

POLÍTICA DE JUEGO MÁS SEGURO

Para prevenir la adicción al juego y garantizar el cumplimiento de la regulación establecida en materia de prevención de las problemáticas asociadas al juego, Solcasino ofrece esta sección de Juego Más Seguro en la que ofrece información, consejos y recursos para ayudar a gestionar la actividad de juego de sus participantes, para que ésta sea segura y saludable.

A. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE JUEGO SEGURO Y LOS POSIBLES RIESGOS DEL JUEGO

Solcasino, como operador con licencia de la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), ha obtenido título habilitante para el desarrollo de actividades de juego online por cumplir todos los requisitos jurídicos y técnicos establecidos por la regulación para garantizar un **juego seguro**, es decir, un juego justo, íntegro, fiable y transparente.

De este modo, la participación en juegos que ofrece Solcasino resulta segura, ya que proporciona las siguientes ventajas a los participantes:

- Establecimiento de reglas de juego claras y transparentes y derecho a ser informado de ellas.
- Garantía de juego honesto, sin trampas ni estafas.
- Seguridad en los depósitos, pagos y cobros.
- Identificación del participante (comprobación de identidad y edad para impedir el acceso a menores).

Además, Solcasino sólo ofrece actividades de juego que han sido reguladas y autorizadas por la DGOJ y, por tanto, legales.

Por “juego seguro”, responsable o juego saludable, se entiende como la práctica de juegos de azar, en la que el participante juega informado de las probabilidades de ganar o perder, apuesta de forma moderada y disfruta la experiencia de juego sin necesidad de asumir riesgos altos, y todo ello como forma de entretenimiento y diversión.

Sin embargo, a veces el juego puede convertirse en un problema, aumentando las consecuencias negativas derivadas del juego. Y es que el principal **riesgo** que tiene el juego es cuando éste deja de ser un entretenimiento y pasa a ser una necesidad.

Se pueden diferenciar los siguientes niveles de participación de las personas con el juego:

- Nivel 0. Representa a la gente que no juega.
- Nivel 1. Son aquellas personas que juegan de manera recreativa sin sufrir consecuencias adversas. Se podría decir que es el juego que practica la amplia mayoría de la población. Se entiende como un juego saludable, social o recreativo.
- Nivel 2. Se asocia a una clase de personas con un amplio rango de consecuencias negativas derivadas del juego. Se denomina Juego Problemático o en riesgo.
- Nivel 3. Incluye a las personas que sufren consecuencias adversas suficientemente importantes para reunir los criterios diagnósticos de Juego Patológico del DSM-IV (APA, 1994).
- Nivel 4. Incluye a los jugadores que buscan ayuda profesional y comienzan un tratamiento por sus problemas de juego, sin importar el grado de estrés o afectación que estén padeciendo.

En este sentido, se entiende por **juego patológico** aquel trastorno consistente en la pérdida de control del comportamiento en relación con el juego, con graves consecuencias para las personas y su entorno que afecta a diversos aspectos de la vida (personal, familiar, laboral, social y económico). Se considera que una persona tiene una conducta patológica cuando pierde la libertad de decidir si quiere jugar o no, y el juego pasa a ser una necesidad prioritaria, con el consiguiente deterioro de la vida individual, familiar y social, siendo rasgos esenciales del juego patológico los siguientes:

- Pérdida de control sobre los impulsos de jugar durante un periodo de tiempo continuado.
- Aumento de la frecuencia de juego y de la cantidad apostada.
- La preocupación por jugar y obtener dinero para seguir haciéndolo es constante.
- Las alteraciones de la conducta en relación con el juego continúan aun cuando existen consecuencias adversas.
- Inquietud o irritabilidad cuando intenta interrumpir o detener el juego.
- El juego se utiliza como estrategia para escapar de los problemas o para evadir los sentimientos de tristeza, ansiedad e irritabilidad.
- Se engaña a los miembros de la familia, terapeutas u otras personas para ocultar el grado de implicación con el juego.

