

Juega y apuesta sin riesgos con nuestra gama de **herramientas de juego más seguro**.

Más información

## **Cómo gestionar tus juegos y apuestas:**

Infórmate Herramientas de ayuda

### **Infórmate**

Aprende sobre el funcionamiento de los juegos y apuestas

Descubre acerca de los problemas y señales de alarma más frecuentes asociadas al juego y las apuestas

Más información en nuestra sección de Preguntas frecuentes sobre juego más seguro

## **Herramientas de ayuda**

Gestiona tu juego con estas herramientas de control del juego.

### **Controles del gasto**

Límites de depósito, Límites de sesión

### **Cierre y reapertura de cuenta**

Cierre de la cuenta, Periodo de pausa

### **Autoexclusión**

Autoexclusión, Autoprohibición

Revisa tu modo de jugar con estas herramientas disponibles en tu cuenta.

### **Herramienta de autoevaluación**

Algunas preguntas breves para determinar tu nivel de riesgo en el juego. Comience la prueba ahora.

## Organizaciones de ayuda y asistencia



online help for problem gamblers

**gambling  
therapy**



En colaboración con FEJAR, proporcionamos información sobre el Juego Seguro y orientamos a las personas (afectados o familiares) con problemas debidos al juego, a través de la siguiente línea de atención telefónica 900 533 025, un número gratuito que está disponible las 24 horas, 365 días al año.

Fuentes de ayuda

## Controles de Juego

**Gestiona tu tiempo y tu gasto** con las siguientes opciones, para asegurarte de que juegas de forma responsable.

Los límites que establezcas solo se aplicarán a tu cuenta y no se compartirán con otras cuentas de juego que pudieras tener.

## Límites de depósitos

bwin ofrece a todos sus usuarios límites de ingresos diarios, semanales y mensuales reglamentarios iniciales. Los límites de ingresos diarios, semanales y mensuales son los siguientes: 600 € al día (de 00:00 a 24:00); 1.500 € a la semana (desde las 00:00 del lunes a las 24:00 del domingo) y 3.000 € al mes (desde las 00:00 del primer día del mes hasta las 24:00 del último día del mes).

Todas las solicitudes para disminuir el límite se implementarán de inmediato.

Para todas aquellas solicitudes de incremento de límites o la desaparición de cualquier límite que se tenga establecido, por encima de los importes arriba indicados, serán aceptadas, siempre y cuando de forma conjunta:

- El jugador haya superado satisfactoriamente las pruebas de prevención de conductas adictivas del juego y de juego seguro de la DGOJ.
- Y que, a lo largo de los tres últimos meses, el jugador no haya incurrido en un comportamiento de riesgo, basándose en el análisis histórico que, con motivo de la solicitud, bwin realiza sobre la participación y comportamiento en los juegos de acuerdo con los requisitos exigidos por la normativa vigente.

Los nuevos límites entrarán en vigor en el plazo máximo de tres días a contar desde que se haya cumplido con las dos condiciones anteriores.

Por último, ten en cuenta que no podremos procesar un aumento de los límites si no han transcurrido tres meses desde el último aumento en los límites de ingresos.

ESTABLECE UN LÍMITE DE INGRESOS

## Límites de sesión

Los usuarios de bwin también tienen la opción de establecer un límite de sesión. Una vez alcanzado dicho límite, la sesión en cuestión termina automáticamente, desconectándose la sesión una vez que el juego que estaba en marcha termina.

## Cierre y reapertura de cuenta

### Cierre de cuenta

**Cierra tu cuenta** o bloquea solo productos específicos (Deportes, Casino o Póker).

## Reapertura de cuenta

Tu cuenta se **reabrirá automáticamente** en cuanto haya transcurrido el periodo de tiempo fijado en el momento del cierre. Sin embargo, tendrás la posibilidad de desbloquear los productos antes de la fecha establecida.

Ten en cuenta que no podrás volver a abrir tu cuenta durante las 24 horas posteriores al cierre de la misma.

