

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 operador dispone de mecanismos internos para la detección de comportamientos de riesgo. Este sistema desarrollado internamente analiza el comportamiento del jugador con el fin de detectar tempranamente comportamientos de juego que pudieran acarrear problemas con la actividad de juego. Basándose en el mecanismo interno definido por Sisal, Sisal podrá contactar con los jugadores con el fin de comunicarles determinados aspectos sobre su operativa de juego e informar sobre los mecanismos de que el jugador dispone para tratar de paliar los potenciales efectos negativos del juego.

El juego, pese a ser una actividad de entretenimiento, puede generar en determinadas ocasiones problemas si el uso y consumo del mismo no es el adecuado. Es importante que seas consciente en todo momento del tipo y nivel del consumo de juego que estás teniendo, con el objetivo de minimizar los aspectos negativos derivados de un consumo excesivo.

Desde 1992 la ludopatía está clasificada como enfermedad, siendo definida por el Ministerio de Sanidad como una enfermedad que se caracteriza por un fracaso crónico y progresivo en resistir los impulsos de jugar apostando dinero y que afecta a todas las áreas significativas de la persona.

Para conocer su comportamiento ante el juego debe realizar el siguiente test respondiendo sí o no a las siguientes preguntas:

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?
2. ¿Ha jugado alguna vez más dinero de lo que tenía pensado?

3. ¿Intenta controlar, interrumpir o detener el juego?
4. ¿El intento de interrumpir o detener el juego le produce inquietud o irritabilidad?
5. ¿Juega para evadirse de algún problema?
6. Cuando usted se juega dinero, ¿vuelve otra vez a jugar para recuperar el dinero perdido?
7. ¿Cree usted que tiene algún problema con el juego?
8. ¿Financia su actividad de juego mediante dinero familiar, préstamo, falsificación, fraude o robo?
9. ¿Ha perdido alguna vez tiempo de trabajo o de clase debido al juego?
10. ¿Ha acudido a alguien para que le ayude con sus problemas económicos producidos por el juego?

Si ha respondido afirmativamente a algunas de las cuestiones, debe valorar si el juego ha dejado de ser una alternativa de ocio y se está convirtiendo en un problema.

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.

Teléfono de Juego Responsable

Como parte de las políticas de juego responsable de Sisal, ponemos a disposición de todos los usuarios un número de teléfono específico al que puedes acudir en caso de que consideres que pudieras tener problemas con el juego. A través del número 900 533 025 directamente gestionado por Fejar, puedes encontrar asistencia gratuita y terapia los 365 días del año y las 24 horas del día.

En este número podrás hablar con expertos en asuntos de juego responsable que te podrán ayudar a valorar tu relación con el juego, te recomendarán sobre cómo asegurar que consumes el juego de forma responsable y, en caso necesario, te informarán sobre maneras de limitar tu participación en el juego.

Autoexclusión

Sisal pone a disposición de sus usuarios la opción de autoexclusión. Puedes solicitar autoexcluírte 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 defines cuando solicites la autoexclusión. Terminado el periodo de autoexclusión, podrás volver a hacer uso de los servicios de juego de Sisal.

Autoprobibición

Si sientes que no eres capaz de controlarte o por cualquier razón quieres impedir tu participación en actividades de 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.

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 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 de 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 y 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 3 días. Si no superas el test y resto de medidas que se establezcan, deberás esperar 7 días para volver a solicitar un aumento de límites.

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

Los menores de edad tienen estrictamente prohibido el acceso a la web. El acceso al juego por parte de menores de edad está totalmente prohibido.

Para evitar que los menores puedan registrarse y acceder a la web, en el momento del registro de la cuenta de juego, se realiza un control sobre el DNI del usuario para garantizar que corresponda a un mayor de 18 años. Sisal se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento cuanta documentación estime necesaria y a suspender la cuenta de juego hasta tener verificada correctamente la identidad y edad del usuario.

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.

Si se comparten dispositivos informáticos con menores de edad se deben seguir las siguientes recomendaciones: nunca compartir el usuario y contraseña de acceso a la cuenta de juego, no dejar guardada la contraseña en el dispositivo informático, nunca dejar la sesión abierta y cerrar correctamente la sesión de juego.

Si detectamos que un menor está haciendo uso de una cuenta de juego abierta a nombre de un tercero, se procederá de forma inmediata al bloqueo y cancelación de dicha cuenta, así como a su comunicación a la Dirección General de Ordenación del Juego a través de los cauces establecidos a estos efectos.

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.