Por tanto, si existen indicios razonables de juego patológico, hay que acudir a profesionales especializados en el tema para que traten dicho trastorno, si no los jugadores patológicos serán susceptibles de tener una serie de problemas en distintas áreas de su vida a causa del juego como las siguientes:

- Psicopatológicas: en el ámbito personal la persona presenta tristeza, ansiedad, depresión, irritabilidad.
- Familiares: en el entorno familiar y de pareja empieza a existir una desatención familiar, falta de comunicación, alteraciones en la sexualidad, etc.
- Laborales y Académicas: en la situación laboral u académica disminuye su rendimiento en el trabajo, desmotivación, faltas injustificadas, lo que puede propiciar el abandono del trabajo u estudios, despidos, etc.
- Sociales: en el entorno social hay desatención de las amistades, disminución de las actividades de ocio, pérdida de relaciones significativas, etc.
- Consumo de sustancias: en algunos casos uso y abuso de tabaco, alcohol y/o cocaína, entre otras sustancias adictivas.
- Legales: en las relaciones con la justicia, frecuentemente problemas por motivos de estafas, robos y otras actividades delictivas.
- Económicas: en el plano económico hay deudas y problemas de dinero relacionados con el juego.

B. PROHIBICIÓN DE JUGAR A MENORES DE EDAD

Una medida de protección que dicta la Ley es la prohibición de jugar a los menores de edad, es decir a los menores de 18 años. Por este motivo, en Solcasino durante el proceso de registro en nuestra web se solicita la fecha de nacimiento, dato que se coteja con la información que proporciona la Dirección General de la Policía, con el objetivo de verificar los datos y asegurar esa mayoría de edad.

Adicionalmente, Solcasino informa en su página web la prohibición de jugar a los menores, utilizando un logotipo que identifica dicha prohibición.

Por otro lado, los padres o tutores prestan una gran ayuda para que los menores no accedan al juego ya que, unos padres concienciados con los riesgos asociados al juego problemático, son el primer paso para evitar que los menores comiencen a jugar, por ejemplo:

- Acompañando a los menores en la navegación por internet como primera medida de formación.
- Cerrando las sesiones de juego.
- Guardando las contraseñas de forma segura.
- Instalando software preventivo y filtros adecuados en sus ordenadores.

C. LA FACULTAD DE AUTOPROHIBICIÓN Y LAS CONDICIONES DE SU EJERCICIO.

La autoprohibición es la facultad de una persona de solicitar que le sea prohibida la participación en las actividades de juego, mediante su inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ).

Se puede solicitar el alta o inscripción en el fichero del RGIAJ a través de un acceso directo al servicio web de la DGOJ disponible en todo momento en la web de Solcasino o también accediendo a <https://www.ordenacionjuego.es/es/rgiaj>. La inscripción será por tiempo indefinido si bien el inscrito podrá solicitar su cancelación trascurrido 6 meses desde que se haya practicado la inscripción.

D. INFORMACIÓN SOBRE LA HERRAMIENTA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LÍMITES DE DEPÓSITOS Y SU OPERATIVA DE FUNCIONAMIENTO Y MODIFICACIÓN,

El límite de depósito permite al participante determinar el importe máximo que puede depositar en un periodo de tiempo determinado: diariamente, semanalmente o mensualmente. Los límites máximos de depósito predeterminados con carácter general serán los siguientes:

- 600 € diarios.
- 1.500 € semanales.
- 3.000€ mensuales.

A estos efectos, se considera que un día es un día natural comprendido entre las 00:00 h. y las 24:00 h.; una semana es el periodo comprendido entre las 00:00 h. del lunes y las 24:00 h. del domingo; y un mes es el periodo comprendido entre las 00:00 h. del día 1 y las 24:00 h. del último día del mes correspondiente.

Solcasino ofrece a los participantes la posibilidad de establecer voluntariamente límites aplicables a sus propios depósitos por importes inferiores a los predeterminados o establecidos con carácter general. Cada participante podrá realizar su solicitud de forma expresa e individualizada. Este tipo de peticiones serán satisfechas de inmediato.

