

Juego responsable

Compromiso Codere

En **Codere Online** como empresa dedicada a la oferta de juegos y apuestas online, estamos totalmente comprometidos con la responsabilidad social que nuestra actividad conlleva.

Nuestro objetivo es proporcionar un entorno de entretenimiento adecuado, seguro y alejado de comportamientos perjudiciales y compulsivos que puedan convertir la diversión y el ocio en problemas relacionados con el juego.

Para la mayoría de las personas, el juego no es más que una actividad social practicada con moderación, con una duración limitada en el tiempo y con un presupuesto aceptable y asumible. Estos jugadores se divierten y disfrutan con el juego sin sufrir ningún tipo de consecuencia adversa.

Sin embargo, para algunas personas, el juego puede convertirse en un problema. El juego es un problema si:

- Interfiere con tu trabajo, estudios u otras actividades.
- Te origina problemas emocionales o de salud.
- Te genera problemas financieros.
- Interfiere en tu familia u otras relaciones personales.

En **Codere Online** afirmamos que la mayoría de las personas juega por diversión, sin embargo, debemos de ser cautos para que el juego no devenga en un comportamiento problemático.

El **Jugador Responsable**:

1. Juega para divertirse y entretenerse, no para ganar dinero. Sabe que puede tener suerte y ganar, pero que también puede perder.
2. Jugar responsablemente significa tomar decisiones basadas en hechos, manteniendo el control sobre el tiempo y el dinero que quiere gastar.
3. Jugando responsablemente, hace que la actividad del juego sea una experiencia agradable, divertida, sin riesgo de daño a sí mismo, familia y/o amigos.

Consejos de Seguridad

Desde **Codere Online** queremos ofrecerte unos consejos para jugar con seguridad.

1. **No pienses en los juegos de azar como una forma de ganar dinero:** piensa en el juego como un gasto en tu entretenimiento, como ir al cine o a un restaurante.
2. **Juega con dinero que puedas permitirte perder:** juega siempre dentro de tu presupuesto de ocio.
3. **Establece un límite de dinero por adelantado:** decide cuánto puedes permitirte perder antes de ir a jugar. Si ganas, has tenido suerte, pero no te decepciones si tu suerte no continúa.
4. **Establece un límite de tiempo por adelantado:** es fácil perder la noción del tiempo cuando estás jugando. Establece un límite de tiempo o alarma, y cuando se acabe el tiempo, se acabó el juego.
5. **No intentes recuperar tus pérdidas:** si pierdes el presupuesto que hayas establecido no intentes recuperarlo antes de irte.
6. **No juegues si estás deprimido o estresado:** asegúrate de jugar solo cuando te sientas bien y con la mente despejada.
7. **Equilibra el juego con otras actividades:** cuando el juego se convierte en tu única forma de entretenimiento es poco probable que sigas jugando solo por diversión. Que el juego no sea tu único pasatiempo.

8. **Cuando vayas a jugar, no lo hagas a crédito:** es importante tener siempre el control sobre lo que se está jugando.
9. **Descansa habitualmente cuando juegues:** jugar continuamente puede hacer que pierdas la noción del tiempo y la perspectiva. Sal a tomar un poco de aire o comer algo de vez en cuando.
10. **No exageres con el alcohol ni consumas drogas** cuando juegues

Protección de menores

El juego es ilegal para los menores de 18 años y, por eso, desde **Codere.es** llevamos a cabo una serie de actuaciones para impedir su acceso a nuestra oferta de juego:

Avisamos e informamos

Informamos sobre la prohibición del juego a menores en todas nuestras páginas y aplicaciones de juego

Siempre verás el logotipo que recuerda que únicamente los mayores de 18 años tienen permitida la participación en los espacios habilitados para el juego por parte de **Codere Online**

Verificamos la edad de todos nuestros jugadores

Establecemos los controles exigidos por la ley 13/2011 de 27 de Mayo de regulación de juego y la normativa de desarrollo de la misma.

Proceso de Registro

Para jugar en Codere debes registrarte a fin de crear una cuenta de juego en nuestra plataforma, para ello durante el proceso de registro deberás incluir tus datos personales, entre los que se encuentran (sin carácter limitativo): nombre, apellidos, fecha de nacimiento, dirección postal, DNI/NIE, etc.