**El cierre de cuenta/producto** es una buena opción si quieres tomarte un breve descanso de los juegos y apuestas. Si crees que tienes un problema con el juego, te sugerimos que solicites la autoexclusión y busques ayuda en alguna de las organizaciones que figuran en nuestra sección de Recursos de ayuda.

Mediante la autoexclusión, puedes evitar jugar durante un periodo de tiempo prolongado y el proceso es irreversible.

Si quieres cerrar tu cuenta totalmente o parcialmente, o para obtener más información sobre esta función, por favor, accede a Mi cuenta.

## Periodo de pausa o de descanso

Los usuarios de bwin pueden tomarse un descanso en su actividad de juego en cualquier momento. Estos descansos pueden ser de una semana, un mes o cualquier otro periodo de hasta un año. La solicitud para bloquear el acceso temporalmente se impondrá durante el periodo de pausa elegido por el jugador y será irrevocable. La cuenta se reactivará automáticamente una vez que expire el periodo establecido.

## Autoprohibición

Puedes excluirte a ti mismo con respecto a cualquier sitio web de juegos de azar al registrarte en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego, en el siguiente enlace <https://www.ordenacionjuego.es/es/rgiaj>. Registrarse en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego será por un periodo de tiempo indefinido, si bien, a los seis meses de haberte registrado, podrás solicitar una cancelación.

## Autoexcluirte

La autoexclusión implica un compromiso conjunto, del usuario y de nosotros. Tomaremos los pasos razonables para evitar que el usuario vuelva a abrir su cuenta o abra cuentas nuevas. No obstante, durante el periodo de autoexclusión, el usuario no debe intentar reabrir su cuenta ni tratar de abrir cuentas nuevas.

Los periodos de autoexclusión tienen una duración mínima de 12 meses. La autoexclusión no tiene duración máxima, puede ser indefinida.

Ten en cuenta que durante un periodo de pausa/descanso o de autoexclusión, los usuarios no podrán realizar ingresos ni jugar. Asimismo, tampoco recibirán ninguna comunicación comercial personalizada.

Para establecer un periodo de pausa o de autoexclusión, haz clic aquí.

Además de la autoexclusión, el acceso a sitios de juegos de azar puede bloquearse con Gamblock. También pueden utilizarse software de control parental como Cybersitter y NetNanny, que bloquean el acceso a sitios de juegos de apuestas.

## Herramientas de ayuda

Queremos estar seguros de que juegas de la **forma más segura posible**. Por eso, hemos reunido una **serie de herramientas** que te pueden ser de utilidad.

## Juega de manera segura

Si bien la mayoría de las personas juega de forma segura y responsable, para algunos el juego puede convertirse en un problema. Cuando juegues nunca olvides lo siguiente

- El juego debe entenderse como algo para entretenerse y divertirse, y no como una forma de ganar dinero.
- Juega solo lo que te puedas permitir perder.
- Evita jugar para recuperar lo perdido.
- Haz un seguimiento del tiempo y dinero que llevas jugando.

Si estás preocupado/a con respecto al juego, responde con sinceridad a las siguientes preguntas para poder hacerte una idea de si tienes un problema con el juego:

- ¿Jugar te aleja del trabajo, la universidad o la escuela?
- ¿Juegas para evadirte de una vida infeliz o aburrida?
- Cuando apuestas y te quedas sin dinero, ¿te sientes perdido/a y desesperado/a y necesitas volver a jugar lo antes posible?
- ¿Apuestas hasta gastarte el último céntimo, ya sea el dinero de los gastos de la casa o lo que cuesta una taza de café?
- ¿Alguna vez has mentido para encubrir la cantidad de dinero o tiempo que has pasado jugando?
- ¿Has recibido críticas alguna vez por tu forma de jugar?
- ¿Has perdido interés en tu familia, amigos o aficiones?
- ¿Las discusiones, frustraciones o decepciones hacen que quieras jugar?
- ¿Te sientes deprimido/a o tienes incluso ideas suicidas debido al juego?

Cuantas más veces hayas respondido afirmativamente, mayores serán las probabilidades de desarrollar un problema con el juego. Se recomienda solicitar una autoexclusión y buscar la ayuda de un profesional.