Los participantes, de forma expresa e individualizada, podrán solicitar el incremento de los límites de depósito o la desaparición de cualquiera de los límites que tenga establecido para su cuenta de depósito por encima de los importes predeterminados con carácter general antes mencionados. Estas peticiones podrán ser atendidas por Solcasino siempre y cuando, acumuladamente: (a) el participante haya completado y superado el test de autoevaluación; y (b) el participante no haya incurrido en un comportamiento de riesgo a lo largo de los últimos tres (3) meses a partir del análisis histórico de su trayectoria de juego. Los nuevos límites entrarán en vigor en un plazo máximo de tres (3) días a contar desde el cumplimiento de los dos requisitos anteriores.

No se podrá solicitar ningún aumento en los límites establecidos por el participante por encima de los importes predeterminados con carácter general antes mencionados si no han transcurrido tres (3) meses desde el último aumento de dichos límites.

E. LA POSIBILIDAD DE AUTOEXCLUSIÓN TEMPORAL DE LA CUENTA DE JUEGO,

La funcionalidad de autoexclusión ofrece al participante la opción autobloquear su cuenta durante el periodo que éste haya seleccionado. Durante este periodo de autoexclusión temporal, Solcasino suspenderá el registro de usuario y la cuenta de juego del participante durante el periodo de tiempo que éste haya seleccionado de forma que, el jugador, durante ese tiempo, no puede acceder al juego, ni ingresar o realizar depósitos, pero sí puede retirar sus fondos.

La autoexclusión será efectiva en un plazo máximo de 48 horas desde que se complete la solicitud. La elección de un periodo de autoexclusión temporal es irrevocable y por tanto el participante no podrá

anular dicha autoexclusión hasta que transcurra el plazo que haya elegido. Llegado ese momento, el registro de usuario y la cuenta de juego del participante se reactivará automáticamente.

En el momento de solicitud de autoexclusión por el participante, Solcasino le informará de los efectos y vigencia de la autoexclusión que solicita como paso previo a la aceptación de su activación.

Como consecuencia de la autoexclusión, Solcasino no enviará al participante autoexcluido comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación equivalente, incluyendo las comunicaciones comerciales sobre las actividades promocionales y su disfrute. Esta medida dejará de aplicarse desde el día siguiente a aquel en que el participante deje de estar autoexcluido.

En los casos de solicitudes reiteradas o sucesivas de autoexclusión o en los casos en que Solcasino lo estime oportuno, Solcasino se reserva el derecho a solicitar las pruebas que considere pertinentes para verificar la idoneidad del participante para acceder a los servicios de juego de Solcasino de acuerdo a las Políticas de Juego Seguro o Responsable.

F. ORGANIZACIONES QUE OFREZCAN INFORMACIÓN SOBRE LOS TRASTORNOS ASOCIADOS CON EL JUEGO Y ASISTENCIA AL RESPECTO EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL.

Existen organizaciones especializadas que ofrecen información y ayuda sobre trastornos asociados con el juego. A continuación, se facilitan teléfonos de contacto y enlaces a páginas web de algunas de estas asociaciones:

- Jugadores Anónimos <http://www.jugadoresanonimos.org> 670 691 513
- Azajer <http://www.azajer.com> 97 620 04 02 / 608 959 005
- Fejar: <http://www.fejar.org> 900 200 225
- Jugadores Anónimos <http://www.vidasinjuego.org> 666 063 562 / 622 237 073
- Jugar bien <https://www.jugarbien.es> 915 714 080

En el último enlace los jugadores que soliciten información pueden visitar la web gestionada por DGOJ donde se puede encontrar información y medidas de prevención ante el juego patológico, así como un listado por comunidades autónomas de las instituciones a las que los jugadores se pueden dirigir en el caso de precisar ayuda.

G. ESTRUCTURAS DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD QUE DESARROLLAN SERVICIOS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A LOS TRASTORNOS ASOCIADOS CON EL JUEGO.

Solcasino, en su página de inicio, facilita diferentes enlaces de asociaciones, instituciones y centros de ayuda que pone a la disposición del jugador con todo tipo de información, consejo y ayuda práctica para poder recuperarse de los problemas que puedan tener con el juego.

Asimismo, como jugador, también se dispone del teléfono de “Salud Responde” que es el 061, donde atienden y ayudan a resolver todas aquellas dudas acerca de la salud.

