

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. Este compromís amb el joc responsable es veu reflectit en la implantació de les millors pràctiques de joc responsable a Loterías.

Principis

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

- Incorporar mecanismes per a 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 respecte al joc Responsable.
- Introduir el Joc Responsable com a part integral de les seues operacions, establint regles cares a fi d'assegurar el compliment de la normativa aplicable i que els interessos dels jugadors i grups vulnerables siguen protegits.
- Fomentar investigacions i/o estudis a fi de contribuir a la comprensió per la societat de l'impacte social del joc, comunicant els seus resultats als grups d'interés.
- Proporcionar al públic informació precisa i adequada perquè pugui fer una selecció raonable de les seues activitats de joc, promocionant actituds de Joc Responsable.
- Facilitar formació i informació, en matèria de Joc Responsable, als empleats de SELAE i implementar programes per als Agents de Vendes.
- Informar els jugadors i Agents de Vendes pel que fa a Centres Especialitzats d'Ajuda o Associacions, en 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 siga 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 oblidés que si jugues, també pots perdre.
- No gastes més diners dels que et pots permetre
- Fixa't un pressupost i no el sobrepasses.
- Mai no demanes diners prestats per poder jugar.
- No jugues 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 deixes que el joc interferisca en la teua professió ni en les teues responsabilitats quotidianes.
- Recorda que el joc no és el més important de la teua vida. No deixes que afecte la teua vida familiar o la relació amb els teus amics.
- Si el joc et produeix estrés, 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'esta 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 seues 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 (loteriasypuestas.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 tindre 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 contínua.
- 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 prengues precaucions i hi instal·les eines de control parental en els equips.

Ara mateix al mercat hi ha moltes eines que permeten gestionar el control dels diversos dispositius que tingues (PC, mòbil, tauleta) perquè els menors no puguin accedir a certs continguts, ja siga 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 disposes i sobre el que vulgues fer el control.

Com em registre en la web

En aquest [enllaç](#), pots veure el procés de registre en 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 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 seua despesa setmanal. Cada vegada que intente participar en els nostres jocs, el sistema controlarà que l'import de les apostes fetes durant els darrers 7 dies no supere aquest valor.

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

The screenshot shows the user interface of the Loterías y Apuestas website. At the top, there is a navigation bar with the logo and various game categories: EURO MILLONES (39 MILLONES), LA PRIMITIVA (16,7 MILLONES), BONOLOTO (900.000 €), EL GORDO DE LA PRIMITIVA (5,4 MILLONES), LOTERÍA NACIONAL (1ER PREMIO A LA SERIE 300.000 €), and LA QUINIELA. A user menu is open, showing options like 'Cargar Lotobolsa', 'Movimientos', 'Descargar Lotobolsa', 'Opciones', and 'Juego Responsable'. The 'Opciones' menu item is highlighted, leading to the 'LÍMITES DE JUEGO' (Gaming Limits) page.

The 'LÍMITES DE JUEGO' page is divided into several sections, each with a 'GUARDAR' (Save) button at the bottom:

- CUENTA DE DESCARGA**: A form for linking a bank account. It includes a field for 'IBAN DE LA CUENTA BANCARIA', a warning 'No puedes dejar el campo en blanco', a password field 'CONTRASEÑA', and a CAPTCHA 'No soy un robot'.
- LÍMITES DE JUEGO RESPONSABLE**: A section for defining responsible gaming limits. It includes a field for 'DEFINE TU LÍMITE DE GASTO SEMANAL' (Write the limit in €) with a maximum of 2,000.00 €.
- LÍMITES DE DESCARGA**: A section for setting limits on downloading prizes. It includes a field for 'PAGAR PREMIO A CUENTA BANCARIA A PARTIR DE' (Maximum: 400,00 €) and information about the maximum number of downloads (1 in 24h, 2 per week).
- LÍMITES DE CARGA**: A section for setting deposit limits. It includes 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 €).

Autoexclusió i autoprohibició del joc

Autoexclusió

En el cas que participes en els nostres jocs a través d'aquesta web i et consideres 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'esta manera evites qualsevol participació en línia en els nostres jocs.

