



Juego más Seguro

En **Platincasino ES**, nos tomamos muy en serio nuestra **responsabilidad social** y el compromiso con el **juego más seguro**. Creemos que el juego online debe ser una experiencia **entretenida, controlada y responsable**, asegurándonos de que nuestros jugadores disfruten de su tiempo con nosotros sin riesgos ni problemas asociados al juego compulsivo.

Si bien la mayoría de las personas juegan dentro de sus posibilidades, en algunos casos el juego puede convertirse en una preocupación. Cuando la diversión deja de ser el motivo principal y el juego empieza a generar **ansiedad, enfado o impacto en el bienestar emocional**, es posible que exista un problema.

El juego es un problema si:

- Interfiere con tu trabajo, estudios u otras actividades.
- Te origina problemas emocionales o de salud.
- Te genera problemas financieros.
- Interfiere en tu familia u otras relaciones personales.

En Platincasino ES afirmamos que la mayoría de las personas juega por diversión, sin embargo, debemos de ser cautos para que el juego no devenga en un comportamiento problemático.



En Platincasino ES operamos con todas las licencias y aprobaciones emitidas por la Dirección General de Ordenación del Juego. Puedes verificar la licencia de Platincasino ES.es haciendo clic [aquí](#).

Nuestra licencia te garantiza plena tranquilidad y seguridad para que juegues y te lo pases bien sin preocuparte. Es importante que solo disfrutes de los juegos online en páginas web que estén oficialmente autorizadas por el gobierno español, esto te asegurará poder ejercer tus derechos con garantía, así como evitar sorpresas desagradables.

Si quieres conocer más sobre el juego seguro en Internet, puedes visitar el contenido que Juego Seguro tiene preparado, así como el juego autorizado.

¿Sabes que significa Juego Seguro?

- Garantía de depósitos: Seguridad en los depósitos, pagos y cobros
- Protección de datos | Documento de información Juego Responsable: [Platincasino.es](https://www.platincasino.es)
- Sistema homologado
- Atención al cliente: gratuita y en castellano
- Confianza: reglas de juego claras y transparentes establecidas en T&C
- Identificación del participante: los jugadores deben ser mayores de 18 años
- Auto prohibición y autoexclusión

Nuestros juegos online son una forma de entretenimiento para adultos y esta experiencia siempre debe ser divertida, responsable y segura. Recuerda que sin diversión no hay juego y por ello te recomendamos que mantengas un control de tus gastos en todo momento, y por tanto, que solo juegues el dinero que te puedes permitir.

Consejos para un juego seguro y responsable

Para muchas personas, los juegos de azar son emocionantes y entretenidos. Pero siempre se debe de tener claro cuánto nos podemos gastar, cuanto tiempo deseamos jugar y tomarlo como una diversión.



Consejos para que controles el juego:

- Desde Platincasino ES queremos ofrecerte unos consejos para jugar con seguridad.
- **Establece un límite de pérdidas** antes de empezar a jugar y respétalo.
- **El juego debe ser siempre una fuente de diversión.** Recuerda que es solo un entretenimiento.
- **Nunca juegues con dinero prestado** ni utilices fondos destinados a gastos esenciales.
- **Controla tu tiempo.** Define cuánto jugarás y no lo sobrepases.
- **Haz pausas frecuentes** y, si lo necesitas, utiliza nuestra herramienta de **autoexclusión**.
- **Combina el juego con otras actividades** para mantener un equilibrio saludable.
- **Juega por diversión, no como una vía de escape** ni en momentos de estrés, tristeza o bajo el efecto del alcohol.
- **No intentes recuperar pérdidas.** El juego no debe convertirse en una obsesión.
- **Prioriza siempre tus relaciones personales.** No permitas que el juego afecte a tu vida social o familiar.
- **Juega solo en plataformas seguras y reguladas como Platincasino ES.es.**
- **El juego online es solo para mayores de 18 años.**

¿Cómo detectar que alguien tiene un problema?