En caso de precisar asistencia personal especializada, a continuación, se enumeran una serie de direcciones de utilidad susceptibles de valorar específicamente el comportamiento ante el juego, por ejemplo, ante las 3 Comunidades Autónomas con más población. En cualquier caso, cada Comunidad Autónoma tiene centros especializados en tratamiento del juego patológico, a los cuales puede tener acceso a través de la web del Departamento de Salud de la respectiva Comunidad Autónoma.

- **COMUNIDAD DE MADRID:**
 - **Hospital Ramón y Cajal. Unidad de Ludopatía** Ctra. De Colmenar Km 9,100. Madrid Tel. de información.: 913 368 112. ○ **Hospital 12 de Octubre. Unidad de Adicciones** Avda. de Córdoba s/n. Madrid Tel. de información: 913 908 000.

- **CATALUÑA.**
 - **Hospital Universitari de Bellvitge. Unidad de Juego Patológico**
Feixa Llarga s/n. 08907 L'Hospitalet de Llobregat
Tel. 932 607 988 ○ **Hospital de Mataró. Programa de Atención al Juego Patológico**
Carretera de Cirera s/n. 08304 Mataró
Tel. 937 417 700 ○ **Centro Médico Teknon. Programa de Atención a las Conductas Adictivas no tóxicas**
C/ Vilana, 12, despatx 175.08022 Barcelona Tel.
933 933 175
- **ANDALUCÍA**
 - **Centro de Tratamiento Exclusivo de Juego Patológico**
Dirección del centro: Palacios Navarro, Miguel Ángel
Dirección postal: Calle Bailen, Nº 22, 23700, Linares, Jaén
Teléfono: 953 69 37 84

H. MECANISMOS DE CONTROL PARENTAL

Como ya se ha indicado con anterioridad, el juego está prohibido para menores de 18 años, siendo muy recomendable adoptar medidas de seguridad en el caso de participantes que convivan con menores de edad como las antes descritas o las siguientes, con el fin de evitar que un menor pueda acceder al sitio web:

- No dejar a los menores de edad solos cerca del dispositivo mientras haya software de juegos en funcionamiento.
- No permitir a menores de edad participar en actividades de juego.
- Explicar a los menores de edad los problemas legales y perjuicios potenciales de los juegos.
- Limitar el tiempo que pasan los menores de edad en Internet.

Asimismo, a continuación, se facilitan ejemplos de herramientas que permiten controlar o restringir el acceso a páginas web de juego:

- Net Nanny
- CYBERSitter
- GamBlock
- Betfilter
- K9 webprotection.

I. ESTUDIOS Y PROYECTOS EN ESTA MATERIA DE JUEGO SEGURO

A los efectos de promover o abordar estudios estadísticos en materia de juego seguro y patrones de juego, Solcasino participa en el estudio y proyectos para paliar los efectos nocivos del juego. Igualmente, nuestra Política de Juego más Seguro es revisada teniendo en cuenta las nuevas investigaciones, publicaciones de referencia de organismos especializados en la materia, así como la información obtenida a través de la publicación de estudios de las organizaciones de las cuales formamos parte.

J. PUESTA A DISPOSICIÓN E INFORMACIÓN SOBRE EL TEST DE AUTOEVALUACIÓN, CON IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD QUE LO HA ELABORADO O APROBADO Y DE LAS REGLAS PARA LA INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Tal y como se menciona al comienzo de esta política, un uso irresponsable y excesivo del juego pueden conllevar al participante a problemas de diversa índole. Para evitar este riesgo, es importante seguir estos consejos a la hora de jugar:

- Tenga en cuenta el tiempo que lleva jugando.
- Sólo juegue lo que económicamente pueda gastar.
- Considerar el juego como un mero entretenimiento y no como una fuente de ingresos o un modo de liquidar deudas.
- Establezca sus propios límites temporales y económicos antes de comenzar el juego, deteniéndose cuando lleguen a esos límites previamente fijados.
- No juegue bajo los efectos del alcohol o medicamentos.
- No juegue en momentos de crisis emocional.
- Procure que la actividad del juego se realice en familia o con amigos, evitando jugar solo, aceptando las pérdidas y disfrutando de las ganancias.

