

# Juego responsable

*"La cultura de la responsabilidad se ha convertido en una parte integral del modelo de estrategia y gestión de la compañía, que ha desarrollado un Programa de Juego Responsable estructurado en esta dirección".*

Francesco Durante, AD Sisal

Sisal es consciente del papel que desempeña en la sociedad y de sus responsabilidades para garantizar que el juego siga siendo divertido. En particular, considera la protección del jugador contra los problemas relacionados con la adicción al juego y la protección de los menores como temas de importancia primordial hacia los cuales dirigir su mayor compromiso.

## El programa de juego responsable

El Programa de Juego Legal Responsable, se ha implementado con el objetivo de construir un modelo compartido de juego seguro y confiable, centrado en el entretenimiento, la prohibición del juego para los menores y la prevención del juego problemático.

## FIGURA DEL MODELO DE JUEGO RESPONSABLE

El Programa de Juego Legal Responsable de Sisal.es cuenta con ocho áreas de acción que involucran, no solo a los jugadores, sino también a los empleados y los socios comerciales, instituciones, organismos públicos y operadores del sector para maximizar el compromiso de garantizar la protección de los clientes y, en particular, de los grupos más vulnerables:

- Estudios e investigaciones: análisis y seguimiento de la dimensión, configuración y percepción externa del fenómeno del juego.
- Desarrollo de juegos: mecanismos de evaluación y monitoreo del grado de riesgo social de cada nuevo juego antes de su introducción en el mercado.
- Capacitación del personal: actividades de capacitación para crear conciencia e informar a todos los empleados sobre las áreas de intervención del programa de juego responsable.
- Participación en la red: iniciativas de promoción y difusión del Programa de Juego Responsable dentro de cada punto de venta.
- Comunicación comercial responsable: procesos de aprobación y certificación de campañas de comunicación.
- Conocimiento de los jugadores: actividades de información y educación dirigidas a los clientes sobre el uso correcto de los productos de Sisal.
- Juegos remotos: mecanismos de prevención (autolimitación y autoexclusión) y monitoreo en juegos remotos.
- Asistencia al jugador: ofreciendo servicios de asistencia para jugadores con problemas.

El Programa de Juego Responsable está certificado según los más altos estándares internacionales promovidos por la Asociación Europea de Loterías y Lotería Mundial. La certificación atestigua la adhesión e implementación de acciones en total cumplimiento con los llamados Estándares de Juego Responsable y se renueva cada tres años.

## Autoexclusión

Sisal pone a disposición de sus usuarios la opción de autoexclusión. Puedes solicitar autoexcluirte del acceso al juego en Sisal en la sección “Autoexclusión” de tu cuenta de juego. Una vez autoexcluido, no podrás realizar transacciones de juego (depósitos, apuestas, jugar a ruleta, tragaperras, etc.), pero podrás solicitar en cualquier momento la retirada del saldo que tengas en tu cuenta. No podrás tampoco solicitar la apertura de otra cuenta.

La autoexclusión será temporal, por el periodo de tiempo que definas cuando solicites la autoexclusión. Terminado el periodo de autoexclusión, podrás volver a hacer uso de los servicios de juego de Sisal

## Inscripción en el RGIAJ

Si sientes que no eres capaz de controlarte o por cualquier razón quieres limitar tu participación en el juego, puedes utilizar la opción de prohibirte el acceso al juego haciendo uso del [Registro General de Interdicción de Acceso al Juego \(RGIAJ\)](#), un fichero gestionado por la Dirección General de Ordenación del Juego en el que puedes inscribirte de forma voluntaria. Una vez inscrito en el mismo, no podrás seguir jugando en Sisal ni en ninguna otra página de juego. Transcurridos seis meses desde la inscripción en el registro, podrás solicitar darte de baja en el mismo. Si deseas inscribirte en el RGIAJ puedes hacerlo en el [siguiente enlace](#).

## Ayuda y asociaciones de soporte

Si crees que puedes tener problemas con el juego, ponemos a tu disposición un test de juego responsable con el cual podrás analizar tu comportamiento de juego. Puedes enviarnos los resultados del test a [info@sisal.es](mailto:info@sisal.es) para su análisis.

Si sientes que necesitas ayuda para valorar y solucionar tus hábitos de juego, puedes encontrarla aquí:

- [Fejar](#): Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados. Teléfono 900 200 225.
- [JugarBien](#): Gestionado por la [Dirección General del Ordenación del Juego](#), organismo regulador del juego en España donde encontrarás herramientas e información para garantizar el juego seguro.
- [Teléfono de la esperanza](#).

## Límites de depósito

Puedes establecer límites al dinero que puedes depositar en tu cuenta de juego de forma diaria, semanal o mensual. Por defecto aplican los siguientes límites:

- Diario: 600 €
- Semanal: 1.500 €
- Mensual: 3.000 €

Puedes solicitar en cualquier momento reducción de estos límites, que tendrán efecto inmediato. Para incrementar estos límites, deberás superar un test de juego responsable u otras medidas que se establezcan por parte de Sisal con el objetivo de garantizar en todo momento el consumo responsable del juego. Los nuevos límites incrementados serán efectivos a partir de 7 días.



Deberás esperar al menos 3 meses para poder volver a solicitar incremento de los límites, momento en el cual realizaremos controles adicionales para garantizar el consumo responsable del juego.

## Solo para mayores de edad

El acceso al juego por parte de menores de edad está totalmente prohibido. Para ello, en el momento del registro de la cuenta de juego, se realiza un control sobre el DNI del usuario para garantizar que sea mayor de 18 años.

Adicionalmente, se solicitará una copia del DNI durante los primeros días desde el registro de la cuenta con el fin de verificar la autenticidad del DNI. Sisal podrá establecer medidas adicionales con el fin de impedir el acceso al juego por parte de menores de edad.

## Control parental

Es importante establecer medidas para impedir el acceso a menores al juego. Existen diferentes herramientas con este objetivo, como [SPYZIE](#) o [QUSTODIO](#). Recuerda siempre cerrar la sesión al terminar de jugar.

Existe también la opción de establecer controles parentales para dispositivos [Android](#) e [IOS](#).