## Herramienta de autoevaluación

Si te preocupa el tiempo que pasas jugando, ¿por qué no realizas una encuesta anónima e independiente que podría ayudarte a entender tu situación? Puedes completar el siguiente Test de jugarBIEN y, además, si has contestado SÍ a cualquiera de esas preguntas, te sugerimos que realices cualquiera de los siguientes tests de autoevaluación para analizar tu comportamiento:

- Test South Oaks Gambling Screen
- Test del National Opinion Research Center DSM Screen for Gambling Problems

Test South Oaks Gambling Screen

Test del Center DSM Screen for Gambling Problems

## Fuentes de ayuda

Los usuarios y familiares que experimenten problemas con el juego deberían buscar ayuda. Si tienes la necesidad de contar a alguien tus problemas con el juego o los de otra persona, ponte en contacto con cualquiera de las opciones indicadas a continuación:

### **Organizaciones del Sistema Nacional de Salud que ofrecen servicios de prevención y atención de los trastornos relacionados con el juego**

La Dirección General de Ordenación del Juego ha puesto a disposición de todos los usuarios y familiares una herramienta de búsqueda que facilita la localización de los servicios de prevención y atención de los trastornos relacionados con el juego que forman parte de las estructuras del Sistema Nacional de Salud.



### **FEJAR**

La Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados es la unión de varias Asociaciones y Federaciones de Asociaciones regionales, de todo el territorio español. El principal objetivo de la Federación es unificar criterios y acciones entre las Asociaciones para defender mejor los intereses de las personas afectadas por la dependencia a los juegos de azar.

Para obtener más información sobre el Juego más Seguro y dar orientación a las personas (afectadas o familiares) con problemas por el Juego de Azar, llame al 900 533 025, número gratuito con atención 24 horas los 365 días del año.



### **Jugar Bien**

Se trata de un página gestionada por la Dirección General de Ordenación del Juego en la que puedes encontrar información útil sobre los juegos de azar y los riesgos asociados.

Para consultar más información, visita <https://www.jugarbien.es/>

online help for problem gamblers



### **Gambling Therapy**

Proporciona asesoramiento y soporte online en varios idiomas. Para consultar más información, visita [GamblingTherapy.org](http://GamblingTherapy.org)



### **Gamblers Anonymous**

Se trata de un grupo de personas que se han unido para compartir su experiencia, fortaleza y esperanzas con el resto y poder resolver así sus problemas comunes y ayudar a otros a recuperarse de un problema con el juego. Puedes encontrar una lista alfabética internacional de los lugares donde se celebran las reuniones aquí [Para obtener más información sobre el Juego más Seguro, llame al 800 098 861, número gratuito para clientes ubicados en España.](#)

### **Nuestro compromiso**

Millones de usuarios de todo el mundo apuestan con nosotros cada año, y lo hacen por la emoción que genera hacer una pequeña apuesta y poder ganar. Apostar y jugar es una forma fantástica de pasar el tiempo, en la que se disfruta y socializa, por este motivo sigue siendo tan popular. No obstante, y desafortunadamente, para un pequeño porcentaje de personas, las apuestas deportivas y los juegos de azar dejan de ser divertidos y pueden provocar problemas personales, sociales, económicos e, incluso, de salud.

Es nuestra responsabilidad ayudar a los usuarios a jugar de forma segura y responsable, reduciendo el riesgo de problemas con el juego y facilitando a las personas que necesiten tratamiento, accedan a este.

Este es el motivo por el que hemos desarrollado una nueva estrategia más segura: "Changing for the Better".

El principal fundamento de nuestra campaña de juego más seguro es ser el operador de apuestas más fiable y divertido del mundo. El eje central de nuestro negocio son nuestros usuarios, por lo que nos aseguramos de que están protegidos a la vez que disfrutan con sus apuestas. Para consultar más información sobre nuestra estrategia, dirígete a la página de "Nuestra Política".

