

Xogo responsable

O xogo responsable para Loterías é unha das pezas clave da nosa responsabilidade social corporativa. Por iso definimos, dentro da nosa estratexia de RSC, a promoción do xogo responsable como unha das principais liñas de traballo en canto á prevención. Este compromiso co xogo responsable reflíctese na implantación das mellores prácticas de xogo responsable en Loterías.

Principios

En todas as súas operacións e actividades, Loterías ten un firme compromiso co xogo responsable, baseado nos seguintes principios:

- Incorporar mecanismos para evita-lo acceso indebido ao xogo por parte dos menores.
- Fomenta-la integridade e a colaboración na loita contra o xogo ilegal.
- Identifica-las mellores prácticas con respecto ao Xogo Responsable.
- Introduci-lo Xogo Responsable como parte integral das súas operacións, establecendo regras caras co fin de asegura-lo cumprimento da normativa aplicable e de que os intereses dos xogadores e grupos vulnerables sexan protexidos.
- Fomentar investigacións e/ou estudos co fin de contribuír á comprensión pola sociedade do impacto social do xogo, comunicando os seus resultados aos grupos de interese.
- Proporcionar ao público información precisa e adecuada para que poida facer unha selección razoable das súas actividades de xogo, promocionando actitudes de Xogo Responsable.
- Facilitar formación e información, en materia de Xogo Responsable, aos empregados de SELAE e implementar programas para os Axentes de Vendas.
- Informar aos xogadores e Axentes de Vendas no referente a Centros Especializados de Axuda ou Asociacións, en caso de xogo excesivo.
- Mellora continua nos seus programas de Xogo Responsable.

INFORMACIÓN XERAL SOBRE XOGO SEGURO E OS

POSIBLES RISCOS DO XOGO

O xogo

O xogo é unha experiencia que se incorporou como unha actividade máis entre as actividades de lecer, sen ningún tipo de problemas para a maioría das persoas e cunha importante aceptación social. Non obstante, da mesma maneira que o consumo de alcohol pode levar ao alcoholismo ou o consumo recreativo de drogas á drogadicción, a participación en actividades de xogo, polo menos nalgún tipo de xogos, pode levar a un grupo pequeno de suxeitos vulnerables ao xogo problemático ou ao xogo patolóxico, cuxas consecuencias van alén da persoa directamente afectada para influír na familia, o medio laboral e a sociedade.

As investigacións ao respecto salientaron que estes problemas co xogo non se reparten ao chou, senón que gardan unha importante relación co tipo de xogos e co grao de perigosidade destes, así como co comportamento dos propios xogadores.

SELAE é consciente de que o xogo pode ser un problema para unha pequena parte dos xogadores en materia de seguir unha conduta adictiva. Por iso SELAE promoveu un modelo de xogo centrado en xogar responsablemente e na protección dos menores e dos grupos vulnerables. Polo tanto, SELAE promove dentro de todos os seus procesos de negocio (desde o deseño ata á venda) as mellores prácticas no Xogo Responsable da European Lotteries. SELAE regularmente é auditada por unha entidade externa para garantir dunha forma independente que cumpre con estas boas prácticas.

Que é o xogo patolóxico?

O xogo patolóxico é un trastorno de conduta, recoñecido como tal pola Organización Mundial da Saúde (OMS). Esta, no ano 1992, definiu o xogo patolóxico como un trastorno caracterizado pola presenza de frecuentes e reiterados episodios de participación en xogos de apostas, que dominan a vida da persoa doente en prexuízo dos seus valores e obrigas sociais, laborais, materiais e familiares; esta conduta persiste e acotío increméntase a pesar das consecuencias sociais adversas, tales como perda de fortuna persoal, deterioración das relacións familiares e situacións persoais críticas.

No ano 2013, a Asociación Americana de Psiquiatría (APA en inglés) estableceu a ludopatía como unha adicción sen substancia, polas súas similitudes na expresión clínica, orixe, comorbilidade física e tratamento co resto de adiccións ao alcohol, tabaco e ás drogas ilegais.