A continuación, se incluye un enlace al test de autoevaluación, aprobado mediante Resolución de 16 de noviembre de 2011 de la Dirección General de Ordenación del Juego, que permite revelar actitudes y pautas de juego potencialmente problemáticas. En caso de que un participante sospeche que tiene a jugar de manera excesiva, se recomienda realizar dicho test y, en su caso, adoptar las medidas de restricción que Solcasino pone a disposición de sus participantes en esta política.

El test incluye, como mínimo, las preguntas siguientes:

1. ¿Se encuentra a menudo recordando experiencias pasadas de juego, planificando la próxima vez que va a jugar y/o se plantea formas de conseguir dinero con el que jugar?
Sí/No
2. ¿Ha jugado alguna vez más dinero de lo que tenía pensado?
Sí /No
3. ¿Intenta controlar, interrumpir o detener el juego?
Sí/ No
4. ¿El intento de interrumpir o detener el juego le produce inquietud o irritabilidad?
Sí/No
5. ¿Juega para evadirse de algún problema?
Sí/No
6. Cuando usted se juega dinero, ¿vuelve otra vez a jugar para recuperar el dinero perdido?
Sí/No
7. ¿Cree usted que tiene algún problema con el juego?
Sí/No
8. ¿Finaliza su actividad de juego mediante dinero familiar, préstamo, falsificación, fraude o robo?
Sí/No
9. ¿Ha perdido alguna vez tiempo de trabajo o de clase debido al juego?
Sí/No
10. ¿Ha acudido a alguien para que le ayude con sus problemas económicos producidos por el juego?
Sí/No

K. MECANISMOS DE DETECCIÓN DE COMPORTAMIENTOS DE RIESGO EN LOS PARTICIPANTES Y ACCIONES A ADOPTAR AL DETECTARSE TALES COMPORTAMIENTOS.

Con objetivo de garantizar y promover el juego más seguro, se disponen de mecanismos que evalúan el nivel de riesgo del participante, valorando las participaciones, transacciones de depósito-retirada y el historial del mismo, entre otros.

De dicha evaluación es posible que se concluya el envío al participante, durante la sesión de juego, de avisos informativos sobre su límite de tu gasto, tiempo de sesión o información relacionada con medidas juego más seguro a la dirección de correo electrónico registrada en el perfil de usuario.

Además, en función del resultado de la evaluación, puede ser que el participante sea catalogado como participante con comportamiento de riesgo. En ese caso, no se enviarían promociones ni se aceptarían ampliaciones de límites de depósito.

En casos de extrema necesidad, como puede ser la manifestación de la existencia de problemas con el juego, detectar que puede haber una persona prohibida detrás de un registro bajo otro nombre, o que se intente acceder al juego por parte de un menor, procederemos a la suspensión preventiva de tu cuenta de juego por precaución.

L. TELÉFONO DE ASISTENCIA EN MATERIA DE JUEGO SEGURO.

Solcasino pone a disposición de sus participantes un servicio telefónico (**951305012**) de asistencia en materia de juego seguro, gratuito, confidencial, disponible las 24 horas del día los 365 días del año. A través de dicho servicio, Solcasino presta al menos, en lengua castellana, información y asistencia en materia de juego seguro como por ejemplo sobre:

- Los riesgos que puede generar la actividad de juego.
- La posibilidad de realizar un test de autoevaluación.
- La posibilidad de ejercer las facultades de autoprohibición o de autoexclusión.
- Los servicios públicos de prevención y atención a los trastornos asociados con el juego prestados en centros de tratamiento integrados en la estructura del Sistema Nacional de Salud, así como de otras instituciones sociales y clínicas a las que el participante puede acudir en función de su domicilio, en caso de considerarlo oportuno.

Todos los miembros del equipo de Servicio de Atención al Cliente han sido formados en materia de juego seguro y en las políticas de juego seguro de Solcasino y son conocedores de los riesgos que puede implicar el juego para ciertas personas, por lo que pueden asesorar, informar y prevenir posibles conductas de riesgo de los participantes. Además, tomarán las medidas oportunas para restringir la actividad de aquellos participantes en que fuera necesario.