En los casos en los que el solicitante pueda aportar en su proceso de registro el número del documento nacional de identidad (DNI) o el número de identificación de extranjeros (NIE):

a) Comprobaremos los datos de identidad que figuren en el registro de usuario, bien a través del Sistema de Verificación de Identidad de los participantes de la Dirección General de Ordenación del Juego, bien a través de otros sistemas o medios de verificación alternativos

b) Verificaremos documentalmente los datos aportados por el participante.

c) Durante el proceso de registro de usuario y antes de su activación, se contrastarán los datos con los que figuren inscritos en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego, al objeto de verificar que el participante no figura en el citado registro.

En los supuestos en los que el solicitante en su proceso de registro se identifique como no residente en España y no aporte el número del documento nacional de identidad (DNI) o el número de identificación de extranjeros (NIE), la verificación y comprobación de los datos, se realizará mediante el sistema de verificación documental.

En Codere Online no permitimos registrarse a menores de edad, y en el caso de detectar el registro de un menor de edad procederemos a suspender la cuenta y a anularla de manera inmediata. Nos reservamos el derecho de bloquear una cuenta de usuario en caso de sospecha de que un menor de edad está usando dicha cuenta

¿Qué pueden hacer las familias?

Para prevenir conductas de riesgo entre los menores desde **Codere Online** queremos ofrecerte una serie de consejos e información destinados a sus familias o tutores legales.

Es importante que los mayores eduquen a sus hijos para que sean capaces de entender en qué consisten los juegos de azar y cuáles son sus posibles riesgos y consecuencias. Si, cuando llegan a la edad adulta, nuestros hijos deciden jugar, deben tener muy claro que el juego no es una actividad sin riesgos y que es fundamental mantener un comportamiento de juego responsable.

Intervenir cuanto antes. No hay que esperar a que sea demasiado tarde.

Ofrecer información clara sobre juegos y apuestas online y presencial.

Supervisar las actividades que realizan los menores a través de Internet, así como el gasto de dinero.

Proteger los ordenadores o terminales de acceso a Internet, manteniendo en secreto la contraseña, cerrando la sesión después de jugar o bloqueando ciertas páginas.

Instalar aplicaciones de control parental, que permiten supervisar y restringir el acceso a Internet: como pueden ser:

 Net Nanny®



Pantallas Amigas

Autoprohibición: procedimiento de inscripción en el RGIAJ

Puedes solicitar la AUTOPROHIBICIÓN en la participación de actividades de juego respecto a cualquier sitio web inscribiéndote en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ). Este es un registro oficial dependiente de la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) en el que puedes registrarte de manera gratuita con la intención de protegerte de los riesgos asociados al juego.

Este registro permite autoprobibirte de todos los operadores a la vez, impidiendo el acceso o el registro de una cuenta de jugador.

La inscripción será por tiempo indefinido si bien podrás solicitar su cancelación transcurridos 6 meses desde la misma.

Solicitud para el Estado: www.ordenacionjuego.es/es/rgiaj

Derecho de autoexclusión: condiciones de ejercicio

La AUTOEXCLUSIÓN es la facultad de una persona de solicitar a un operador de juego que temporalmente se le restrinja el acceso a su cuenta de juego sin que se proceda a su cancelación o cierre.

Cuando solicitas la AUTOEXCLUSIÓN tu cuenta online en **Codere.es** será inmediatamente bloqueada y no será posible acceder a ella por un **período máximo de 6 meses**, pudiendo solicitarla desde los ajustes de cuenta de tu perfil de usuario.

Una vez bloqueada podrás solicitar el retiro de los fondos existentes en tu cuenta con absoluta normalidad. Para hacerlo tan solo tienes que ponerte en contacto con nosotros enviando un correo electrónico a **apuestas@codere.com** y te facilitaremos las instrucciones necesarias para que puedas disponer de tu saldo a la mayor brevedad.

Durante el período de autoexclusión **Codere.es no mantendrá ningún tipo de comunicación contigo**

Mecanismos de control desde tu cuenta online de Codere.es

Desde **Codere Online** facilitamos los mecanismos de **control de tu cuenta de juego** y queremos que puedas modificar los **límites de los depósitos en tu cuenta** de forma que controles adecuadamente el gasto que realices en juego con nosotros.

El límite de depósito establece la cantidad máxima a depositar en que puedes realizar durante un periodo de tiempo definido previamente.

Una vez alcances el límite, nuestro sistema no te permitirá realizar ningún nuevo depósito hasta que el periodo establecido haya finalizado.

Cómo funciona:

Por ejemplo, si estableces un límite de depósito semanal máximo de 50 €, depositas 30 € y, a continuación, vuelves a realizar otro depósito de 10 €, solo podrás depositar otros 10 € durante ese periodo de 7 días.

Desde **Codere Online** consideramos que establecer un límite de depósito es una parte esencial de la gestión de tu juego.

