoa da eta joko arautzeko 13/2011 Legearen arabera sortu zen; bertan, joko jardueretan parte hartzeko debekua eskatu duten herritarrak erregistratuta daude. Horrez gain, erregistro honetan epai judizialaren ondorioz jokatzeko debekua duten herritarrak ere sartzen dira, eta baita legez jokatzeko gaitasunik ez dutenak ere.

RGIAJ erregistroan **izena eman**, datuak **aldatu** edo **baja eman** nahi baduzu, Jokoaren ordenazioko zuzendaritza nagusian eska dezakezu; horretarako, erabili orri bukaeran dagoen esteka.



Zure burua kontrolatzeko gai zarela uste baduzu edo beste edozein arrazoiengatik jokoan parte hartzea mugatu nahi baduzu, jokatzeko norbere burua debekatzeko aukera duzu **Jokatzeko debekurako erregistro nagusian (RGIAJ)** , borondatez izena emanda.

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

Erregistratu ondoren, ezin izango duzu SELAEn edo beste edozein joko orrialdetan jolasten jarraitu. Erregistroan izena eman eta sei hilabetera, bertan behera uzteko eska dezakezu.

## Joko arduratsuaren eta mendekotasun-jokabideen

### prebentzioaren proba

Galdetegi hau anonimoa eta isilpekoa da. Emaitzak aholku edo gomendiotzat baino ez dira joko eta inolaz ere ez dute aditu baten ebaluazioa ordezkatuko.

Galdeketak azken 12 hilabeteetako joko ohiturei buruzko galderak egingo dizkizu. Mesedez, adierazi honako adierazpen hauekin ados zauden edo ez:

- Nahi duzun plazera lortzeko diru kopuru handiagoa jokatzeko beharra al duzu?

Bai

No

- Urduri, haserre edo egonezinik zaude jokatzeari uzten saiatzen zarenean edo horretarako asmoa duzunean?

Bai

No

- Saiatu al zara jokia kontrolatzen, murrizten edo horri uzten, baina ez duzu lortu?

Bai

No

- Jokoen inguruan kezkarik al duzu, jokoarekin obsesionatuta edo interes handiegia al duzu?

Bai

No

- Jokoek ondoeza (antsietatea, depresioa, ezintasuna, errua, etab.) gaitzen laguntzen al dizute?

Bai

No

- Noizbait berriro jokatu al duzu, jokoan aurreko esperientzietan izandako galerak berreskuratzen saiatzeko?

Bai

No

- Noizbait zure familiari gezurrik esan al diozu, zenbat jokatzen duzun edo joko horietan duzun inplikazio mailaren inguruan?

Bai

No

- Jokoak eraginik izan al du zure harreman pertsonaletan, ikasketetan edo lanean?

Bai

No

- Jokatzen jarraitzeko dirurik maileguan hartu al duzu edo zerbait saldu behar izan al duzu, joko horietan dirua galdu zenuelako?

Bai

Ez

**SELAEk jokalarien arrisku-portaera detektatzeko eredu definitu eta prozesua ezarri du. Arrisku-portaera detektatzeko prozesua hiru asteko blokean egingo da.**



**SELAEko joko-sistemako jokalaria bati 3 astez jarraian (blokea) arrisku-portaera detektatzen bazaio, ondorengo informazioa bidaliko zaio detektatzen den lehen aldian**

**Arrisku-jokalaria ren portaera detektatzeko patroia**

**"Arrisku-jokalaritzat" hartuko da, baldin eta portaera hau izanez gero:**

**1.Elkarren segidako hiru astetan, honako bi baldintza hauetako bat betetzea:**

**a.Asteko gastua 400€-tik gorakoa (24 urtetik gorakoentzat) eta 200€-tik gorakoa izatea(25 urtetik beherakoentzat)**

**b.Elkarren segidako 12 astetan, gutxienez 7tan irizpide hauek detektatzea:**

**a. Asteko gastua 400€-tik gorakoa (24 urtetik gorakoentzat) eta 200€-tik gorakoa izatea(25 urtetik beherakoentzat)**

**b. Asteko erosketa-maiztasuna 80 apustutik gorakoa izatea.**

**Eredua aplikatuzetik ateratako jokalarien datu pertsonalen tratamenduaren helburua soilik izango da arrisku-portaera duten pertsonak detektatzea eta ondorengo neurriak abian jartzea:**

**SELAEko joko-sistemako jokalaria bati 3 astez jarraian (blokea) arrisku-portaera detektatzen bazaio, ondorengo informazioa bidaliko zaio detektatzen den lehen aldian**

## **Kontsumitzailearen arretarako telefonoa**

Zerbitzu hau SELAEk ematen du zuzenean. Laguntza informazioa ematean datza, honi buruz hain zuzen ere:

- a) Joko-jarduerak ekar ditzakeen arriskuak.
- b) Norberaren ebaluazio-proba egiteko aukera.
- c) Norberak bere burua debekatzeko edo baztertzeko aukera.
- d) Jokoarekin lotutako nahasteak prebenitzeko eta zaintzeko zerbitzu publikoak.