As persoas con este trastorno adquiriron un hábito do cal non se dan desprendido e o pracer de xogaren tórnase para eles unha sensación de malestar e seguen a xogar a pesar de repetidos esforzos para controlar, deter ou diminuír o seu comportamento.

Sinais de condutas de risco.

Existen determinados sinais que nos alertan de ter unha conduta de risco con respecto ao xogo; entre elas observamos:

1. Estar frecuentemente preocupado polo xogo.
2. Necesidade de xogar cantidades crecentes de diñeiro para lograr a excitación desexada.
3. Inquietude ou irritabilidade cando se intenta interromper ou deter o xogo.
4. Fracaso repetido para controlar, interromper ou deter o xogo.
5. Utilización do xogo como vía de escape dos problemas ou alivio do malestar emocional.
6. Intentar repetidamente recuperar o diñeiro perdido no xogo.
7. Mentir para ocultar o seu grao de implicación no xogo.
8. Arriscou ou perdeu relacións interpersoais significativas, oportunidades de traballo e educativas ou profesionais por causa do xogo.
9. Apoio económico reiterado por parte da familia e dos amigos.

No caso de se ver reflectido en 4 ou máis dos sinais anteriormente indicados debería acudir a un especialista para que o poida axudar.

Impacto do xogo problemático

- Económicos
 - Perdas económicas/débedas.
- Emocionais
 - Tristura, ansiedade, depresión ou irritabilidade.
- Familiares.
 - Rupturas, separacións e divorcio.
- Laborais/académicos.
 - Diminución do rendemento. /Faltas inxustificadas.
- Sociais
 - Desatender as súas amizades/ruptura de relacións.
- Legais
 - Roubos, estafas ou outras actividades delituosas.

Mitos e verdades sobre o xogo

MITO: «Se sigo a xogar, a miña sorte mudará e poderei recuperar o diñeiro que perdín».

VERDADE: As posibilidades de gañar non mudan aínda que xoguemos máis, dado que o resultado cada vez que xogamos é independente das apostas realizadas anteriormente: as túas posibilidades de gañar non cambian co tempo.

MITO: «Por pouco acerto, a próxima vez gañarei».

VERDADE: O resultado que se obterá por unha aposta non se ve afectado por ter estado a piques de acertar anteriormente.

MITO: «Se fago a miña aposta neste punto de venda, ou con este bolígrafo, teño máis posibilidades de gañar».

VERDADE: O resultado do xogo NUNCA vai en función das nosas supersticións».

MITO: «O meu coñecemento sobre os números que saíron aumenta as miñas posibilidades de gañar».

VERDADE: Nos xogos de números, o gañar só depende da sorte, non dos nosos coñecementos ou habilidades.

Que é o Xogo responsable?

Son aquelas boas prácticas, medidas e ferramentas que os operadores poñen en funcionamento co fin de reduciren ou eliminaren os impactos negativos que o xogo causa nalgunhas persoas e, en especial, nos grupos máis vulnerables.

O compromiso de Loterías co xogo responsable vese reflectido na implantación das mellores prácticas de xogo responsable e nas medidas implantadas. Desde o ano 2013, Loterías está certificada no estándar de boas prácticas de Xogo responsable da Asociación de Loterías Europeas (European Lotteries, EL). Anualmente é auditada por unha entidade externa para verificar o cumprimento de dita Asociación.

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

O modelo de xestión de Xogo responsable de Loterías segue os dez apartados definidos no Estándar de Xogo responsable de EL: Investigación, formación a empregados, formación a axentes de vendas, deseño de xogos, canles de xogo remoto, publicidade e mercadotecnia, derivación a servizos tratamento, información a xogadores, diálogo con grupos de interese, información e certificación.



