	MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE	Código: OCJR-PE-01
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE	Versión: 01
		Página 1 de 26

JUEGO RESPONSABLE – OCJR-PE-01



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN JUEGO RESPONSABLE


Bucaramanga, mayo de 2024.

ELABORADO POR: Laura Vanessa Redondo - Ana María Patiño Castro.



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	pág. 3
OBJETIVOS	
OBJETIVO GENERAL	pág. 4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	pág. 4
ALCANCE	pág. 4
DEFINICIONES	pág. 5
PRINCIPIOS	pág. 8
ETAPAS	pág. 9
FACTORES DE RIESGO	Pág. 9
VALORES	pág. 10
POLÍTICAS	Pág. 10
IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO	pág. 11
ACCIONES	
ACTIVIDADES DE PROMOCION Y CONTROL	Pág. 12
ACCIONES DE AUTOCONTROL	Pág. 16
ACCIONES DE APOYO A LOS AFECTADOS	pág. 17
DIAGRAMA DEL PROGRAMA	pág. 19
CRONOGRAMA DEL PLAN DE ACCIÓN	pág. 20
SEGUIMIENTO	pág. 21
TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Pág. 21
INDICADORES	pág. 21
ANEXOS	Pág. 23

	MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE	Código: OCJR-PE-01
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE	Versión: 01 Página 3 de 26


INTRODUCCIÓN

Coljuegos como entidad responsable del monopolio rentístico y los recursos de la explotación de los juegos de suerte y azar que se destinan a la financiación de la salud del territorio nacional, tiene como propósito generar recursos para la salud de los colombianos a través del juego legal y responsable.

Es por esto que Coljuegos se ha propuesto construir una política de lucha contra la operación ilegal de juegos de suerte y azar a través de la explotación y administración del monopolio rentístico, contribuyendo a la expedición de los reglamentos del esquema regulatorio apropiado para el sector, proponiendo y participando en la gestión de vigilancia en el cumplimiento de la normativa y sensibilizar sobre la ludopatía y su impacto en el juego con la expedición de la resolución 20214000036784 del 16 de diciembre de 2021 se derogan las siguientes resoluciones 20224000032324 del 2022, 20234000007094 del 2023, 20234000018684 del 2023, 202444000007624 del 2024 y 20244000016054 del 16 de octubre de 2024, por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable dirigida a mitigar el impacto negativo, producto del uso inadecuado del juego, promocionando el sector como una alternativa de entretenimiento y garantizando la sostenibilidad del operador al reconocer que se deben enfocar las acciones hacia el juego responsable.

DORAL GROUP S.A. consciente de la responsabilidad de implementar acciones definidas por ente regulador Coljuegos que están encaminadas a la promoción del juego responsable como una forma de esparcimiento, se compromete a proveer mecanismos de autocontrol al jugador orientados a la prevención de problemas que se puedan presentar en juego sin control o que se presente un alto riesgo a parecernos a información de organizaciones que pueda proveer apoyo a los posible afectados.

Es importante recalcar que el Juego Responsable es una **Decisión Informada** a los jugadores bajo unas condiciones seguras, en cuanto a reglas preestablecidas, tiempo y frecuencia, teniendo en cuenta la conciencia de que es una actividad de entretenimiento la cual puede implicar consecuencias si el jugador tiene un exceso y mal uso de esta alternativa de entretenimiento que puede generar un impacto en el aspecto emocional, económico, y familiar. Por tanto, este manual esta publicado, divulgado, comprendido y aplicado por los colaboradores y clientes.

	MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE	Código: OCJR-PE-01
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE	Versión: 01 Página 4 de 26

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL


Establecer lineamientos, en los cuales se definan los principios, políticas e información de apoyo para prevenir y orientar a los jugadores y no jugadores en los que se detecten conductas inusuales en materia de juego sin control, informando y educando a la ciudadanía sobre el uso adecuado de los juegos de suerte y azar, previendo y protegiendo a toda la comunidad de las consecuencias negativas que puede producir el juego en exceso, fomentando la cultura de juego responsable.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Promover e incentivar la cultura de Juego Responsable, la cual se impulsa a través de Coljuegos y se adopta en la compañía DORAL GROUP S.A.
2. Promocionar y ofrecer la práctica de juegos de suerte y azar como una actividad sana de esparcimiento y entretenimiento, donde la prevención y el autocontrol sean considerados los pilares fundamentales
3. Instaurar lineamientos que permitan prevenir y promocionar el Juego Responsable para guiar a los jugadores y no jugadores.
4. Desarrollar y brindar información a los jugadores para poder detectar si están ejecutando buenas prácticas del Juego Responsable.
5. Publicar, informar y educar sobre el uso adecuado y buenas prácticas de los juegos de suerte y azar, por medio de campañas y publicidad en los puntos de venta, en la página web de Coljuegos y las redes sociales de DORAL GROUP S.A.
6. Prevenir y proteger a los jugadores y no jugadores de las consecuencias negativas que puede producir el juego sin control.
7. Disponer, Conservar y actualizar información de los entes y organizaciones que puedan proveer ayuda y apoyo a las personas que presentan conductas inusuales del juego sin control.

ALCANCE

El presente manual aplica a todos los colaboradores de la compañía como clientes internos y a los clientes Externos, el cual debe ser implementado en cada una de las salas de juego

	MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE	Código: OCJR-PE-01
		Versión: 01
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE		Página 5 de 26

autorizadas en el contrato de concesión de DORAL GROUP S.A.

De igual manera aplica a todas las actividades de comunicación comercial adelantadas por la sociedad. Estas actividades incluyen la publicidad de marca, comunicaciones al consumidor, eventos promocionales, materiales de distribución y ventas que se desarrollen y ejecuten en el territorio nacional, entre otras.

DEFINICIONES

a. Autocuidado: El conjunto de acciones intencionadas que realiza una persona para controlar los factores internos o externos, que pueden comprometer su salud y desarrollo, por tanto, es una conducta que realiza o debería realizar la persona para sí misma en ejercicio de la autonomía de la voluntad.

b. Autoexclusión: Proceso voluntario en el que la persona decide por un periodo de tiempo excluirse de la posibilidad de jugar.

c. Créditos para la participación: son el instrumento a disposición del jugador, depositados en su cuenta de juego constituidos por los adquiridos por el jugador y los premios obtenidos en la actividad de juego.

d. Formato autoexclusión: Es una herramienta dispuesta por los operadores de juegos de suerte y azar en la modalidad de novedosos con canal de comercialización por internet y de tipo operados por internet, que permite al jugador excluirse de la plataforma o de uno o varios juegos en particular. Este mecanismo de autoayuda permite al jugador tomarse un periodo para evaluar las posibles consecuencias derivadas de sus patrones de comportamiento frente al juego. Al diligenciar el formato de autoexclusión a través de la plataforma web, el jugador informa al operador sobre su decisión personal y voluntaria de autoexcluirse y de hacer parte del registro autoexcluidos.

e. Gestor y/o Operador autorizado: Persona jurídica autorizada para operar juegos de suerte y azar en Colombia mediante contrato de concesión suscrito con Coljuegos

f. Juegos de suerte y azar: juegos en los cuales una persona, que actúa en calidad de jugador, realiza una apuesta o paga por el derecho a participar, a otra persona que actúa en calidad de operador, que le ofrece a cambio un premio, en dinero o en especie, el cual ganará si acierta, dados los resultados del juego, no siendo este previsible con certeza, por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad. Son de suerte y azar aquellos juegos en los cuales se participa sin pagar directamente por hacerlo, y que ofrecen como premio un bien o servicio, el cual obtendrá si se acierta o si se da la condición requerida para ganar.

g. Juegos localizados. Son modalidades de juegos de suerte y azar que operan con equipos o elementos de juegos, en establecimientos de comercio, a los cuales



asisten los jugadores como condición necesaria para poder apostar, tales como los bingos, videobingos, esferódromos, máquinas tragamonedas, y los operados en casinos y similares. Son locales de juegos aquellos establecimientos en donde se combinan la operación de distintos tipos de juegos localizados o aquellos establecimientos en donde se combina la operación de juegos localizados con otras actividades comerciales o de servicios.

