

Juego Responsable

Los principios de juego responsable establecidos por el GRUPO COMAR implican:

- La prevención del juego de menores de edad y de las personas incapacitadas o que tengan prohibido su acceso al juego.
- La prevención del juego patológico.
- La prevención del fraude, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

En función de estos principios la sociedad "COMAR INVERSIONES, S.A." (en adelante COMAR) integrada en el Grupo Comar, una vez haya sido autorizada para el desarrollo y explotación de actividades de juego de la Ley 13/2011, desarrollará su POLÍTICA DE JUEGO RESPONSABLE en base a los contenidos que se describen a continuación:

Las acciones preventivas que adoptará COMAR para prevenir el juego patológico y su operativa, serán las siguientes:

- Los jugadores dispondrán en nuestra página web de la opción para reducir los límites de depósito autorizados y esta reducción entrará en vigor de manera inmediata.
- Los jugadores dispondrán desde nuestra página web de la opción de autoexclusión que bloqueará automáticamente su cuenta por el plazo establecido por el propio usuario, sin que éste pueda recibir ofertas promocionales ni comunicaciones de COMAR durante dicho plazo.
- COMAR proporcionará a los clientes los medios necesarios para ayudarles a controlar el tiempo que pasan jugando. La interfaz mostrará permanente un reloj que reflejará la hora actual visible y el tiempo de sesión transcurrido. Cuando el usuario inicie la sesión, se le mostrará el momento en que se conectó por última vez.
- La interfaz no inducirá al jugador a recuperar sus pérdidas. Además, COMAR, a través de su página web y sistema de juego detectará los intentos de jugar que pudieran surgir de la impaciencia del jugador al pulsar "jugar" repetidas veces mientras espera respuesta del sistema.
- COMAR proporcionará en su página web y de manera completa, actualizada y fácilmente accesible la información relativa a importes jugados, premios, ganancias y saldo de la cuenta de juego del participante.
- COMAR establecerá un sistema de acceso del jugador a su cuenta de juego, en virtud del cual éste tendrá que identificarse mediante credenciales u otros medios de autenticación del usuario que ofrezcan mayor nivel de seguridad
- La página web de COMAR informará en su página de inicio y de forma destacada de la prohibición de acceso y participación de los menores o incapacitados en relación con las actividades de juego.

COMAR implantará las siguientes acciones de sensibilización y su operativa:

- COMAR dispondrá de un contenido específico de información sobre juego responsable. El enlace al contenido de juego responsable estará presente en todas las pantallas con independencia de las dimensiones del terminal utilizado.
- Las comunicaciones comerciales de COMAR incorporarán en su difusión aquellos mensajes y advertencias sobre juego responsable que hayan sido determinadas



c) COMAR dispondrá de un enlace a la web Comisión Nacional del Juego www.juegosseguro.es, desde donde se accede a información sobre juego online, operadores, juego legal, juego responsable, autoexclusión, etc



d) COMAR dispondrá de un enlace a la Comisión Nacional del Juego en su página de inicio que posibilite su inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.

e) COMAR ofrecerá a los jugadores la opción de cumplimentar un test que revele actitudes y pautas de juego potencialmente problemáticas.

Como ejemplo tanto de acciones preventivas como de sensibilización contra el juego patológico aplicadas por el GRUPO COMAR, iJuego ofrece a sus clientes en la sección de juego de su página de inicio, la información:

- Los juegos de azar se conciben como actividades recreativas que generan entretenimiento y socialización en nuestra vida cotidiana, siempre y cuando su consumo sea de forma responsable.
- En España se practican diferentes modalidades de juego, entre las que destacan loterías, casinos, bingos, apuestas, máquinas recreativas, etc.
- En iJuego queremos que te diviertas con nosotros, siempre favoreciendo una nueva cultura del juego, en la que esta actividad se practique desde el ámbito del ocio y sin una práctica abusiva de juegos.
- Recordamos que la práctica de juegos sin control puede crear adicción, por eso queremos dar algunos consejos para disfrutar y jugar de forma responsable:
 - Nunca excedas sus límites según tu situación económica.
 - El juego de azares un entretenimiento, nunca una forma de resolver tu situación financiera.
 - No juegues bajo la influencia de alcohol o drogas.
 - No pidas dinero prestado para jugar.
 - Si pierdes, no sigas jugando para recuperar tu dinero.
 - No juegues si tu estado es depresivo.
 - Si crees que puedes tener problemas con el juego, te recomendamos que te pongas en contacto con alguna de las asociaciones de tu ciudad.
 - Si quieres información sobre como autoexcluir tu entrada en el casino, llama al teléfono 91 580 48 92.