Estándar de Juego Responsable Asociación de Loterías Europeas

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

Os dez consellos de ouro para un xogo responsable

Lembra que debes xogar con sentido común e responsabilidade, para asegurarte de que o xogo sexa sempre un entretemento. Presentámosche os seguintes consellos que se deben seguir:

- O xogo debe ser para ti só un modo de entretemento saudable.
- Non esquezas que se xogas, tamén podes perder.
- Non gastes máis diñeiro do que te poidas permitir.
- Fíxate un presuposto e non o superes.
- Nunca pidas diñeiro prestado para poder xogar.
- Non xogues para recuperar o diñeiro que xa perdiches xogando.
- Modera o tempo que dedicas ao xogo, equilibrándoo con outras actividades de lecer.
- Non deixes que o xogo interfira na túa profesión ou nas túas responsabilidades cotiás.
- Lembra que o xogo non é o máis importante na túa vida. Non deixes que afecte á túa vida familiar ou á relación cos teus amigos.
- Se o xogo che produce estrés, ansiedade ou problemas de saúde, deberías deixar de xogar.

Protección a menores

A prohibición do xogo a menores de 18 anos é unha prohibición legal, establecida na lei 13/2011, do 27 de maio de Regulación de Xogo. Para cumprir coa devandita lei, SELAE estableceu medidas, quer presenciais, quer na venda por Internet.

Os xogos de SELAE destínanse ás persoas maiores de 18 anos.

Medidas establecidas

SELAE informa da prohibición do xogo a menores, quer presencial, quer por Internet e en todas as súas accións publicitarias.

As medidas establecidas no punto de venda presencial son: Disposición en lugar visible dun logo que indica a prohibición de xogar a menores e a prohibición de venda a menores polos axentes da nosa rede comercial.



As medidas establecidas na canle en liña (loteriasyapuestas.es) son: Disposición en lugar visible dunha icona onde se lles indica a prohibición de xogar aos menores. O rexistro para poder xogar en liña controla a idade do xogador e, se é menor de 18, non lle permite rexistrarse e, polo tanto, xogar. En SELAE garantimos o control da exactitude dos datos facilitados polos participantes da canle en liña, a través dos mecanismos de verificación habilitados e requiridos pola Lei 13/2011, do 27 de maio, de regulación do xogo. Co fin de impedir o acceso de menores de idade coa conta dun adulto, proporcionamos información para garantir a confidencialidade dos contrasinais, ademais de impedir a opción de gardar automaticamente os contrasinais dun usuario coas cales unha persoa menor de idade puidese acceder a unha conta. En todas as accións publicitarias de SELAE indícaselles a prohibición de xogar aos menores.

Sinais

Os menores son máis vulnerables no xogo porque teñen un menor control dos seus impulsos e unha menor percepción do risco. Ademais, teñen unha maior crenza de que os seus coñecementos lles permiten predicir os resultados e obter unha rápida ganancia.

Debemos ter en conta algúns dos seguintes sinais para alertarnos de que o menor presenta algún problema co xogo:

- Diminución do rendemento escolar.
- Centrado nos resultados da competición máis que no deporte.
- Xoga en Internet durante moito tempo.
- Irritabilidade ou ansiedade constantes coa familia.
- Gasto de diñeiro continuo.
- Desaparición de diñeiro no lar.

Información sobre a existencia de mecanismos de control parental.

Se o seu ordenador pode ser utilizado por menores, convén que tome precaucións e que instale ferramentas de control parental nos seus equipos.

Arestora hai no mercado moitas ferramentas que permiten xestionar o control dos diferentes dispositivos que teñas (PC, móbil, tableta) para que os menores non poidan acceder a certos contidos, bloqueando o acceso a Internet, garantindo as restricións a certas webs e permitindo o seguimento dos accesos.

As ferramentas pode enconralas en Internet, en función do dispositivo do cal dispoña e sobre o que vaia realizar o control.

Como me rexistro na web

Nesta [ligazón](#), podes ver o proceso de rexistro na web.

Límites de xogo en Internet

Autolimitación das cantidades que se poden cargar e xogo en liña

De acordo co artigo 36 do Real decreto 1614/2011 polo que se desenvolve a Lei 13/2011 de regulación do xogo, con respecto ás licenzas, autorizacións e rexistros de xogos, actualmente SELAE non permite aos participantes depositar na conta de xogo en liña cantidades superiores a:

- 400 Euros para a cantidade diaria
- 1.500 Euros para o importe semanal
- 3.000 Euros para o importe mensual

Todos os participantes teñen a opción de reducir os límites de depósito autorizados. Calquera redución dos límites de depósito autorizados polo participante terá efecto inmediato.