h. Juegos novedosos. Son cualquier otra modalidad de juegos de suerte y azar distintos de las loterías tradicionales o de billetes y de las apuestas permanentes. Se consideran juegos novedosos, entre otros, Lotto preimpresa, la lotería instantánea, Lotto en línea en cualquiera de sus modalidades, apuestas deportivas o en eventos y todos los juegos operados por internet, o por cualquier otra modalidad de tecnologías de la información que no requiera la presencia del apostador.

i. Juegos operados por internet: aquellos en los que la apuesta y el pago de premios se realizan por medios que no requieren la presencia del jugador, previo su registro en el sitio o portal autorizado y cuya mecánica se soporta en la intervención de un generador de número aleatorio o en la ocurrencia de eventos reales cuyos resultados no son controlados por el operador del juego.


Se entiende que el juego opera por internet cuando la apuesta y el pago de premios se realizan únicamente por este medio, previo registro del jugador en el sitio o portal autorizado y cuya mecánica se soporta en un generador de número aleatorio virtual o en la ocurrencia de eventos reales cuyos resultados no son controlados. No se entienden operados por internet aquellos juegos que incluyan la realización de sorteos físicos, como el chance y loterías, entre otros, en cuyo caso el internet será un medio de comercialización.

j. Juego responsable: comprende una serie de prácticas y recomendaciones que tiene por objetivo entender los juegos de suerte y azar como una alternativa de esparcimiento sano y de entretenimiento, y promover la práctica del juego de forma racional y consciente. Implica una decisión informada y educada por parte de los jugadores, evitando que se ponga en riesgo su salud.

k. Jugador: Persona natural mayor de edad, que realiza apuestas o paga por el derecho a participar en un juego de suerte y azar, a una persona jurídica que actúa en calidad de operador autorizado por Coljuegos que le ofrece a cambio un premio en dinero o en especie, el cual ganará si acierta en los resultados del mismo, no siendo este previsible con certeza por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad.

Tipos de Jugadores:

Jugador Social: es aquella persona que juega por placer, dedica una cantidad de dinero asumible según sus posibilidades y establecidas previamente, suele jugar entre amigos y conocidos, inicia y finaliza el juego cuando desea sin presentar malestar.

	MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE	Código: OCJR-PE-01
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE	Versión: 01 Página 7 de 26

Jugador Profesional: se dedica al juego para ganar dinero. No tiene implicación emocional en las apuestas, dado que hace aquellas que son estadísticamente más probables, para lo que ha realizado un estudio probabilístico.

Jugador Problema: Conducta de juego tan frecuente que en algunas ocasiones, crea problemas económicos, dedica al juego dinero familiar, tiene menor control de la conducta de juego, pero sin ser excesiva como el jugador patológico. Es propenso a convertirse en jugador patológico.

Jugador Patológico: se caracteriza por una dependencia emocional del juego, una pérdida de control respecto a este y una interferencia con el funcionamiento normal de la vida cotidiana. La Asociación Americana de Psiquiatría (APA), la Organización Mundial de la Salud (OMS CIE- 10) definen al jugador patológico como un individuo que se va haciendo crónica y progresivamente incapaz de resistir los impulsos de una conducta de juego que compromete, rompe o lesiona los objetivos personales, familiares y vocacionales. Adicionalmente, tienen unos criterios de diagnóstico de juego patológico previamente definidos.