- Deja a su familia sola por largos períodos de tiempo para poder jugar.
- Discute a menudo con su familia por el tiempo que pasa jugando o la cantidad que gasta en juegos de azar.
- No puede dejar de jugar o limitar su hábito, excede los tiempos que había estipulado previamente.
- Comienza a depositar dinero destinado al pago del alquiler/hipoteca, colegios, gastos médicos, comida, servicios...
- Piensa en el juego, en su próxima apuesta, cuando está en el trabajo, universidad, con familia, amigos. Dejando así de disfrutar su vida social.
- Ve el juego como un modo de ganar dinero rápido.

Si te ves reflejado en alguno de los puntos anteriores, te sugerimos que tomes medidas inmediatamente ANTES de que esto se convierta en un problema peor. Existen numerosas [organizaciones](#) que pueden ayudarte a controlar este problema.

De la misma manera, en Platincasino ES haremos un chequeo exhaustivo de la conducta y/o patrones de juego de nuestros jugadores para así poder detectar posibles cambios en las/os

mismas/os que pudieran indicar algún tipo de problema con el juego. Por ejemplo, un aumento significativo en las horas y/o el dinero gastado en el juego sin motivo aparente en un corto período de tiempo; patrones que indiquen que el jugador está doblando sus apuestas para tratar de cubrir pérdidas; actitudes negativas y/o desesperadas que indiquen una irritabilidad del jugador en sus interacciones con el servicio de atención al cliente, etc.

En el caso de que algún patrón de conducta problemático como los mencionados anteriormente fueran detectados, nuestro equipo de Juego Responsable se pondrá en contacto con el jugador en cuestión para intentar ayudarlo e intentar sugerirle algunas acciones que puedan hacer su experiencia de juego más segura, como límites de depósito y/o sesión de juego más acordes a sus posibilidades, bloquear la cuenta por un tiempo limitado, etc.

Si el jugador en cuestión se negara a proceder con las acciones propuestas y continuase con su conducta de juego compulsiva, incluso después de varias advertencias, nuestro equipo de Juego Responsable tomará las medidas oportunas para mitigar esta conducta. Entre estas medidas podemos destacar la imposición de límites más estrictos de depósito y/o sesiones de juego por parte del operador, la suspensión temporal de la cuenta de jugador e, incluso, el cierre indefinido de la misma, si fuera necesario.

Herramientas a tu alcance

Siguiendo con nuestra política de Juego Responsable te explicamos las herramientas que ponemos a tu disposición para que juegues con tranquilidad y solo te preocupes de divertirse pasando un buen rato.

Todos nuestros departamentos están en continua formación en materia de juego responsable para que siempre podamos servirte de apoyo en caso de que lo necesites.



Haciendo clic en los siguientes enlaces, serás redireccionado a un test de autoevaluación y con él podrás detectar si necesitas ayuda para recuperar el sentido lúdico de las apuestas. Solo te llevará unos minutos y es gratuito y anónimo.

- Español - <https://www.ordenacionjuego.es/participantes-juego/juego-seguro>
- Inglés - <https://gamcare.gamtest.se/>



Jugar de manera responsable es la clave para el entretenimiento en Casino Online. Es recomendable utilizar la función para limitar los depósitos, esto te ayudará a evitar problemas con el juego.

Esta herramienta te permite establecer las cantidades máximas que estás dispuesto a jugar para evitar depósitos adicionales a los previstos.

La regulación del juego online en España establece, mediante la Ley 13/2011, de 27 de mayo, los límites que te aparecen por defecto al completar tu registro:

- Límite de depósito diario: 600 €
- Límite de depósito semanal: 1.500 €
- Límite de depósito mensual: 3.000 €

Si deseas aumentarlos o disminuirlos podrás hacerlo dentro de tu perfil, desde el apartado de [límites](#).

Cada vez que solicites un aumento de los límites de depósito, siempre y cuando estos sean por encima de los límites establecidos por defecto, deberás pasar una prueba de prevención de comportamiento adictivo y juego responsable establecida por la Dirección General de Ordenación del Juego (En caso de no superar el test podrás intentarlo de nuevo transcurrida una semana).

Además, nosotros llevaremos a cabo un estudio interno de tu historial de juego durante los tres meses previos a tu solicitud, de esta manera nos aseguraremos de que el incremento de límites que has solicitado no supone ningún riesgo para ti. Una vez ambos procedimientos hayan sido superados satisfactoriamente, los nuevos límites entrarán en vigor en un plazo máximo de tres días desde su aprobación.