Medidas proyectadas para paliar los efectos perjudiciales del juego:

- Se elaborarán y fomentarán periódicamente la realización de estudios y proyectos para paliar los efectos del juego.
- En la página de inicio de la web COMAR se dispondrá de enlaces que ofrecerán información que permita a los usuarios el contacto con instituciones, asociaciones o centros de ayuda para paliar los efectos perjudiciales del juego, tales como:



Acceso a la web www.jugarbien.es, web de la [Dirección General de Ordenación del Juego](#) con información y herramientas para fomentar que, el jugador lo haga solamente como una opción de entretenimiento

Información, noticias y asociaciones.

Página Oficial de Jugadores Anónimos en España: www.jugadoresanonimos.org

Grupos de familia Gam-Anon (R) en España: www.gam-anon.com

Ludopatia.org es la nueva web de la asociación para la rehabilitación de jugadores patológicos y otras adicciones, Fora de Joc, en su traducción literal al castellano Fuera de Juego. Esta entidad está apoyada por la Federación de asociaciones catalanas de afectados por los juegos de apuestas (FACAJOC): www.ludopatia.org

S.A.I. es una servicio profesional con vocación benéfico-social que nace en el seno de GP GABINETE DE PSICOLOGÍA, situado en Santa Cruz de Tenerife. Su objetivo es el tratamiento del juego patológico o Ludopatía: www.cop.es/colegiados/T-00932/asociacion.html

Medidas adicionales que adoptará COMAR para la protección de menores:

- COMAR informará en su página de inicio de la prohibición de jugar a los menores de edad o personas incapacitadas.
- COMAR establecerá contraseñas de acceso del jugador a su cuenta de juego que serán necesarias introducir al inicio de cada sesión, pudiendo optar por otros procedimientos de autenticación que ofrezcan una mayor seguridad.
- En la web de COMAR se hará constar la siguiente advertencia sobre las medidas de PROHIBICIÓN DE JUEGO PARA MENORES:



Este logo es una muestra de nuestros esfuerzos por prevenir que personas menores de edad realicen apuestas. La participación de menores de edad en el juego no sólo infringe nuestra propia política de juego responsable, sino que además está penado por la ley. Hemos tomado numerosas medidas para prevenir las apuestas por parte de menores de edad.

Padres: Si un menor de edad tiene acceso a su ordenador, usted puede prevenirlo de apostar con un simple software para "controlar el acceso a sitios webs" como NetNanny, PC TimeCop o BrightFilter.

PRINCIPIOS GENERALES de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo que se implantarán en la web de COMAR:

Objetivo de la Política

EL GRUPO COMAR está enteramente comprometido con la constante vigilancia para prevenir el blanqueo de dinero y combatir la financiación del terrorismo con el objetivo de minimizar y gestionar riesgos legales y riesgos de regulación. Igualmente se compromete con la labor social de prevenir crímenes y no permitir que se abuse de sus sistemas para fomentar dichos crímenes.

El GRUPO COMAR intentará por todos los medios mantenerse actualizado con el desarrollo de cualquier iniciativa nacional para prevenir el blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo. Se compromete a proteger, en todo momento, a la organización y sus operaciones y mantener a salvo su reputación de todo tipo de amenaza de blanqueo de dinero, financiación del terrorismo o cualquier otra actividad criminal.

Además de esos principios generales, COMAR pondrá en práctica una serie de procedimientos operativos para combatir el blanqueo de capitales. Entre ellos cabe citar:

- Diligencia debida con respecto a los clientes:** solo se permitirá jugar a los jugadores registrados que dispongan de una cuenta con el titular de la licencia. En todos los casos, el jugador deberá optar expresamente por facilitar los datos personales pertinentes para que pueda crearse su cuenta.
- Controles de pagos:** se mantendrán bajo control los números de tarjetas de crédito y datos personales de los jugadores que figuren registrados como usuarios. Por otra parte, los pagos directos entre clientes estarán prohibidos.
- Controles operativos:** COMAR, como operador, aplicará los requisitos de diligencia debida más estrictos cuando los límites sobre las cuantías que pueden apostarse sean elevados, siempre en cumplimiento de la normativa vigente.

Teléfono de iJuego para información y asistencia en materia de juego seguro y responsable:

Puede contactarnos en el 900 05 37 57

¿Puedo Prohibirme jugar con carácter general tanto en Online como en Casino, Bingos, etc..?

