

# JUEGO MÁS SEGURO



## Juego Más Seguro

Sin los hábitos de juego y las herramientas de control adecuadas, el juego online puede conllevar riesgos, como problemas personales o económicos para las personas que desarrollan problemas con el juego y sus familias. Creemos que jugar tiene que ser una experiencia divertida y entretenida, y por eso ponemos a tu disposición una variedad de herramientas de Juego Responsable. Nuestra ambición es ser la compañía de juego más responsable del mundo. También queremos recordarte que los menores de edad tienen totalmente prohibido acceder a cualquier página de juego online, y nuestro sitio web es solo para mayores de 18 años.



### Límites y Auto-exclusión

Ofrecemos una variedad de herramientas y servicios muy útiles. Toma decisiones de juego sostenibles estableciendo límites personales. Los límites de pérdidas y de depósito son compartidos entre todas las cuentas de juego en los sitios web del **Grupo Paf**. Estos sitios web son: paf.es, pinatacasino.es, goldenbull.es y speedybet.es.

#### ● Límite de depósito

Establece límites sobre cuánto puedes depositar en tu cuenta de juego para controlar tus gastos.

**Diario: €600**

**Semanal: €1,500**

**Mensual: €3,000**

Estos límites cumplen con las regulaciones. Si deseas reducirlos, puedes solicitárnoslo de inmediato.

#### Incremento o Eliminación de Límites:

Puedes solicitar límites de depósito más altos o incluso la eliminación de los límites. Para hacerlo, deberás:

- Pasar las pruebas de prevención de conductas adictivas.
- Asegurarte de que no se haya mostrado un comportamiento de riesgo en los últimos 3 meses.
- Después de superar estas verificaciones, los nuevos límites entrarán en vigor dentro de 3 días.

Nota: Solo puedes solicitar un incremento cada 3 meses. Durante 30 días después de que entren en vigor los nuevos límites, no recibirás promociones personalizadas, pero aún podrás usar las anteriores.

#### ● Límite de pérdidas

Controla cuánto dinero gastas jugando, regulando tus pérdidas potenciales.

#### ● Suspensión de categorías de juego

Una herramienta para suspender, por tiempo determinado, una o varias categorías de juego.

#### ● Recordatorio de Juego

Al activar los recordatorios de juego, recibirás mensajes sobre juego responsable en tu pantalla mientras tu sesión de juego esté activa.

#### ● Resumen de Juego

Tu resumen de juego muestra cuánto has ganado y perdido.

#### ● Auto-exclusión

Si deseas dejar de jugar con nosotros, puedes auto-excluirte en la sección "Preferencias de exclusión" de tu perfil. Te ofrecemos los siguientes períodos de exclusión:

- 24 horas
- 1 semana
- 2 semanas
- 3 semanas
- 4 semanas
- 6 semanas
- 6 meses

#### ● Auto-prohibición

Si necesitas bloquear tu acceso a todos los servicios de juego regulado en España, puedes inscribirte en el **Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ) en la página web de la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ)**. La vigencia es indefinida, pero se puede solicitar a la DGOJ su cancelación transcurridos 6 meses.

## Aprende sobre tus hábitos de juego



Completa nuestro test y obtén información importante sobre tus hábitos de juego.

¿Qué tipo de jugador soy?

Las preguntas que encontrarás en el test personal pueden ayudarte a valorar si te encuentras en una zona de peligro con respecto al juego. El test sigue las directrices del sistema PGSI test estándar. No guardamos los resultados. Por favor, responde de manera espontánea seleccionando una opción en la escala:

Nunca - A veces - Muchas veces - Casi siempre.

Al responder al test, valora tu comportamiento durante los últimos 12 meses. La primera respuesta que viene a la mente suele ser la más adecuada.

## Encuentra ayuda



**Si tienes problemas con el juego, te recomendamos que hables con alguien.**

Nuestro servicio de Atención al cliente te brinda información y apoyo sobre Juego Responsable en el teléfono: +34 900 997 901. Además, hablar con un experto es un paso importante y necesario. Te recomendamos los siguientes:

### FEJAR

En FEJAR (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados) podrán escucharte, asesorarte, o incluso ayudar a comenzar un tratamiento de rehabilitación.

### Jugar Bien

Punto de encuentro de la Dirección General de Ordenación del Juego en el que encontrarás información y herramientas para fomentar que, cuando juegues, lo hagas como una opción de entretenimiento.

### Sistema Nacional de Salud

Puedes solicitar atención gratuita en la Seguridad Social, a través de tu médico de atención primaria.