Una vez aumentados tus límites por encima de los establecidos por defecto, no podrás volver a solicitar un aumento de límites hasta pasados tres meses desde la aprobación del último incremento.

Así mismo, si los límites fueran denegados, no podrás solicitar un nuevo aumento hasta pasados 3 meses desde la fecha de la evaluación.

En el caso de que decidas reducir sus límites de depósito, estos cambios se aplicarán en tu cuenta automáticamente. Asimismo, se aplicarán de forma instantánea todos los cambios de límites sucesivos, incluso tratándose de aumentos de los mismos, siempre y cuando estos estén por debajo de los límites impuestos por el regulador de manera predeterminada.

Para cualquier aclaración por favor contacte con nuestro departamento de atención al cliente en ayuda@platincasino.es.

***Prueba de prevención de comportamiento adictivo y juego responsable:**

Este test es una medida de obligado cumplimiento, aprobada por la Dirección General de Ordenación del Juego el 16 de noviembre de 2011, con el fin de prevenir las conductas adictivas y salvaguardar los derechos de los participantes en los juegos que, además, sirve como complemento a la política integral de responsabilidad social con la que platincasino.es está especialmente comprometido.

Por último, es importante tener en cuenta que, en el caso de que el test no resulte aprobado, podría ser el resultado de un incipiente problema con el juego, por lo que, si crees que es tu caso, te recomendamos que reflexiones acerca de ello y te tomes un descanso si lo crees necesario.



Autoexclusión y Autoprobibición de la cuenta

Si lo necesitas, date un respiro y desconecta.



Autoexclusión:

Desde platincasino.es ponemos a tu disposición desde tu cuenta de usuario la opción de autoexcluirte por el periodo que tu decidas. Para ello debes acudir a la pestaña de tu casino, ir a la opción de bloqueo de cuenta y seleccionar el periodo de autoexclusión (el periodo de autoexclusión va desde 1 día hasta 6 meses).

Ten en cuenta que una vez autoexcluido, no podrás acceder a los juegos ni realizar depósitos de dinero y **deberás esperar a la finalización del periodo establecido** para volver a jugar. Así mismo, durante el periodo de autoexclusión o baja no podrás ser beneficiario de ninguna promoción o sorteo.

Además, tienes la opción de inscribirte en el Registro General de Interdicción de Acceso al Juego (RGIAJ) y autoexcluirte de la participación en cualquier actividad de juego de azar en España.



La inscripción la puedes hacer:

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 AAPP, 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.

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 “DNle autoprobibidos”. Por el momento, esta app únicamente está disponible para dispositivos Android y para utilizarla, además de poseer un DNle 3.0, tú dispositivo móvil deberá disponer de conexión NFC.

¿Cuál es la vigencia de la inscripción?

La inscripción será por tiempo indefinido si bien podrás solicitar su cancelación trascurridos 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.



Configuración de sesión

Establece tus límites de juego y no los sobrepases.



Actualmente, la normativa del juego online en España establece la necesidad de configurar una sesión específica para los juegos de Tragaperras y Video Bingo, donde se establecen los límites de tiempo y gasto que cada jugador desea invertir en su sesión de juego.

En platincasino.es llegamos más allá porque consideramos que antes de comenzar a jugar en cualquiera de nuestros productos siempre debes establecer unos límites, tanto de tiempo como de dinero, independientemente del juego que desees iniciar. Por ello siempre deberás completar dicha configuración:

1. A su vez, tendrás que establecer la frecuencia en la que deseas que se te informe del tiempo y el saldo que llevas invertidos, el máximo que puedes estipular entre avisos es de 15 minutos.

2. Por último, podrás configurar que deseas hacer cuando se termine la sesión. De esta manera si deseas darte un descanso, esto se aplicará inmediatamente al terminar de jugar.



¿Se puede cerrar la sesión antes de cumplir el límite de tiempo y/o gasto?

Sí, se podrá cerrar y dejar de jugar en cualquier momento. Si deseas volver a configurar la sesión, debes darle al botón de cerrar sesión y volver a entrar con usuario y contraseña.

¿Se puede empezar una nueva sesión cuando se acaba la actual?

