



JUEGO RESPONSABLE



Juego Responsable

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 en Paf 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.**

● Límite de depósito

Controla cuánto dinero gastas jugando, regulando cuánto puedes depositar en tu cuenta de juego. En cumplimiento de la normativa aplicable, los depósitos de Clientes de juego en la cuenta de juego del Operador no podrán exceder los siguientes límites: seiscientos (600) euros diarios, mil quinientos (1.500) euros semanales, y tres mil (3.000) euros mensuales. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente de juego podrá rebajar los límites anteriores, enviando una solicitud expresa e individualizada al Operador que deberá de satisfacer con carácter inmediato. De igual modo, el Cliente de juego podrá solicitar al Operador, también mediante una solicitud expresa e individualizada, el incremento de los límites de depósito por encima de los límites establecidos en el primer párrafo de esta sección, o incluso su desaparición. El Operador podrá atender dichas peticiones cuando el Cliente haya superado satisfactoriamente las pruebas de prevención de conductas adictivas que a tal efecto establezca la Dirección General de Ordenación del Juego, y no haya mostrado un comportamiento de riesgo en los últimos tres (3) meses, debiendo el operador realizar a tal efecto y como consecuencia de dicha solicitud un análisis histórico de la trayectoria de juego del Cliente de juego. La entrada en vigor de los nuevos límites entrará en vigor en el plazo de tres (3) días desde el cumplimiento de los requisitos anteriores. En cualquier caso, únicamente podrá el operador acceder a dicha solicitud de aumento de los límites cuando hayan transcurrido al menos tres (3) meses desde el último aumento de dichos límites. En el plazo de treinta (30) días a contar desde la entrada en vigor, en su caso, de los nuevos límites, el Cliente de juego no podrá recibir ninguna promoción personalizada, si bien podrá seguir utilizando los concedidos con anterioridad a dicha fecha.

● Límite de pérdidas

Controla cuánto dinero gastas jugando, regulando tus pérdidas potenciales.

● Congelar categorías de juego

Una herramienta para congelar, 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 tomarte un descanso más largo, podemos ayudarte a bloquear tu cuenta de juego por un período de 6 meses, 1 año o 2 años. Durante este periodo no podrás acceder a tu cuenta de juego, y tampoco cancelar la auto-exclusión hasta de que se cumpla el plazo seleccionado. Ponte en contacto con nuestro servicio de Atención al cliente para saber más. La autoexclusión solo es válida en tu cuenta de Paf, no en cuentas de terceros.

● 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 estandar. 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.

[> Hacer el Test](#)

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

Paf participa en 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 pérdida anual de Paf



Tienes asignado un límite de pérdidas anual obligatorio de 20.000 €.

Cada jugador que juega en Paf está cubierto automáticamente por nuestro Límite de pérdida anual. Este límite significa que ningún jugador de Paf puede perder más de 20.000 € en un año natural.

Ejemplo de cómo calculamos las apuestas menos las ganancias:



■ Apuestas totales:	10.000,00€
■ Ganancias totales:	7.500,00€

Pérdida: **2.500,00€**

Cantidad restante a tu límite de pérdida anual: 17.500,00 €

¿Cómo se calculan las pérdidas?

- La ganancia o pérdida se calcula de la siguiente manera: apuestas menos ganancias.
- La medición continúa automáticamente durante cada año natural (1 de enero - 31 de diciembre).
- El límite anual de pérdidas de Paf se restablece el 1 de enero.

¿Qué sucede si un jugador alcanza el límite de pérdida anual de Paf?

- Una vez que un usuario alcanza el límite de 20.000 €, no puede jugar en Paf hasta el próximo año natural.
- Si esto sucede durante un juego, aparecerá un mensaje y el juego se detendrá.
- Un jugador que ha alcanzado el límite puede retirar el dinero de su cuenta de juego.

¿Es posible evitar alcanzar el límite de pérdida anual?

Nuestro servicio de atención al cliente estará encantado de ayudarte si tienes más preguntas.



“Nuestra innovación en Juego Responsable es líder en la industria y gana premios.”

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**
- Además, hay apps específicas de control parental, como **SecureKids para Android**
- Bloquea a los jugadores menores de edad, usando, por ejemplo, **SPYZIE** o **QUSTODIO**

Proceso de registro

Para jugar en Paf necesitas registrar una cuenta de juego, completando y enviando debidamente nuestro formulario de registro. Cuando envías el formulario, Paf chequea que eres mayor de 18 años y que no tienes ninguna prohibición o exclusión de juegos de azar. Si el registro pasa todas las verificaciones, recibirás un correo electrónico de activación.

Después de la activación, puedes iniciar sesión y jugar con nosotros. Sin embargo, no es posible realizar depósitos por encima de 150€ o retiradas de cualquier importe antes de tener verificada con éxito tu identidad. La verificación del documento de identidad está disponible inmediatamente después de la activación de la cuenta. Durante el proceso, Paf requiere los documentos de identidad (pasaporte o documento nacional de identidad) y puede solicitar DNI + 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.

Radars de Paf y segmentos de riesgo



Nos comunicamos contigo de manera diferente según tu estilo de juego, y nos aseguramos de que ningún jugador de riesgo reciba marketing directo.

Paf tiene su propio sistema interno de seguimiento, llamado Radar. Radar se desarrolló hace varios años con el fin de detectar comportamientos de riesgo de nuestros clientes, así como para comunicarnos con ellos de manera proactiva, desde la perspectiva del juego responsable.

El objetivo es segmentar a los jugadores en función del riesgo desde una perspectiva de juego responsable, y adaptar la comunicación preventiva. Radar está en continuo proceso de mejora de la detección de alertas de comportamiento, así como de la comunicación preventiva.

La Segmentación de Riesgo clasifica a los jugadores en diferentes segmentos según su historial de juego de los últimos 90 días, lo que significa que un jugador puede moverse entre diferentes segmentos de riesgo a lo largo del tiempo. La segmentación de riesgo de cada jugador se actualiza todos los días.

Paf también ha tomado la decisión de no enviar comunicaciones comerciales u ofertas personalizadas a los jugadores en los segmentos de riesgo. Los jugadores que hayan perdido más de 2.000€ durante los últimos 90 días no recibirán comunicaciones comerciales u ofertas personalizadas. Una de las ofertas incluidas es por ejemplo, Cashback.



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 entre la Universidad de Estocolmo y Paf. Paf financió el proyecto de investigación y proporcionó 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](#)

[Aquí puedes descargar el resumen y las conclusiones de la investigación en versión PDF](#)

Riesgos del juego



Velocidad, Sonido y diseño, Nivel de apuesta, Probabilidades de ganar y Juego continuo

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!

Consulta la información completa en [nuestra web](#)