REGISTRO GENERAL DE INTERDICIONES DE ACCESO AL JUEGO (RGIAJ)

El Estado Español pone al servicio de los usuarios un Registro en el que la inscripción conlleva la autodenegación de acceso tanto a los operados online de juego, como a los lugares de juego físico habilitados al efecto con sus correspondientes licencias (Casinos, Bingos, etc.)

En la web de Jugarbien.es, encontramos la explicación detallada de su funcionamiento:

"La inscripción en un registro de prohibidos impide el acceso del inscrito a aquellos juegos respecto de los que la Administración Pública competente haya determinado la necesidad de realizar la identificación previa del jugador con el fin de hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a que les sea prohibida la participación en las actividades de juego.

En el caso de que la inscripción se realice en el Registro de Interdicciones de la DGOJ, la prohibición afectará al juego online y, en la medida de que sus normas regulatorias así lo establezcan, a los juegos de carácter reservado (loterías) que se desarrollan de forma presencial, pudiendo ser efectivamente aplicada dicha prohibición en el momento del pago de premios. Así mismo, esta información es comunicada a las Comunidades Autónomas con el objeto de que se incluya en los procedimientos habilitados por cada una de ellas para evitar el acceso a aquellos juegos donde la respectiva normativa autonómica determina la necesidad de comprobar la inexistencia de inscripción. De igual forma, la solicitud de cancelación de las citadas inscripciones, que solo podrá realizarse a través del Registro de Interdicciones de la DGOJ, será comunicada a las Comunidades Autónomas con el objeto de proceder a tenerlo en cuenta a la hora de habilitar al interesado el acceso al juego allí donde la respectiva normativa autonómica determina la necesidad de comprobar la inexistencia de inscripción.

Por otra parte, y salvo en el caso de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha, las solicitudes de inscripción o cancelación en el correspondiente registro de prohibidos autonómico cursada directamente en la Comunidad Autónoma correspondiente a través de los medios habilitados para ello, únicamente tendrá efectos dentro del ámbito territorial de competencias de la CCAA de la que dependa. En el caso de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha, la firma de un convenio para la interconexión automatizada de los registros de interdicción de acceso al juego (registro de prohibidos) entre la DGOJ y el mencionado regulador autonómico supone que ambos registros se constituyan funcionalmente como un único registro, reforzando la protección de los colectivos más vulnerables en relación con el juego.

Por otro lado, cada administración pública autonómica, con la excepción anteriormente mencionada, ha determinado una configuración específica para su registro de prohibidos, estableciendo los parámetros que se han considerado más convenientes para lograr una protección más efectiva de los jugadores. En el caso de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha, la configuración de su registro de prohibidos coincide con la determinada por el RGIAJ de la DGOJ.

Con el fin de dotar a la ciudadanía y a las Administraciones Públicas en general de información completa y detallada sobre los principales datos de los registros de prohibidos (estatal y autonómicos), de forma que se pueda tener una visión exacta de qué son, sus características, su cometido y los derechos y obligaciones derivados de la inscripción del registro estatal o de la Comunidad o Ciudad Autónoma puede consultar el [buscador que recoge la información relativa a todos los atributos que determinan la configuración de cada uno de los registros de prohibidos](#), tanto estatal como autonómicos, estos últimos según datos facilitados a la DGOJ por cada CCAA."

¿Cómo me puedo inscribir?

En el caso de que quiera solicitar que se le impida jugar en aquellos juegos en los que la legislación requiere la identificación previa del participante (juego online y aquellos juegos presenciales donde cada Comunidad Autónoma determine que es preciso la identificación previa del participante con el objeto de comprobar que no está inscrito en el correspondiente registro de prohibidos), puede solicitar el alta en el fichero de interdicciones de acceso al juego de esta Dirección General de las siguientes formas:

- Presencial: mediante la presentación del [formulario RGIAJ](#) en cualquiera de los registros previstos en el [artículo 16.4 Ley 39/2015](#) (registros electrónicos de las AAAP, oficinas de correos, representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero, oficinas de asistencia en materia de registros o en cualquier otro que prevea la normativa especial), siendo imprescindible que en la solicitud de presentación aparezca la fecha de recepción en el organismo público correspondiente, o en los servicios de admisión, recepción o identificación de los usuarios de los establecimientos de juego y en las comisarías de la Policía Nacional.
 - Más información sobre el [registro de solicitudes](#)
- Por internet: en la [sede electrónica](#) de la Dirección General de Ordenación del Juego (necesario certificado electrónico).
- También puedes enviar la solicitud una vez la hayas cumplimentado utilizando la [app móvil "DNIe autoprobibidos"](#). Por el momento, esta app únicamente está disponible para dispositivos Android y para utilizarla, además de poseer un DNIe 3.0, tu dispositivo móvil deberá disponer de conexión NFC.