Independentemente dos límites mencionados para a carga, o participante ten un campo no seu perfil de xogador en liña onde pode indicar o importe máximo para o seu gasto semanal. Cada vez que intente participar nos nosos xogos, o sistema controlará que o importe das apostas feitas durante os últimos 7 días non supere ese valor.

A modificación destes límites podes realizala unha vez te autentiques na plataforma de Loterías y Apuestas e, a partir das opcións que se mostran no menú do teu moedeiro electrónico, cando selecciones a opción de «OPCIÓN».

The screenshot shows the top navigation bar of the Loterías y Apuestas website. It includes logos for various lottery games: Loterías del Estado (122 millones), La Primitiva (7,4 millones), Bonoloto (700.000 €), El Gordo (8,3 millones), Lotería Nacional (300.000 €), La Quiniela, Loterías de Navidad (1,62 millones), and Lotería de Navidad (75.000 €). A user profile menu is open, showing options like 'Saldo', 'Cargar Lotobolsa', 'Movimientos', 'Descargar Lotobolsa', and 'Opciones'. Below the navigation bar, the 'Opciones de Lotobolsa' section is visible, with a sub-header 'En esta página puedes gestionar el número de cuenta asociado a tu Cuenta de Juego y los límites de juego, carga y descarga de lotobolsa'. The main content area is divided into two columns. The left column has two sections: 'Asocia una cuenta bancaria para cobrar tus grandes premios' and 'Define tus límites de juego'. The right column contains a form for 'Cuenta de descarga y código de premios' and a 'Límites de juego' section. The 'Límites de juego' section has three sub-sections: 'Límites de juego' (with a text input field), 'Límites de descarga' (with a text input field), and 'Límites de carga' (with a text input field). The 'Límites de descarga' section also includes a dropdown for 'Pagar premios a cuenta bancaria a partir de' (set to 200,00) and two radio buttons for 'Máximo número de descargas en 24h' (set to 1) and 'Máximo número de descargas por semana' (set to 2). The 'Límites de carga' section includes a dropdown for 'Límite diario de carga de Lotobolsa' (set to 400,00) and a dropdown for 'Máximo número de cargas' (set to 2).