Sí, se puede volver a jugar siempre que se quiera, tanto si la sesión acaba al cumplir los límites de tiempo y gasto configurados como si tú mismo lo acabas antes de tiempo por voluntad propia. Siempre y cuando no te hayas restringido previamente la sesión.



Asistencia profesional

No estás solo, hay profesionales para ayudarte.



Existe una delgada línea entre la diversión y la adicción al juego, esto sucede cuando el usuario:

- Pasa demasiado tiempo en casinos online.

- Descuida sus obligaciones diarias.
- Oculta la verdad sobre el dinero que pierde o el tiempo que pasa jugando.
- Comienza a jugar molesto, deprimido o enfadado.
- Una pérdida le produce un deseo de recuperar ese dinero.
- Realiza depósitos con dinero prestado, o destinado para otras partidas distintas al ocio.
- Cada vez más personas de su entorno le reprochan el tiempo que pasa jugando en casinos online.

Si te identificas con alguna de las situaciones anteriores, puedes estar teniendo un problema con el juego. Por lo tanto, no subestimes esta posibilidad. Si necesitas ayuda profesional ¡No tengas miedo de pedir ayuda!

Desde platincasino.es queremos informarte sobre los organismos reguladores que ofrecen servicios de prevención y atención a los trastornos asociados con el juego:

En primer lugar, te aconsejamos que visites juego seguro, la web gestionada por la Dirección General de Ordenación del Juego, la cual proporciona información, consejos y ayuda sobre el juego responsable. Además, puedes encontrar la [institución](#) más cercana a las que te puedes dirigir si tienes un problema con el juego.

- Servicio en línea



Por otro lado, tenemos [Jugadores Anónimos](#) quienes ofrecen apoyo confidencial telefónico y presencial a cualquier persona que se vea afectada por problemas con el juego.

- Teléfono 24 Horas **670 691 513**
- Reuniones presenciales y virtuales
- Asistencia online: oficina@jugadoresanonimos.org



En la misma línea nos gustaría hablaros de [Azajer](#), es una Asociación sin ánimo de lucro, confidencial y aconfesional, cuya labor está centrada en la Información, Prevención, Rehabilitación y Reinserción de todas aquellas personas de cualquier edad, raza, sexo y condición social que tengan problemas con el juego de azar, así como a sus familiares y entornos afectados por la dependencia. Azajer es miembro del Consejo Asesor del Juego Responsable de la Dirección General de Ordenación del Juego y de la Comisión del Juego del Gobierno de Aragón.

- Teléfono **976 200 402 / 603 842 978**
- Reuniones presenciales y virtuales
- Asistencia online: azajer@azajer.com



Listado de Asociaciones de jugadores de Azar en Rehabilitación

Estructura del Sistema Nacional de Salud

En tu centro de salud pueden ofrecerte un primer punto de contacto con otros departamentos especializados. Puedes consultar los distintos centros disponibles.

A través de Psicólogos, ya sea en la Seguridad Social a través de una cita concertada por tu médico de cabecera, tu seguro privado o por cuenta propia, la mejor manera de combatir los comportamientos de riesgo pasa por hacer terapia. De esta forma, descubrirás las herramientas que te ayudarán a recuperar el control y la normalidad.

El gobierno de España ha incluido recientemente la ludopatía como otra conducta adictiva en su Plan Nacional sobre Drogas. Encuentra más información en tu centro de salud.



También podemos ayudarte

En Platincasino ES, nos comprometemos a proporcionar a nuestros jugadores un entorno de juego seguro. Esta es nuestra mayor prioridad. Queremos entretener y ofrecer diversión y emoción, pero los juegos de casino contienen riesgos. Ten en cuenta que, aunque ganar es gratificante, también existe la posibilidad de que puedas perder. Por este motivo, te aconsejamos que juegues solo con el dinero que te puedas gastar. Además, el juego puede ser adictivo, por lo tanto, te pedimos que juegues de forma responsable.

En **Platincasino ES** hemos creado una herramienta que permite identificar a los jugadores con comportamientos de riesgo repetitivos y su incremento en la conducta de repetición en el tiempo. Esto nos permite identificar el riesgo de esa conducta antes que la adicción se establezca.