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

The screenshot shows the user interface of the Loterías del Estado website. At the top, there are logos for various lottery games: EURO MILLONES (122 MILLONES), LA PRIMITIVA (7,4 MILLONES), BONOLOTO (700.000 €), EL GORDO (8,3 MILLONES), and LOTERÍA NACIONAL (300.000 €). The user's account balance is shown as 4,53 €. A notification banner indicates a pending document verification. Below this, there are two main sections: 'Datos de cuenta' (Account Data) and 'OTROS DATOS' (Other Data). The 'Datos de cuenta' section includes fields for 'CORREO ELECTRÓNICO*', 'PREGUNTA SECRETA DE SEGURIDAD*', and 'RESPUESTA SECRETA*'. The 'OTROS DATOS' section includes 'Datos de Acceso', 'Notificaciones', 'VER MI CONTRATO DE JUEGO', 'SOLICITAR AUTOEXCLUSIÓN' (highlighted with a red circle), and 'DARSE DE BAJA'. A 'GUARDAR' button is located at the bottom of the 'Datos de cuenta' section.

L'usuari es pot autoexcloure per diferents períodes de temps d'1, 3, 6 mesos o de manera 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 loteríasyapuestas.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 teua readmissió.

Són mesures que estableix SELAE i que permeten a les persones que presenten 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 hagen exercit el dret a sol·licitar que els siga prohibida la participació en les activitats de joc. Així mateix, este 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 esta activitat.

Si vols **inscriure't** al RGIAJ, **modificar-hi** les teues 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'esta 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>

Una vegada 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

Mecanisme de detecció de comportament de risc en el joc

Joc Responsable



Mecanisme de detecció de comportament de risc en el joc

SELAE ha definit un model i implementat un procés per a la detecció de comportament de risc dels seus jugadors. El procés per a la detecció de comportament de risc es farà en bloc de tres setmanes.

Patró de detecció de conducta de jugador de risc

Serà considerat com a "jugador de risc" aquell el comportament del qual:

1. En tres setmanes consecutives compleix qualsevol de les dues condicions següents:

- a. Despesa en la setmana superior a 400 € (per a majors de 24 anys) i 200 € (per a menors de 25 anys)
- b. Freqüència de compra en la setmana superior a 80 apostes.

2. En 12 setmanes consecutives, en almenys 7 s'haja detectat els criteris:

- a. Despesa en la setmana superior a 400 € (per a majors de 24 anys) i 200 € (per a menors de 25 anys)
- b. Freqüència de compra en la setmana superior a 80 apostes.

El tractament de les dades personals de les persones jugadores que resulte d'aplicar el model, només tindrà per finalitat la detecció de persones que incórreguen en un comportament de risc i la posada en marxa de les següents mesures:

Si a un jugador del sistema de jocs de SELAE se li detecta durant 3 setmanes seguides (bloc) comportament de risc, se li enviarà la següent informació, la primera vegada que se li detecte

1. Informació relativa a les participacions i despesa del jugador en el període de l'anàlisi.
2. Emplenar la prova d'autoavaluació.
 3. Recomanar l'accés a la zona de joc responsable de la web i:
 - a. Consultar el control d'activitat de joc i despesa existents.
 - b. Consultar l'autoexclusió i l'autoprobhibició.
4. Recomanar que jugue responsablement.

Si el jugador continua amb el comportament de risc en setmanes successives, SELAE li enviarà la següent informació:

1. Informació relativa a les participacions i despesa del jugador en el període de l'anàlisi

2. Recomanar l'accés a la zona de joc responsable de la web i:

a. Consultar el control d'activitat de joc i despesa existents.

b. Consultar l'autoexclusió i l'autoprobhibició.

3. Recomanar que jugue responsablement.

Comunicació de suspensió temporal de compte de jugador

Si el jugador, en els següents dos blocs de tres setmanes (6 setmanes consecutives), es detecta que té un comportament de risc, en almenys dues setmanes de cada bloc, es procedirà a l'avís de suspensió de joc.

Suspensió temporal de compte al jugador de risc

SELAE procedirà a suspendre temporalment el compte de joc del jugador per un període de 3 mesos, quan aquest mantinga almenys un comportament de risc transcorregudes tres setmanes des de l'avís de suspensió. Una vegada transcorregut els tres mesos de la suspensió temporal del compte es comunicarà al jugador l'activació d'aquest.

Durant la suspensió del compte, el jugador no podrà realitzar càrregues en la seua lotobossa ni realitzar apostes, però sí podrà recuperar els diners que tinguera en la lotobossa i se li ingressaran els premis obtinguts prèviament.

Quan un jugador deixa de ser considerat de risc

Quan un jugador de risc, des de la seua detecció i comunicació porta 12 setmanes seguides sense detectar-se comportament de risc, serà considerat de nou com a jugador de NO risc.

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 autoprobhibición 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)

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 servicis 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 Direcció General de Ordenació del Juego

Informació de la Direcció General de Ordenació del Juego sobre el joc responsable: 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 este 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 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>