Autoexclusión e autoprohibición do xogo

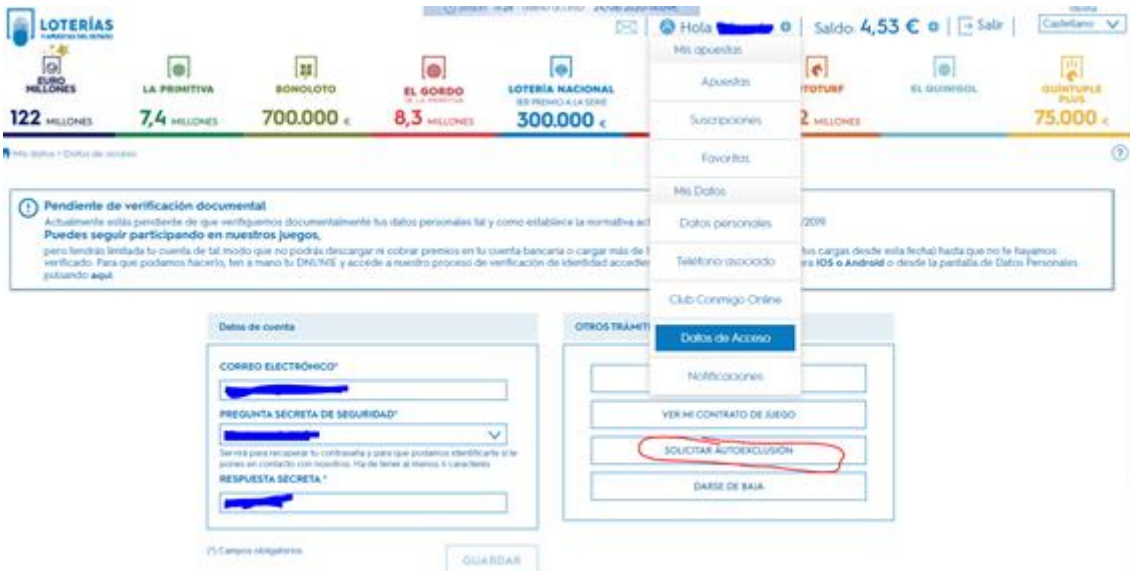
Autoexclusión

No caso de que sexas participante nos nosos xogos a través desta web e de que te consideres incapaz de te controlares ou de manteres un equilibrio, Loterías del Estado

ofréceche un servizo de autoexclusión temporal (períodos de descanso) a través da túa conta de participante, o que se considera unha forma de previr os problemas relacionados co xogo.

A autoexclusión consiste nun proceso mediante o cal podes deixar bloqueada a túa conta de xogo durante un período que terás que elixir entre os preestablecidos, e así evitarás calquera participación en liña nos nosos xogos.

Esta función está dispoñible unha vez te autentiques na nosa plataforma, desde o teu perfil, debaixo da opción de «DATOS DE ACCESO».



O usuario pode autoexcluirse por diferentes períodos de tempo de 1, 3, 6 meses ou de forma personalizada.

Durante o período de autoexclusión temporal, o rexistro de usuario —o cliente— non poderá desbloquear as súas contas por si mesmo, nin tampouco poderá:

- participar a través de loteríasyapuestas.es en ningún dos xogos de SELAE
- depositar importes no rexistro de xogo
- recibir ofertas promocionais nin comunicacións de SELAE
- abrir outro rexistro de usuario

No caso de autoexclusión temporal ao final do período establecido, o teu rexistro de usuario reactivarase automaticamente e permitirache unha normal operación a partir desa altura. No caso de autoexclusión personalizada, se indicaches máis de 6 meses, SELAE proporciónache a posibilidade de solicitar a túa readmisión.

Son medidas que establece SELAE e que permiten ás persoas que presenten unha conduta desordenada no xogo a posibilidade de bloquear a canle en liña para xogar.

Autoprohibición

O Rexistro Xeral de Interdicións de Acceso ao Xogo (RXIAX) é un rexistro público, creado ao abrigo da Lei 13/2011, de regulación do xogo, que inclúe os cidadáns que exercen o seu dereito de solicitar que lles sexa prohibida a participación nas actividades do xogo. Así mesmo, este rexistro inclúe tamén os cidadáns que teñen prohibido, por resolución xudicial, o acceso ao xogo, e quen se encontre legalmente incapacitado para esta actividade.

Se desexas **inscribirte, modificaros** teus datos ou **darte de baixa** no RXIAX, podes solicitarllo á Dirección Xeral de Ordenación do Xogo a través da ligazón que verás ao final desta páxina.

Se tiveres a sensación de non seres quen de te controlar ou por calquera outra razón queres limitar a túa participación no xogo, podes utilizar a opción de autoprohibir para ti o acceso ao xogo e usar o **Rexistro Xeral de Interdicción de Acceso ao Xogo (RXIAX)**; podes inscribirte de forma voluntaria.

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

Unha vez inscrito neste, non poderás seguir xogando en SELAE nin en ningunha outra páxina do xogo. Transcorridos seis meses desde a inscrición no rexistro, poderás solicitar a baixa nel.

Test de xogo responsable e de prevención de

condutas adictivas ao xogo

Este cuestionario é anónimo e confidencial. Os resultados que dá son só consellos ou recomendacións e en ningún caso substitúen a avaliación dun experto.

O cuestionario vai facerlle preguntas sobre os seus hábitos de xogo nos últimos 12 meses; indique se concorda ou non coas afirmacións que se relacionan a seguir:

- Precisas xogar cantidades maiores de diñeiro nos xogos para obteres o pracer desexado?