El modelo predictivo extrae patrones de los datos históricos y transaccionales para identificar riesgos e identificar marcadores repetitivos y comportamientos en secuencia pudiendo identificar un comportamiento potencialmente de riesgo.

Al extraer la información de esos patrones logramos identificar el comportamiento en los jugadores que son potencialmente de riesgo.

Para poder realizar el algoritmo que nos permite la detección de comportamientos de riesgo, hemos analizado una serie de indicadores que permiten analizar el comportamiento de los jugadores, lo que nos permite tomar las decisiones correspondientes con el fin de cumplir nuestros objetivos de **Juego más Seguro**.

Atendiendo a la normativa vigente, los jugadores con comportamiento de riesgo recibirán una comunicación de aviso con la que deberán interactuar, para dejar constancia de su respuesta activa, en caso contrario se procederá a suspender la cuenta en un plazo de 72 horas hasta que se haya producido.

Además, los jugadores con comportamiento de riesgo no podrán aumentar los límites de los depósitos por encima de los generales, recibir comunicaciones comerciales, participar en promociones ni formar parte de los servicios destinados a la clientela privilegiada.

Solo podrán utilizar métodos de depósito nominativos y de su titularidad, no siendo posible el uso de tarjetas de crédito.

Si tienes alguna duda o necesitas cualquier asistencia personal sobre el **juego responsable**, nos gustaría informarte de que nos tienes a tu disposición en el **+34 871 078 432**.

Por otro lado, existe el servicio de **Atención al jugador**, con personal experto, completamente cualificado y personalizado, dispuesto a ayudarte los 365 días del año. Este servicio es prestado a través de las asociaciones sin ánimo de lucro: Jugadores Anónimos y de AZAJER, es completamente confidencial.

Jugadores Anónimos

+34 670 691 513

Azajer

+34 976 200 402 / +34 603 842 978

Para información específica, relativa a tu cuenta de jugador, no dudes en contactarnos a través de nuestro servicio de atención al cliente, bien sea por chat en vivo o email, y estaremos encantados de atenderte.

Juego en menores de edad

Recordamos a nuestros jugadores la importancia de jugar de forma responsable y una medida fundamental es la protección a menores. La edad mínima para todos los juegos de azar en España es de 18 años. Es por ello por lo que en Platincasino ES, identificamos a todos nuestros clientes y verificamos su edad para garantizar que los menores de 18 años no puedan acceder a nuestros servicios.

Los menores tienen prohibido realizar un registro y jugar en nuestra plataforma. Si un menor accede a realizar un registro en nuestra página utilizando información falsa sobre su persona o

utiliza la cuenta de un mayor de edad, la cuenta será bloqueada de manera inmediata y tomaremos las medidas oportunas.

Aunque dedicamos mucho tiempo y recursos para garantizar que no haya menores jugando, creemos que esta prevención será más efectiva con una responsabilidad compartida entre nosotros y los padres/tutores del menor.

Si te preocupa que algún menor de edad pueda estar utilizando nuestra web, comunícate con nuestro departamento de atención al cliente ayuda@platincasino.es y tomaremos las medidas oportunas.

Al mismo tiempo, te recomendamos que instales programas de protección infantil para reducir la posibilidad de que menores de tu entorno puedan jugar.

- [Pantallas amigas](#)
- [Qustodio](#)
- [Screentimelabs](#)
- [Kids Place](#)

[Más información sobre protección de menores](#)

Servicio contra la Suplantación de identidad (PhishingAlert)

Con el fin de prevenir la suplantación de identidad y combatir el fraude en las actividades de juego, la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) pone a disposición de los ciudadanos el servicio voluntario **PhishingAlert**. Este servicio permite detectar intentos de registro fraudulentos utilizando tus datos personales en cualquier operador de juego adherido, notificándote de inmediato si ocurre alguna sospecha de suplantación.

En **Platincasino ES**, hemos decidido apoyar esta iniciativa de la DGOJ, colaborando para garantizar que el juego sea siempre seguro y responsable para todos nuestros usuarios.

Lo podrás solicitar de forma presencial u online: <https://www.ordenacionjuego.es/gl/participantes-juego/juego-seguro/servicio-phishing-alert>.