¿Cuál es la vigencia de la inscripción?

La inscripción será por tiempo indefinido si bien podrá solicitar su cancelación trascurrido 6 meses desde que se haya practicado la inscripción.

De las inscripciones en el RGIAJ se dará traslado a las CCAA para la inscripción en sus respectivos registros de prohibidos de conformidad con lo previsto en su normativa.

Solicitud de certificado de estado en el Registro de Interdicciones de Acceso al Juego

Recuerde que puede solicitar un [certificado del estado en el RGIAJ](#) a través de la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego. En el caso de que tenga un certificado digital, el certificado se le proporcionará de forma instantánea. De lo contrario, deberá imprimir la solicitud y presentarlo [en cualquier oficina de registro](#).

LIMITES ESTABLECIDOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE JUEGO:

Como indica la normativa de juego, y viene explicado con claridad a los usuarios en la página online de la Dirección General de Juego (www.jugarbien.es):

"La Ley de regulación del juego contempla medidas de protección y de carácter preventivo que enmarcan la política de juego responsable de la DGOJ, entre las que cabe destacar los límites a los depósitos, no estando permitido el juego a crédito. Los límites diarios, semanales y mensuales de depósitos son los siguientes:

- 600 € al día (00:00 a 24:00)
- 1.500 € a la semana (desde el lunes a las 00:00 hasta el domingo a las 24:00)
- 3.000 € al mes (primer día del mes a las 00:00 hasta el último día del mes a las 24:00)"

¿Cómo puedo aumentar estos límites?

Cada participante, de forma expresa e individualizada, podrá solicitar a iJuego el incremento de los importes de depósito o la desaparición de cualquier límite que tenga establecido para su cuenta de depósito, por encima de los importes recogidos con anterioridad.

Estas peticiones podrán ser atendidas por iJuego cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- Cuando se trate de la primera petición de aumento de límites o la desaparición de cualquier limitación que realice un participante, éste deberá superar las pruebas de prevención de conductas adictivas del juego y de juego responsable (test de autoevaluación) que se encuentra disponible al iniciar el proceso de subida de límites. Superadas las pruebas, los nuevos límites entrarán en vigor una vez transcurridos siete días desde el día de su solicitud de cambio.
- Cuando se trate de la segunda petición o ulteriores peticiones de aumento de límites que realice un mismo participante, iJuego realizará un análisis histórico de la trayectoria del participante en base a los aspectos que al efecto establece la DGOJ, y que estarán relacionados con su perfil, su forma de participar en los juegos y su comportamiento alejado de conductas adictivas del juego. Los nuevos límites entrarán en vigor transcurridos siete días desde que se resuelva con resultado positivo el referido análisis.
- No podrá solicitarse un aumento en los límites establecidos por el participante, si no han transcurrido tres meses desde la última modificación de los límites por él fijados. Para realizar esta petición accede a tu cuenta de usuario "Área de Usuario" y haz clic en Límites de Depósito. Puedes ver más medidas de prevención en jugarbien.es en el apartado Otras medidas de prevención.

¿Puedo bajar los límites fijados por defecto?

Sí, por supuesto.

Accede a tu cuenta de usuario "Área de Usuario" y haz clic el límites de depósito. Cambia manualmente los límites a la cantidad inferior a la prefijada con anterioridad, y serán aplicados de manera inmediata.

¿Cuándo puedo solicitar una nueva subida de límites?

Solo una vez hayan transcurrido 3 meses desde la última solicitud de aumento de límites.

¿Por qué no puedo aumentar el límite máximo aunque lo estoy intentando?

Una eliminación o aumento de límites de ingreso pueden ser denegados por los siguientes motivos:

- Puede que la cuenta aún no haya sido verificada. En determinados casos, el inicio del proceso de verificación de cuenta no permite la eliminación o aumento de los límites de ingreso.
- La existencia de un límite auto-impuesto. Nosotros no recomendamos a nuestros usuarios que eliminen sus límites auto-impuestos y siempre dejamos claro que la eliminación o aumento de los límites puede estar en conflicto con una decisión anterior de limitar el gasto en el juego.
- Por no se ha concedido previamente un aumento y aún no ha transcurrido el periodo de espera de 3 meses estipulado por la ley.
- Cuando se realiza la solicitud de aumento de límites, basada en su poder de decisión y de conformidad con la legislación vigente. Nuestro política de prevención de juego responsable incluye determinados supuestos que no aconseja la autorización de aumento de límite a los usuarios si no hay un conocimiento, estudio y evaluación previo del cliente.