I. Local Comercial: Local físico donde se desarrolla la actividad de juegos de suerte y azar.

m. Ludopatía: el juego patológico o ludopatía está considerada por la Organización Mundial de la Salud como adicción dentro de las enfermedades mentales y ocupa un lugar en la Clasificación Internacional y en el Manual de Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-IV de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría.


n. Menor de edad: Toda persona menor de 18 años.

o. Programa de Juego Responsable: Es un documento que establece las iniciativas y estrategias adoptadas por el operador para promover el Juego Responsable. Este programa incluye medidas para prevenir la adicción al juego, proteger a los jugadores y fomentar un entorno de juego responsable.

p. Publicidad: se entiende por publicidad de juegos de suerte y azar la actividad orientada a persuadir al público con un mensaje comercial de un producto, marca, empresa o servicio, identificado por un diseño gráfico y/o caracterización sonora o visual, para que los consumidores tomen la decisión de compra o uso de un producto o servicio.

q. Publicidad en medios digitales: se refiere a las comunicaciones comerciales que se realizan a través de los siguientes canales:


- Sitios web bajo el control de la empresa productora, importadora o comercializadora;
- Búsquedas pagadas;

	MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE	Código: OCJR-PE-01
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE	Versión: 01 Página 8 de 26

- Anuncios (en movimiento y sin movimiento);
 - Televisión interactiva ('botón rojo');
 - Correos electrónicos;
 - Mensajes SMS y MMS en dispositivos móviles;
 - Reseñas de producto escritas o patrocinadas;
 - Publicidad en juegos;
 - Contenido generado por el usuario bajo el control de la empresa de juegos de suerte y azar;
 - Publicidad viral bajo el control de la empresa de juegos de suerte y azar;
 - Páginas o canales de redes sociales, incluidas, pero no limitadas a Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Tik Tok etc.;
 - Aplicaciones descargables (Apps);
 - Videojuegos.
- r. Punto de venta:** Local donde se realizan las apuestas a través del terminal de venta fijo, se pueden consultar los resultados de los sorteos, y se pueden cobrar los premios.
- s. Registro Autoexcluidos:** Es la base de datos a cargo del operador que consigna la información de las personas autoexcluidas el cual sirve para conocer, controlar, procesar y brindar una herramienta de verificación a los operadores para garantizar que el jugador que se autoexcluye, no pueda realizar apuestas por internet como canal de comercialización o adquirir créditos y participar en el juego novedoso de tipo operado por internet, durante el periodo definido por el jugador.
- t. Test de Identificación de Factores de Riesgo:** Es una herramienta diseñada por Coljuegos para identificar patrones de riesgo o comportamientos que requieren la adopción de medidas preventivas o de mitigación de riesgo frente al juego sin control. Este test orienta al jugador en sus decisiones personales frente al juego, ayudándole a reconocer y gestionar comportamientos de riesgo.

PRINCIPIOS

- 1. Compromiso:** DORAL GROUP S.A. está comprometido con la promoción del juego legal y responsable en todas las actividades desarrolladas de juegos de suerte y azar en todas sus salas de juego.
- 2. Participación:** El programa procurará incluir la participación de los grupos de interés

	MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE	Código: OCJR-PE-01
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE	Versión: 01 Página 9 de 26

más relevantes en el diseño de las estrategias en materia del Juego Responsable, así como en la toma de decisiones para el desarrollo de la misma.

3. **Integridad:** La sociedad DORAL GROUP S.A. y sus colaboradores entienden el impacto que tiene el juego cuando éste no se asume como una actividad de entretenimiento y esparcimiento, por lo cual se comprometen con la aplicación de este manual y de las acciones encaminadas a proteger al jugador en torno al desarrollo, publicidad, comercialización y venta de productos.
4. **Legalidad:** Las acciones y actividades contenidas en este manual deben aplicar las normas vigentes, entre ellas la regulación expedida por Coljuegos, las normas de protección al consumidor y de protección de datos personales, procurando siempre el respeto a la dignidad humana.
5. **Información y Publicidad:** Promoción del juego de azar como una actividad de entretenimiento legal y responsable, incluyendo dentro de la comunicación mensajes de prevención y autocuidado.
6. **Confidencialidad:** Deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las instancias o dependencias de la compañía se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello.

ETAPAS

El programa de Juego Responsable se compone de dos etapas:

1. **Etapas de Implementación.** DORAL GROUP S.A. implementará las acciones definidas por Coljuegos encaminadas a la promoción del Juego Responsable como una forma de entretenimiento y esparcimiento y a proveer mecanismos de autocontrol al jugador, orientados a la prevención de problemas asociados al juego sin control.
2. **Etapas de Seguimiento.** DORAL GROUP S.A. en ejecución del programa de Juego Responsable, está comprometido a medir el cumplimiento de las acciones adoptadas, y adelantar procesos de mejoramiento continuo para promover el Juego Responsable.