### Date de alta en el servicio de alertas por suplantación

Somos miembros de el nuevo Servicio de alertas por suplantación de identidad creado por la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ). La suscripción a este servicio permite que cualquier persona cuyos datos sean utilizados para crear una cuenta de juego en las webs de los operadores participantes en España sea avisada, para así poder detectar intentos de suplantación de identidad.

## Límite de pérdidas anuales



Todos los usuarios que juegan en cualquier sitio web del Grupo Paf están automáticamente cubiertos por nuestro Límite de Pérdidas Anual. Los sitios web del Grupo Paf son: paf.es, pinatacasino.es, goldenbull.es y speedybet.es. El Límite de Pérdidas Anual se aplica de la siguiente manera:

|                     |   |          |
|---------------------|---|----------|
| A partir de 25 años | → | 16.000 € |
| Entre 20-24 años    | → | 6.000 €  |
| Entre 18-19 años    | → | 1.800 €  |

### Ejemplo de cómo calculamos las apuestas menos las ganancias:



|                      |         |
|----------------------|---------|
| ■ Apuestas totales:  | 10.000€ |
| ■ Ganancias totales: | 7.500€  |

---

**Pérdida:** **2.500€**

Cantidad restante a tu límite de pérdida anual: 15.000 €

### ¿Cómo se calculan las pérdidas?

La ganancia o pérdida se calcula de la siguiente manera: depósitos menos retiradas. Este cálculo se realiza dentro del año natural en curso (1 de enero - 31 de diciembre).

### ¿Qué sucede si un jugador alcanza el Límite de Pérdidas Anual?

Una vez que un jugador alcanza el Límite de Pérdidas Anual, no puede depositar hasta el 1 de enero del año siguiente.

**¡Nota!** Si cambias de grupo de edad en tu cumpleaños, el límite de pérdidas también cambiará al límite superior. Por ejemplo, si estás en el grupo de edad 18-19 y cumples 20 años, el límite de pérdidas aumentará al de grupo de edad 20-24.

### ¿Por qué el Límite Anual de Pérdidas es menor para jugadores jóvenes?

Las investigaciones muestran que los jugadores jóvenes corren un mayor riesgo de desarrollar un problema con el juego.

### ¿Es posible evitar alcanzar el Límite de Pérdidas Anual?

No hacemos excepciones a nuestro Límite de Pérdidas Anual. Sin embargo, todos los usuarios pueden limitar sus pérdidas potenciales utilizando nuestra herramienta Límite de pérdidas y depósitos. Recomendamos a nuestros usuarios que hagan una evaluación cuidadosa de su situación financiera para establecer límites realistas que sean efectivos.

## Protección del menor



Tenemos una estricta política sobre la edad de acceso al juego. Hay una variedad de herramientas para que los padres o tutores protejan a los menores del acceso al juego.

El juego está prohibido para cualquier persona menor de 18 años. Si detectamos alguna actividad de juego en personas menores de 18 años, la cuenta de juego será bloqueada y no podrá acceder al servicio de juego online.

Existen servicios que pueden ayudar a controlar tus hábitos de juego y mantener a los menores de edad alejados de los sitios de juegos online. ¡Asegúrate de cerrar la sesión cuando no estés jugando.

- Aquí tienes información sobre cómo usar el Control Parental en dispositivos móviles **ANDROID** e **iOS**
- Bloquea a los jugadores menores de edad, usando, por ejemplo, **Qustodio**.
- Bloquéate en sitios web de juego, por ejemplo, con **Gamban**.

### Proceso de registro

Para jugar en cualquier sitio del Grupo Paf, debes registrarte completando y enviando nuestro formulario de registro. Al enviarlo, verificamos que tienes más de 18 años y que no tienes prohibiciones o exclusiones de juego. Si todas las verificaciones se superan, recibirás un correo electrónico de activación.

Una vez que tu cuenta esté activada, podrás iniciar sesión y comenzar a jugar. Sin embargo, los depósitos superiores a €150 y cualquier retiro requieren una verificación exitosa de identidad. Puedes verificar tu identidad inmediatamente después de la activación proporcionando un pasaporte o documento nacional de identidad y una selfie.

## Apoya tus seres queridos



¿Conoces a alguien que esté jugando demasiado?  
Tenemos algunos consejos que pueden ayudarte.

### Habla con alguien

Iniciar una conversación y hablar sobre el problema es un primer paso importante. Como amigo o familiar, posiblemente necesites hablar porque la situación también te afecta. Hablar sobre el tema puede ser el primer paso para solucionar el problema.

### Tu salud es lo más importante

Es fácil que te olvides de ti y de tu salud cuando alguien de tu alrededor tiene este tipo de problemas, pero recuerda que debes cuidarte a ti mismo para poder cuidar a los demás.