### **¿Qué es el juego seguro?**

La Dirección General de Ordenación del Juego define el Juego Seguro como el conjunto de aspectos de la oferta y el consumo de juego dirigidos a reducir el riesgo de conductas de riesgo, problemáticas, compulsivas o patológicas, o a minimizar los efectos negativos que puedan provocar. El Juego Seguro consiste en la elección racional y sensata de las opciones de juego, para evitar que se convierta en un problema. El Juego Seguro implica una decisión informada y consciente por parte de nuestros jugadores con el único objetivo del entretenimiento, manteniendo siempre el control sobre el tiempo y el

dinero que quieren gastar, y en el que el valor de lo jugado nunca exceda de lo que el individuo puede permitirse en función de sus circunstancias personales.

### **Los siete pilares**

El principal fundamento de nuestra campaña de juego más seguro -"Changing for the Better"- es ser el operador de apuestas más fiable y divertido del mundo. Esta estrategia se basa en 7 pilares:

#### **Comprender el problema**

hemos anunciado un proyecto de varios millones de dólares y cinco años de duración en colaboración con la División de Adicciones de Cambridge Health Alliance, un centro de formación integrado en la Escuela de Medicina de Harvard. Como parte de nuestro compromiso de para promover el bienestar de los jugadores y fomentar un entorno de juego seguro, facilitamos a la División de Adicciones datos anónimos sobre el juego con el fin de llevar a cabo una amplia investigación sobre diversos temas relacionados con la seguridad del juego. Los datos incluyen información sobre diferentes productos de apuestas deportivas y juegos de azar. Este amplio conjunto de datos permite a la División de Adicciones analizar indicadores de conductas de juego problemáticas, evaluar la eficacia de los mensajes de intervención y valorar el impacto de las herramientas de juego seguro de los operadores. Al colaborar en esta investigación, pretendemos contribuir a la comprensión colectiva de cómo ofrecer un juego más seguro y seguir mejorando la eficacia de las medidas de protección de los jugadores. La información obtenida del análisis de estos datos nos permitirá identificar patrones, tendencias y posibles factores de riesgo asociados a la conducta de juego, que pueden servir de base para el desarrollo de intervenciones basadas en pruebas y estrategias de juego más seguras.

#### **Educar a las partes implicadas**

Realizamos contribuciones a programas educativos para jóvenes y profesionales, así como a campañas de concienciación sobre los riesgos asociados al juego y su prevención.

#### **Promover actitudes responsables**

A través de la publicidad, el marketing y los patrocinios, promovemos la responsabilidad social.

#### **Empoderar a nuestros clientes**

Estamos añadiendo funciones a nuestros productos que ayudan a los clientes a jugar con seguridad. Aplicamos tecnologías de vanguardia en nuestros procesos que nos permiten detectar conductas de juego problemáticas, y colaboramos con el sector para compartir y fomentar este tipo de innovaciones.

#### **Ayudar a las personas que lo necesiten**



Financiamos tratamientos para los problemas con el juego y apoyamos a los que sufren por su causa.

## **Aplicar un diseño responsable**

Mediante principios de «diseño responsable», procuramos que todos nuestros productos sean atractivos y, a la vez, seguros.

## **Ponernos en el lugar del usuario**

En Entain, pensamos que el Juego Responsable nos incumbe a todos. Por eso, nos esforzamos para que quienes trabajan con nosotros sepan que toda nuestra actividad tiene como base un enfoque de juego seguro.

## **Mecanismos para detectar comportamientos y acciones de riesgo en el juego:**

Además, como parte de nuestra política de juego seguro, hemos desarrollado mecanismos para detectar comportamientos de riesgo. El objetivo es proteger a nuestros clientes mediante la prevención de los problemas antes de que surjan. Cuando detectamos a un jugador en situación de riesgo, aplicamos una serie de medidas que pueden llegar hasta la suspensión de la cuenta.

Utilizamos un sistema automático basado en Marcadores específicos para identificar y estudiar el patrón de comportamiento de juego de nuestros usuarios. Esto permite monitorizar dichos comportamientos y desarrollar medidas preventivas de control. El sistema ofrece un mecanismo de detección temprana y prevención del juego problemático.