Tratatutako informazio guztia isilpekoa da

Telefono-zenbakiak: 91 5962300 eta 900 112313

Ordutegia:

Astelehenetik ostiralera: 8: 00etatik 21: 30etara

Larunbatetan: 8: 00etatik 16: 00etara

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

## Laguntza zentroak

Joko arazoren bat duzula uste baduzu edo zure senideren batek joko arazoren bat duela uste baduzu, profesionalen laguntza behar duzu.

Laguntza zerbitzuekin harremanetan jarri nahi baduzu edo informazioa eskatu nahi baduzu, esteka hauen bidez egin dezakezu:

- **FEJAR (Errehabilitatutako ausazko jokozaleen Espainiako federazioa).**

Avenida Constitución 27. Entresuelo A

Villena, Alacant

PK: 03400

Tel: 900 200 225

- Jokoa Arautzeko Zuzendaritza Nagusiaren Egoitza Elektronikoaren bidez, <http://www.jugarbien.es/contenido/ayuda-cerca-de-ti> autonomia erkidego bakoitzean dauden elkarteak, erakunde ofizialak, Osasun Sistema Nazionalako ospitaleak eta unibertsitateak eta bestelako laguntza eta laguntza zentroak ezagutzeko aukera duzu,
- Halaber, Loterías y Apuestas del Estado-ren **Erabiltzaileentzako Zerbitzu Zentroetara jo dezakezu, eta bertan laguntza zentroen berri emango dizute.** Telefonoa: 900 11 23 13/ 91 596 23 00

## Jokoa Arautzeko Zuzendaritza Nagusiaren

## Ikerketak eta txostenak

### **SELAE IKERKETAK**

Loterías y Apuestas del Estado-k "Espainiako 2013ko jokoaren prebalentziaren azterketa" izeneko ikerketa finantzatu du. Francisco Labrador Encinas jauna Madrilgo Universidad Complutense-ko portaera aldatzeko katedradunak ikerketa taldea zuzendu zuen. Taldearen partaideak hauexek izan ziren: E. Becoña, M. Crespo, E. Echeburua eta M. Labrador, horiek egin zuten ikerketa. Inkestak estatu mailan egin zen, eta 18 eta 81 urte bitarteko bi sexuetako Espainiako biztanleei zuzenduta zegoen. Kalean 3.000 elkarrizketa pertsonal egin ziren, zehazki diseinatutako galdetegi erdi-egituratua erabiliz.

Txostena deskargatzeko: [Espainiako 2013ko jokoaren prebalentziaren azterketa](#)

### **JOKOAREN ZUZENDARITZA NAGUSIAREN IKERKETAK**

Jokoaren inguruko ikerketak ikusteko egin klik esteka honetan:

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

## Joko Arduratsuko Ziurtagiria

Joko arduratsuekin dugun konpromiso hori joko arduratsuko praktika hobeak inplementatu izanean islatzen da. 2013an Loteriasek Europako Loterien Elkartearen Joko Arduratsuko praktika onen estandarrean ziurtagiria du. Ziurtatze-esparru horrek hiru urtean behin ziurtatzea eskatzen du ziurtatutako eragileek haiek dituzten atal guztietan etengabeko hobekuntzan lanean jarraitzen duela egiaztatzeko. Loteríasen Joko Arduratsuko kudeaketa-ereduak El-ren Joko Arduratsuko Arauan (Estándar de Juego Responsable Asociación de Loterías Europeas) zehazten diren hamar atalak betetzen ditu: Ikerketa, langileen prestakuntza, salmenta agenteen prestakuntza, jokoen diseinua, urrutitik jokatzeko bideak, publizitatea eta marketina,

zerbitzuetara zuzentzea, jokalarien tratamendua, informazioa, talde interesatuekin hitz egitea, informazioa eta ziurtatzea.

Europako Loterien Elkartearen Joko Arduratsuko Estandarra:  
<https://www.european-lotteries.org/european-gaming-standards>

