

## Nuestro enfoque

Millones de usuarios de todo el mundo apuestan con nosotros cada año y lo hacen por la emoción que supone el cosquilleo de 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, desafortunadamente, para un pequeño porcentaje de personas, los juegos de apuesta dejan de ser divertidos y pueden provocar problemas personales, sociales, económicos e, incluso, de salud.

Es nuestra responsabilidad ayudar a nuestros usuarios a jugar de forma segura y responsable, reducir el riesgo de daño y ayudar a que las personas que necesiten tratamiento accedan a él.

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

El principio rector 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 su actividad de apuesta habitual. Para consultar más información sobre nuestra estrategia, dirígete a nuestra página de política.

Última revisión y actualización de esta página: **Junio 2020**

## Nuestra política

El principio rector 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 y ofrecer las mejores soluciones:** hemos anunciado un proyecto multimillonario de cinco años de duración con la División de Adicciones del Cambridge Health Alliance, un centro de formación integrado en la Escuela de Medicina de Harvard.
- Educar a nuestros actores clave: lo que incluye el lanzamiento a nivel nacional de programas educativos para jóvenes con organizaciones benéficas, así como campañas de concienciación en escuelas públicas.
- **Promover actitudes responsables:** al fomentar la toma de acuerdos en la industria para realizar campañas de marketing responsables.
- **Empoderar al usuario:** mediante la aplicación de algoritmos "marcadores de daño" y de mecanismos adicionales de juego más seguro que permitan la detección y prevención temprana de problemas con el juego.
- **Financiar tratamiento a aquellos que lo necesiten:** aumentar por diez nuestras donaciones para investigación, educación y tratamiento de problemas con el juego, del 0,1 % al 1 % de los ingresos brutos por juego (GGR).

- **Defender un diseño de producto responsable:** desarrollando más principios de diseño responsable de productos.
- **Impulsar un cambio cultural en nuestro negocio:** garantizando que todos los aspectos de nuestro negocio tienen como base un enfoque de juego más seguro.

Última revisión y actualización de esta página: **Junio 2020**

### **Te ayudamos a que mantengas el control**

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](#).

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](#)

Última revisión y actualización de esta página: **Junio 2020**

## LÍMITES DE INGRESOS

### Límite de ingresos personal

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; las siguientes normas se aplican para las solicitudes de aumento de límite:

- En caso de que sea una primera solicitud de aumento o eliminación de los límites, el usuario debe completar correctamente y pasar la versión más reciente del [test de autoevaluación](#) de la DGOJ. Una vez pasado el test, los nuevos límites se harán efectivos una vez transcurridos siete días.
- En el caso de una segunda solicitud o de solicitudes posteriores del mismo jugador para aumentar o eliminar los límites, llevaremos a cabo un análisis histórico de participación y comportamiento en los juegos. Los nuevos límites se harán efectivos tres días después de que el resultado de dicho análisis haya sido positivo. Nos reservamos el derecho a rechazar tales solicitudes si se considera apropiado, así como solicitar aclaración adicional al usuario.

Ten en cuenta que no podremos procesar un aumento de los límites si no han transcurrido tres meses desde la última modificación en los límites de ingresos.

Para establecer un límite de ingresos, [haz clic aquí](#).

Última revisión y actualización de esta página: **Junio 2020**

## **OTROS TIPOS DE LÍMITES**

### **Límites de importe de apuesta**

Además de los límites de ingresos, los usuarios de bwin tienen la opción de aplicar límites semanales en el importe de apuesta para sus apuestas deportivas o de casino. Todas las solicitudes de disminución de límite se implementan de inmediato; las solicitudes de aumento de límite se hacen efectivas a las 72 horas.

### **Límites de session**

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.

Última revisión y actualización de esta página: **Junio 2020**

## **PERIODO DE PAUSA Y AUTOEXCLUSIÓN**

### **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.

### **Autoexclusión reglamentaria**

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://sede.ordenacionjuego.gob.es/tramite/login/inicio.jjsp?idConvocatoria=10>. 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 con nosotros**

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.

Última revisión y actualización de esta página: **Junio 2020**

## **CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN Y SEGURIDAD DE LA CUENTA**

### **Protección de los menores**

bwin excluye a menores (personas menores de 18 años) del juego mediante la realización de comprobaciones de identidad que pueden requerir el envío de copias de diferentes documentos. Nos tomamos muy en serio la responsabilidad de evitar que los menores jueguen con nosotros y, para ofrecer la mejor protección posible, es necesario compartir dicha responsabilidad con los padres.

Además de los procedimientos de seguridad descritos anteriormente, puede que te interese software de control parental como [Cybersitter](#) y [NetNanny](#), para bloquear los sitios de juegos de azar a menores de 18 años.

Si conoces a alguien menor de 18 años registrado en nuestra página, ponte en contacto con nosotros de inmediato [aquí](#).

### **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.

Última revisión y actualización de esta página: **Junio 2020**

## **OTRAS FUENTES DE AYUDA Y SOPORTE**

### **Fuentes de ayuda**

Para obtener más información sobre el Juego Responsable, llame al 800 098 861, número gratuito para clientes ubicados en España.

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:



## **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/>



## **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.



## **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](#)

Última revisión y actualización de esta página: **Junio 2020**