A la hora de configurar tus límites de depósito, debes tener en cuenta el criterio de tiempo. Los criterios de tiempo están estructurados de la siguiente manera:

Límite diario

Este límite comprende desde las 00:00h del día vigente hasta las 24:00h del mismo día. **El límite diario es de 600€, con carácter general.**

Límite semanal

El límite semanal comienza el lunes de cada semana a las 00:00h y continúa vigente hasta el domingo a las 24:00h. Así si alcanzas tu límite depósito un jueves, no podrás realizar ningún nuevo depósito hasta el lunes de la semana siguiente. **El límite semanal es de 1.500€, con carácter general.**

Límite mensual

Este límite de depósito entrará en vigor a las 00:00h el día 1 de cada mes y finalizará el último día del mes a las 24:00h. **El límite mensual es de 3.000€, con carácter general.**

Desde los ajustes de cuenta podrás establecer voluntariamente límites, aplicables a tus propios depósitos, por importes inferiores a los establecidos con carácter general, y se aplicaran de forma inmediata.

Además, podrás pedirnos el aumento o la eliminación del límite que hayas decidido para tu cuenta de depósito, por encima de los importes

establecidos con carácter general siempre que se cumplan todos estos requisitos:

1.- Debes pasar el test de autoevaluación.

2.- No debes haber incurrido en un comportamiento de riesgo a lo largo de los últimos 3 meses.

3.- Por último, no podrás solicitarnos el aumento, por encima de los límites de carácter general o la eliminación de los límites de tu depósito si no han pasado tres meses desde la última vez que efectuaste una modificación de los mismos.

Los nuevos límites, por encima de los de carácter general estarán disponibles en un plazo máximo de 3 días desde que comprobemos que cumples con los todos los requisitos anteriores

Control de tiempo y gasto de juego

Al iniciar una sesión en tu cuenta **Codere.es** lo primero que verás es información sobre cuándo fue la última vez que te conectaste

Además, mientras juegas puedes ver en todo momento un reloj que marca la hora actual. De esta manera es muy difícil que pierdas la noción del tiempo, por lo que podrás controlar perfectamente tu juego

Puedes controlar tus gastos en el juego

Además de averiguar cuándo fue tu última conexión, al acceder a tu **cuenta Codere.es** verás en todo momento el saldo que tienes disponible. También puedes consultar todos los movimientos económicos y de juego que hayas realizado en un período determinado. En cualquier momento puedes conocer cuánto dinero has invertido en jugar y qué resultados exactos has obtenido en cada uno de los juegos

Puedes configurar algunos parámetros de tu sesión de juego

Tu sesión de juego finaliza, automáticamente, tras 20 minutos de inactividad.

En el caso particular de los **juegos de Slots** (máquinas de azar), debes configurar el tiempo y el gasto máximo para cada sesión de juego. De esta manera, cuando el tiempo o la cantidad de dinero se acerquen a sus límites, recibirás un aviso y podrás cerrar tu sesión de manera ordenada. Si decides seguir jugando, la sesión finalizará automáticamente cuando se alcance uno de los límites que hayas configurado.

Por supuesto, puedes finalizar tu sesión en el momento que decidas, aunque no hayas alcanzado los límites que tú mismo te hayas impuesto.

Qué más hacemos para cuidarte

Para protegerte, si detectamos que puedes estar desarrollando un comportamiento de riesgo hacia el juego, desde **Codere Online** te informaremos a través de un correo electrónico, no podrás participar en nuestras promociones y dejaremos de enviarte comunicaciones comerciales.

Este mensaje que te haremos llegar contendrá información relativa a las participaciones, al gasto y, si los hay, cambios en los patrones de juego. También te recomendaremos que entres en nuestra zona de **juego seguro**

Herramienta de detección de comportamientos de riesgo

Codere Online ha creado una solución que permite identificar a los jugadores con comportamientos de riesgo repetitivos y su incremento en la conducta de repetición en el tiempo. Esto nos permite identificar el riesgo de esa conducta antes que la adicción se establezca.

El modelo predictivo extrae patrones de los datos históricos y transaccionales para identificar riesgos e identificar marcadores

repetitivos y comportamientos en secuencia pudiendo identificar un comportamiento potencialmente de riesgo.

Al extraer la información de esos patrones logramos identificar el comportamiento en los jugadores que son potencialmente de riesgo.

Para poder realizar el algoritmo que nos permite la detección de comportamientos de riesgo, hemos analizado una serie de indicadores que permiten analizar el comportamiento de los jugadores, lo que nos permite tomar las decisiones correspondientes con el fin de cumplir nuestros objetivos de **Juego Responsable**.