Basándonos en la información obtenida a través de las medidas anteriores, y en aplicación de la normativa sobre Juego Seguro, como el Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo, estamos obligados a notificar a los usuarios, restringir las comunicaciones personales de publicidad y promociones, y suspender y/o, en su caso, rescindir el contrato y cerrar la cuenta del usuario.

## **Condiciones de participación y seguridad de la cuenta**

### **Prohibición de participación de menores**

La participación en la oferta de juegos solo se permite a personas mayores de 18 años. La participación de menores en los juegos ofrecidos por bwin está estrictamente prohibida. ElectraWorks (Ceuta) SA (anteriormente denominada ElectraWorks (Malta) Plc) ha establecido procedimientos rigurosos para verificar la edad de sus clientes y en caso de advertir el registro de un menor, dicho registro quedará cancelado. Para prevenir cualquier abuso, por favor mantén el acceso a tus datos (email, contraseña, combinación pregunta-respuesta) en un lugar seguro.

Ninguna persona no autorizada (incluyendo menores) deberá abrir una cuenta en nuestra página ni usar directa o indirectamente nuestros servicios.

### **Mecanismos de control parental**

Se puede bloquear el acceso a los sitios de juego mediante Gamblock. También puede utilizarse software de control parental, como Cybersitter y NetNanny, que bloquean el acceso a sitios de juegos de apuestas.

### **Proceso de Registro**

Para utilizar los servicios, antes debe registrarse a fin de crear una cuenta en nuestra página. Para crear una cuenta en nuestra página, elija un nombre de usuario único y/o registre su correo electrónico y una contraseña, e introduzca la información que le pedimos en el formulario de registro, incluyendo (sin carácter limitativo) su nombre y apellidos, su dirección, e-mail, sexo, fecha de nacimiento, documento de identidad, nacionalidad y número de teléfono. Debe asegurarse de que la información proporcionada en el registro o a partir de dicho momento sea precisa y esté actualizada. Puede cambiar en cualquier momento los datos que nos haya indicado en el registro modificando sus preferencias de cuenta, siempre que esta información sea veraz y completa. Consulte nuestra Política de Privacidad para obtener más información. Si lo prefiere, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio al Cliente obtener dicha información.

Para más información sobre el proceso de registro, por favor consulte nuestras Disposiciones Generales.

Podrá acceder a nuestros servicios desde su cuenta una vez completado el proceso de registro y verificación correspondiente.

### **Seguridad de la cuenta**

bwin cumple con las normas de seguridad más altas de la industria, con un sistema de seguridad de cinco niveles, varios cortafuegos y una encriptación SSL de 256 bits. Los sistemas de alerta temprana en forma de límites a las apuestas y ganancias excepcionalmente altas evitan la manipulación y otras actividades delictivas en una fase inicial.

No obstante, puedes ayudarnos a aumentar la seguridad de tu cuenta aún más:

- Configura la función bloqueo automático de tu ordenador para protegerlo de un uso no autorizado.
- Mantén en un lugar seguro tus datos de acceso (nombre de usuario, contraseña y la combinación de pregunta y respuesta).
- No compartas tus claves de acceso de la cuenta de juego, los datos de tu tarjeta de crédito ni de tu cuenta bancaria.
- No dejes desatendido el ordenador o dispositivo cuando hayas hecho el login.
- No utilices la opción "Guardar contraseña" en las pantallas de login.
- Crea diferentes perfiles para todas las personas que utilizan tu ordenador o dispositivo, de modo que nadie pueda acceder a tu información.

### **Cambia tu contraseña con regularidad**

Cambiar con frecuencia tu contraseña te ayuda a mantener la seguridad de la cuenta. Si no recuerdas haber accedido a tu cuenta en la fecha y hora indicadas, cambia tu contraseña inmediatamente. Si has olvidado la contraseña, haz clic aquí. Recibirás un e-mail con los siguientes pasos que debes dar para obtener una nueva.

### **Condiciones de participación**

Puedes consultar la versión actual de nuestras Condiciones de participación, las cuales has aceptado, aquí.

Si quieres consultar una versión anterior de nuestras Condiciones de participación, por favor, envía una solicitud a nuestro equipo de Atención al usuario.