

Resumen del “Protocolo de detección de conductas desordenadas de juego (comportamientos de riesgo)”

Fecha de publicación: agosto de 2023

En cumplimiento de lo exigido en la normativa reguladora del juego y de su “Política de Juego Responsable”, la ONCE cuenta con un “Protocolo de detección de conductas desordenadas de juego (comportamientos de riesgo)”, que tiene por objeto evitar, detectar y reaccionar adecuadamente frente a posibles conductas desordenadas.

El Protocolo está basado en una serie de indicadores objetivos que revelan patrones de actividad que se miden en periodos de un mes (bloque), durante cuatro meses consecutivos. A cada uno de estos indicadores se atribuye un peso específico.

1. Primer nivel de actuación:

Si en un bloque un usuario alcanza uno o varios indicadores y su peso específico suma determinada puntuación (umbral de riesgo), se considerará que ha desarrollado un comportamiento de riesgo y se realizarán las siguientes actuaciones de forma inmediata:

- Se suspenderá el envío de cualquier tipo de comunicación comercial, incluido también cualquier tipo de acción promocional.
- Se enviará un correo electrónico donde se le informará que se le ha detectado como persona con comportamiento de riesgo, junto con la siguiente información:
 - Operaciones realizadas en el último mes (gasto total, tiempo de conexión total, veces que alcanzó el límite de gasto y/o recarga, número de compras realizadas), comparando estos datos con los del perfil medio de JuegosONCE; así como la posible existencia de cambios en los patrones de conducta.
 - Recomendación de acceder a la sección de Juego Responsable, hacer el test de autoevaluación y consultar las herramientas para rebajar los límites de gasto y recarga.
 - Teléfono del servicio de atención al cliente de la ONCE e información sobre los servicios públicos de prevención y atención a los trastornos asociados con el juego, prestados en Centros integrados en el Sistema Nacional de Salud y en otras instituciones sociales y clínicas de interés.
- En caso de no establecer interacción con el usuario en un plazo máximo de 72 horas desde la remisión del mensaje, se suspenderá de manera automática y temporalmente la relación de juego con ese usuario y no podrá acceder a su registro de usuario. Una vez que se haya verificado que la interacción se ha llevado a cabo, se eliminará la suspensión.

2. Segundo nivel de actuación:

Si en el mes siguiente a la primera comunicación el usuario alcanza el umbral de riesgo en el siguiente bloque, se realizarán las siguientes actuaciones:

- Continuará la suspensión del envío de todas las comunicaciones comerciales.
- Se le bloqueará el acceso a las demos gratuitas de los juegos.
- Se le enviará un segundo correo electrónico con el siguiente contenido:
 - Información sobre sus operaciones actualizada al último mes y comparativa con los valores medios en JuegosONCE para el mismo periodo
 - Procedimiento de inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego, la opción de autoexclusión de JuegosONCE, y los servicios gratuitos de ayuda que presta la Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados (FEJAR) en colaboración con la ONCE.

- En caso de no establecer interacción con el usuario en un plazo máximo de 72 horas desde la remisión del mensaje, se suspenderá de manera automática y temporalmente la relación de juego con ese usuario y no podrá acceder a su registro de usuario. Una vez que se haya verificado que la interacción se ha llevado a cabo, se eliminará la suspensión.

3. Tercer nivel de actuación:

Si el usuario alcanza el umbral de riesgo en el siguiente bloque, se realizarán las siguientes actuaciones:

- Continuará la suspensión del envío de todas las comunicaciones comerciales.
- Continuará el bloqueo del acceso a las demos gratuitas de los juegos.
- Se le enviará un tercer correo electrónico o intento de comunicación por un medio alternativo con el mismo contenido que el segundo, con los datos actualizados al último mes. En el mensaje, se le advertirá que, si sigue alcanzando el umbral de riesgo en el siguiente bloque, se aplicará una limitación temporal del uso de su cuenta de juego, consistente en la suspensión de la misma durante un plazo de TRES MESES.
También se trasladará al usuario la información relativa al procedimiento de inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego, la opción de autoexclusión de JuegosONCE, y los servicios gratuitos de ayuda que presta la Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados (FEJAR) en colaboración con la ONCE
- En caso de no establecer interacción con el usuario en un plazo máximo de 72 horas desde la remisión del mensaje, se suspenderá de manera automática y temporalmente la relación de juego con ese usuario y no podrá acceder a su registro de usuario. Una vez que se haya verificado que la interacción se ha llevado a cabo, se eliminará la suspensión.

4. Cuarto nivel de actuación:

Si el usuario alcanza nuevamente el umbral de riesgo en el siguiente bloque, se le limitará temporalmente el uso de su cuenta, quedando suspendida de forma automática durante un plazo de TRES MESES.

Durante la suspensión temporal de la cuenta el usuario no podrá realizar recargas ni compras, pero si podrá retirar el dinero que tuviera en su cuenta antes a la suspensión y se le ingresarán los premios obtenidos por compras previas.

Transcurrido los tres meses de la suspensión de la cuenta, será comunicada al usuario la activación de la misma.

Cuando un usuario deje de alcanzar el umbral de riesgo en un bloque, se le enviará un correo informándole de ello y que ha dejado de estar considerado como persona que ha desarrollado un comportamiento de riesgo.