Además, se llevará a cabo el bloqueo de aumento de límite de depósitos por encima de los generales y las comunicaciones promocionales, atendiendo a la normativa vigente.

Campañas y difusión de mensajes de juego responsable

En su inquietud por dar soporte a los reguladores en su labor, Codere ha realizado interesantes estudios en el ámbito del juego on line. Siendo todos ellos relevantes, destacamos:

- La monografía **“Una aproximación a la percepción sobre el comportamiento y las actitudes sociales respecto al juego y al juego on line en España”** (2010). por Codere en colaboración con la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M), a través de su Instituto de Política y Gobernanza (IPOLGOB) y está encaminado a conocer la situación social en el entorno de la industria del juego. Esta serie anual de estudios constituye una de las pocas obras en las que se aborda el Juego en España, (en especial, en su versión on line), desde una perspectiva sociológica y politológica, desde la primera edición.
- El libro **“El juego on line”** (2011), presentado en la Comisión Nacional de la Competencia de Madrid, en colaboración con Thomson Reuters Aranzadi.

- El libro “**Abuso de Internet ¿Antesala para la adicción al juego de azar on line?**”, que recoge la visión y el análisis de una veintena de especialistas e investigadores internacionalmente reconocidos sobre lo que supone el uso de Internet y la práctica excesiva del juego de azar on line, demostrando la estrecha relación entre ambos factores. Mediante reflexiones desde el ámbito psicológico y propuestas regulatorias para su control, la publicación pretende servir de ayuda en la sensibilización, la prevención y minimización de los problemas asociados al uso descontrolado de la Red, especialmente, los relacionados con el juego.

Destacamos también nuestro **Plan de Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable** (2020), donde priorizamos nuestro compromiso para implementar, priorizar e impulsar prácticas de Juego Seguro.

Test Auto-control

En **Codere Online** hemos creado nuestra oferta de juegos como una fórmula de ocio y entretenimiento saludable. Queremos que jugar sea siempre una experiencia divertida y placentera.

Ante el menor indicio de que puedas estar dejando de jugar únicamente para divertirte, te recomendamos que actúes.

Comprueba si estás jugando bien y de manera responsable contestando a las preguntas del test y si contestas positivamente a alguna de estas , solícítanos información.

1. ¿Te encuentras a menudo recordando experiencias pasadas de juego, planificando la próxima vez que va a jugar y/o te planteas formas de conseguir dinero con el que jugar?
2. ¿Has jugado alguna vez más dinero de lo que tenías pensado?
3. ¿Intentas controlar, interrumpir o detener el juego?

4. ¿El intento de interrumpir o detener el juego te produce inquietud o irritabilidad?
5. ¿Juegas para evadirte de algún problema con el juego?
6. Cuando te juegas dinero, ¿vuelve otra vez a jugar para recuperar el dinero perdido?
7. ¿Crees que puedes tener algún problema con el juego?
8. ¿Financias tu actividad de juego mediante dinero familiar, préstamo, falsificación, fraude o robo?
9. ¿Has perdido alguna vez tiempo de trabajo o de clase debido al juego?
10. ¿Has acudido a alguien para que te ayude con problemas económicos producidos por el juego?

*Basado en el test NODS (Asoc. Norteamericana de Psiquiatría, 1994)

Si necesitas ayuda...

Si crees o te han dicho amigos o familiares que el juego se ha convertido en un problema para ti, puedes contactar con entidades y asociaciones especializadas en patología del juego. Algunas de ellas son:

- Jugadores Anónimos de España www.jugadoresanonimos.org
- Asociación para la Prevención y Ayuda al Ludópata (APAL www.apalmadrid.org)
- Ludopatía org www.ludopatia.org/web/index_es.html
- EKINTZA ALUVIZ Asociación de ayuda al ludópata de Bizkaia <https://ekintzaaluviz.com>
- Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados (FEJAR www.fejar.org)

También puedes acudir a tu CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA que podrá tratarte en coordinación con los servicios de atención especializada en conductas adictivas

Además, todo el personal del Servicio de Atención al Cliente de **Codere Online** ha recibido formación sobre Juego Responsable y atenderá cualquier pregunta que tengas sobre este tema, poniendo a tu

disposición toda la información pertinente para ayudarte a abordar los problemas de juego.

Para más información y asistencia sobre Juego Responsable puedes contactar a través del teléfono de ayuda 900 533 025. Este teléfono es proporcionado por FEJAR para garantizar el juego de una manera responsable.

Puedes descargar toda esta información desde [aquí](#)