### Sé un amigo, no un banco

Los jugadores que tienen problemas con el juego pueden inventarse historias de lo más variadas para pedirte dinero. Recuerda que como amigo o familiar, estás ahí para apoyar emocionalmente, no tanto económicamente. Controla tus finanzas.

## ¿Cuál es el secreto para ganar?



¿Alguna vez te preguntas cómo funciona todo realmente? ¿Por qué a veces ganas y otras no?

### ¿Por qué cambia mi suerte?

La mayoría de los juegos de casino son completamente aleatorios por defecto. Cada tirada o turno es un evento independiente, por lo que no hay nada que puedas hacer para mejorar tus probabilidades de ganar.

### ¿Aleatorio? ¿Evento independiente? ¿Qué significa?

Dentro de cada slot (o juego similar) hay un generador de números aleatorio que produce millones de números cada segundo. Cada uno de esos números es independiente de los demás y tiene una probabilidad de ser ganador o perdedor equivalente. El número que aparece antes o después no afecta a cada resultado.

### Si es aleatorio, ¿por qué nunca gano?

Puede que a veces las cosas se vean así de negras. Los números aleatorios hacen que a veces los principiantes ganen constantemente y otros lleven tiempo sin ganar. No es personal, son matemáticas.

### ¿La experiencia cuenta?

Para ciertos juegos no aleatorios la experiencia puede ser un plus. En este tipo de juegos, tu manera de jugar influye en tu resultado, pero esto no ocurre con las slots. Pero no importa lo bueno que seas, hay veces que la suerte puede no estar de tu lado.

## Radar y segmentos de riesgo



### Nos comunicamos contigo de manera diferente según tu estilo de juego

Tenemos nuestro propio sistema interno de seguimiento, llamado Radar. El objetivo del Radar es detectar posibles comportamientos de riesgo para que podamos ponernos en contacto con los jugadores de forma proactiva desde una perspectiva de juego responsable.

### ¿Cómo funciona?

La Segmentación de Riesgo clasifica a los jugadores en diferentes segmentos según su historial de juego de los últimos 90 días, de modo que podemos adaptar nuestra comunicación a la situación de juego específica de cada jugador. La segmentación de riesgo de cada jugador se actualiza cada día, lo que significa que los jugadores pueden pasar de un segmento a otro.

### ¿Por qué no recibo comunicaciones comerciales?

No enviamos marketing a los jugadores de las zonas de riesgo. Los jugadores que hayan perdido más de 2.000€ durante los últimos 90 días no recibirán promociones personalizadas ni recompensas.



## Investigación sobre juego responsable



Lee sobre nuestros estudios sobre Juego Responsable en cooperación con la universidad de Estocolmo.

### Proyecto de investigación en materia de Juego Responsable

En enero de 2020, Ekaterina Ivanova presentó su tesis doctoral en la Universidad de Estocolmo, tras una cooperación de cuatro años con la Universidad de Estocolmo. Financiamos el proyecto de investigación y proporcionamos datos de nuestro sitio web de juego online para colaborar con dicha investigación.

El objetivo del proyecto era contribuir a la investigación en el área del Juego Responsable y el juego problemático, ya que es un área que carece de suficientes estudios. Esta investigación estudia el juego con dinero real, centrándose en el establecimiento de límites, el comportamiento de juego, las actitudes hacia las herramientas de juego responsable y la predicción de patrones de comportamiento.

**Aquí puedes consultar la investigación realizada en la Universidad de Estocolmo**

## Riesgos del juego



### Velocidad

La velocidad de un juego es la característica que más afecta al nivel de riesgo del mismo. Cuanto más corto sea el tiempo entre la apuesta y el resultado, mayor será el riesgo.

### Sonido y diseño

La mayoría de los juegos se construyen en torno a diferentes combinaciones y variaciones de efectos sonoros y elementos visuales para crear emoción. Este es un factor de riesgo, ya que el juego puede resultar demasiado cautivador.

### Nivel de apuesta

Los jugadores pueden buscar mayor emoción aumentando continuamente su nivel de apuesta y esto puede llevar finalmente a una pérdida del control.

### Probabilidades de ganar

Cuando un jugador gana, hay una sensación de recompensa. Tener múltiples ganancias pequeñas, así como la sensación de que es fácil seguir ganando, aumentan el riesgo de desarrollar una adicción al juego.

### Juego continuo

Apostar durante largos periodos sin interrupción es un riesgo evidente y es fácil apostar más de lo previsto. Recuerda que tenemos varias herramientas que te ayudarán a controlar el tiempo y el dinero que gastas en tus sesiones de juego.

**Y recuerda:  
¡Siempre juega con responsabilidad!**