Si

No

- Estás nervioso, irritado ou inqueda cando intentas ou pensas en deixar de xogar a algúns dos xogos?

Si

No

- Intentaches controlar, reducir ou deixar de xogar e non o deches feito?

- Si
- No

- Estás preocupado, obsesionado ou excesivamente interesado polos xogos?

- Si
- No

- Estes xogos axúdante a superares o malestar (a ansiedade, a depresión, o desamparo, a culpabilidade, etc.)?

- Si
- No

- Algunha vez volves xogar eses xogos para intentares recuperar as perdas que tiveches en experiencias anteriores?

- Si
- No

- Mentícheslle algunha vez á túa familia sobre canto xogas ou o teu grao de implicación neses xogos?

- Si
- No

- Xogar a estes xogos afectouche nas túas relacións persoais, nas clasificacións dos teus estudos ou no teu traballo?

- Si
- No

- Pediches diñeiro prestado ou vendiches algo para poderes seguir xogando porque xa perderas diñeiro con estes xogos?

- Si
- No

Mecanismo de detección de comportamento de risco no xogo

Xogo Responsable



Mecanismo de detección de comportamento de risco no xogo

SELAE definiu un modelo e implementou un proceso para a detección de comportamento de risco dos seus xogadores. O proceso para a detección de comportamento de risco farase en bloque de tres semanas.

Patrón de detección de conduta de Xogador de Risco

Será considerado como "xogador de risco" aquel cuxo comportamento:

1. En tres semanas consecutivas cumpra calquera das dúas condicións seguintes:

- a. Gasto na semana superior a 400€ (para maiores de 24 anos) e 200€ (para menores de 25 anos)
- b. Frecuencia de compra na semana superior a 80 apostas.

2. En 12 semanas consecutivas, en polo menos 7 detectouse os criterios:

- a. Gasto na semana superior a 400€ (para maiores de 24 anos) e 200€ (para menores de 25 anos)
- b. Frecuencia de compra na semana superior a 80 apostas.

O tratamento dos datos persoais das persoas xogadoras que resulte de aplicar o modelo, só terá por finalidade a detección de persoas que incorran nun comportamento de risco e a posta en marcha das seguintes medidas:

Se a un xogador do sistema de xogos de SELAE détéctaselle durante 3 semanas seguidas (bloque) comportamento de risco, enviaráselle a seguinte información, a primeira vez que se lle detecte

- 1. Información relativa ás participacións e gasto do xogador no período da análise.
- 2. Cumprimentar a proba de autoavaliación.
- 3. Recomendar o acceso á zona de xogo responsable da web e:
 - a. Consultar o control de actividade de xogo e gasto existentes.
 - b. Consultar a autoexclusión e a autoprohibición.
- 4. Recomendar que xogue responsablemente.

No caso que o xogador continúe co comportamento de risco en semanas sucesivas, SELAE enviaralle a seguinte información:

1. Información relativa ás participacións e gasto do xogador no período da análise
2. Recomendar o acceso á zona de xogo responsable da web e:
 - a. Consultar o control de actividade de xogo e gasto existentes.
 - b. Consultar a autoexclusión e a autoprohibición.
3. Recomendar que xogue responsablemente.

Comunicación de suspensión temporal de conta de xogador

Se o xogador nos seguintes dous bloques de tres semanas (6 semanas consecutivas) se detecta que ten un comportamento de risco, en polo menos dúas semanas de cada bloque, procederase ao aviso de suspensión de xogo.

Suspensión temporal de conta ao Xogador de Risco

SELAE procederá a suspender temporalmente a conta de xogo do xogador por un período de 3 meses, cando este manteña polo menos un comportamento de risco transcorridas tres semanas desde o aviso de suspensión. Unha vez transcorridos os tres meses da suspensión temporal da conta será comunicada ao xogador a activación da mesma.

Durante a suspensión da conta, o xogador non poderá realizar cargas na súa lotobolsa nin realizar apostas, pero se poderá recuperar o diñeiro que tivese na lotobolsa e ingresaráselle os premios obtidos previamente.

Cando un xogador deixa de ser considerado de risco

Cando un xogador de Risco, desde a súa detección e comunicación leva 12 semanas seguidas sen detectarse comportamento de risco, será considerado de novo como xogador de NON Risco.

Teléfono de asistencia al consumidor

Este servicio es directamente prestado por SELAE.

El contenido de la asistencia que se presta es informativa sobre:

- a) Los riesgos que puede generar la actividad de juego.
- b) La posibilidad de realizar un test de autoevaluación.
- c) La posibilidad de ejercer las facultades de autoprohibición o de autoexclusión.
- d) Los servicios públicos de prevención y atención a los trastornos asociados con el juego.

Toda la información tratada es confidencial

Teléfonos: 91 5962300 y 900 112313

Horario:

De lunes a Viernes de : 8:00 a 21:30

Sábados de: 8:00 a 16:00

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

Centros de axuda

Se cres que tes un problema co xogo ou se tes un familiar que consideras que ten un problema co xogo, debes de contar coa axuda de profesionais.

Se desexa pórse en contacto con servizo de axuda ou pedir información, poderás facelo a través das seguintes ligazóns:

- **FEJAR (siglas en castelán) (Federación Española de Xogadores de Azar Rehabilitados).**

Avenida Constitución n.º 27. Entresuelo A

Villena (Alacant)

CP: 03400

Tif.: 900 200 225

- A través da sede electrónica da Dirección Xeral de Ordenación do Xogo, <http://www.jugarbien.es/contenido/ayuda-cerca-de-ti> que permite coñecer as asociacións, os organismos oficiais, hospitais do Sistema Nacional de Saúde e universidades, e outros centros de axuda e asistencia presentes en cada Comunidade Autónoma,
- Así mesmo, poderá dirixirse aos **Centros de Atención ao Usuario de Loterías y Apuestas del Estado e eles poderán informarte sobre os centros de axuda.** Teléfono: 900 11 23 13/ 91 596 23 00

Información da Dirección Xeral de Ordenación do Xogo

Información da Dirección Xeral de Ordenación do Xogo acerca do xogo responsable: www.jugarbien.es

Estudos e informes

ESTUDOS SELAE

Loterías y Apuestas del Estado financiou o estudo denominado «Estudo de prevalencia do xogo en España 2013». D. Francisco Labrador Encinas, catedrático de Modificación da Conduta na Universidade Complutense de Madrid, foi o responsable de dirixir o equipo de investigación integrado por: E. Becoña, M. Crespo, E. Echeburua e M. Labrador, que realizaron o citado estudo. A enquisa abarcou todo o territorio nacional e dirixiuse aos residentes en España de ambos os sexos e idades entre os 18 e os 81 anos. Realizáronse 3000 entrevistas persoais na rúa mediante un cuestionario semiestruturado deseñado ex-profeso.

Para descargar o informe: [Estudo de Prevalencia do Xogo en España 2013](#)

ESTUDOS DA DIRECCIÓN XERAL DO XOGO

Para ver os estudos sobre o xogo prema na seguinte ligazón:

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

Certificación en xogo responsable

O compromiso de Loterías co xogo responsable reflíctese na implantación das mellores prácticas de xogo responsable. Desde 2013, Loterías está certificada no estándar de boas prácticas de xogo responsable da Asociación Europea de Loterías (European Lotteries, EL). Este marco de certificación require volver certificarse cada tres anos co obxectivo de asegurar que os operadores certificados seguen traballando na mellora continua en cada un dos apartados que conteñen. O modelo de xestión do xogo responsable de Loterías segue os dez apartados definidos no Estándar de xogo responsable de EL: Investigación, formación de empregados, formación de axentes de vendas, deseño de xogos, canles de xogo remoto, publicidade e mercadotecnia, derivación a servizos de tratamento, información a xogadores, diálogo cos grupos de interese, informes e certificación.

Estándar de xogo responsable da Asociación Europea de Loterías:
<https://www.european-lotteries.org/european-gaming-standards>



**THE EUROPEAN
LOTTERIES**

FOR THE BENEFIT OF SOCIETY