FACTORES DE RIESGOS

1. **Personales:** Estrés o irritabilidad al intentar dejar de jugar por un tiempo, trastornos emocionales o necesidad incontrolable por el juego, problemas financieros y familiares por la pérdida de dinero y mentiras frecuentes para continuar jugando, entre otros.




- 2. Sociales:** Influencia del entorno social, evadir problemas o minimizar sentimientos depresivos que lo llevan a refugiarse en las apuestas, publicidad, facilidad de acceso a juegos de azar, perder relaciones familiares y hasta el empleo por las apuestas y juegos de azar.
- 3. Culturales:** Normalización del juego como una actividad recreativa sin riesgos, pensar que los juegos de azar y apuestas son una fuente de ingreso sin riesgo alguno, la falta de información sobre los efectos del juego excesivo.

VALORES

- 1. Honestidad:** Las acciones contenidas en este manual, están encaminadas a transmitir a los jugadores que están frente a un juego de azar, el cual puede derivar en una ganancia o pérdida.
- 2. Responsabilidad:** El juego en exceso puede tener efectos nocivos en la salud. El juego responsable implica control en la frecuencia de juego, tiempo de destinación al juego y recursos usados para tal fin.
- 3. Respeto:** La comunidad de juego debe actuar respecto a las políticas y reglas establecidas en este manual y por el respeto a la dignidad del jugador cuando este presenta síntomas de pasar de una actividad de entretenimiento a una que puede afectar su salud, para lo cual el respeto se materializa en la protección de datos del jugador, de sus conductas y de su integridad como ser humano; además de facilitar la información de centros de ayuda y acciones para restringir o eliminar el acceso a las salas de juego.
- 4. Compromiso:** Conciencia de la obligación que tiene la empresa en el desarrollo de su actividad de forma profesional y responsable.
- 5. Ética:** Propender por el respeto de los valores y derechos de la sociedad.
- 6. Transparencia:** Actuar con ética y claridad, respetando los principios sociales y las leyes.
- 7. Integridad:** Mantener la coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace; capacidad de hacer y cumplir compromisos adquiridos.
- 8. Respeto:** Valorar a los demás, acatar la autoridad y considerar la dignidad de los demás.

POLÍTICAS

DORAL GROUP S.A. adopta como misión implementar las políticas de promoción

	MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE	Código: OCJR-PE-01
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE	Versión: 01
		Página 11 de 26

de juego responsable, de la mano de investigaciones y programas enfocados a la promoción de juego responsable, guiado así por las siguientes funciones esenciales para el logro y cumplimiento de este manual.

1. Realizar campañas de información, prevención y concientización referente a los juegos de suerte y azar, teniendo presente el compromiso con la industria de estas actividades en el cumplimiento de las acciones dispuestas por las autoridades competentes, así como aquellas que se plantean dentro del presente manual para fomentar al juego responsable.

2. Realizar periódicamente las capacitaciones respectivas a sus colaboradores con el fin de dar a conocer las acciones dispuestas por las autoridades competentes, así como aquellas previstas dentro del presente manual, con el fin de mantener actualizado su conocimiento y deberes frente a los jugadores.

3. Realizar acciones tendientes a ofrecer la mayor cantidad de información posible al jugador con la cual le permita tomar decisiones informadas.

4. Establecer canales de comunicación constantes con todos los actores del programa de juego responsable con el fin de recibir a través de ellos, quejas, sugerencias, y en general retroalimentación que permita establecer acciones de mejora y comunicar por parte de la empresa los logros en las acciones implementadas.


IMPLEMENTACION Y SEGUIMIENTO

El diseño de las políticas y las actividades que se deben adelantar estarán lideradas por el representante legal de la sociedad y la Asamblea de Accionistas.

La implementación, seguimiento, ejecución y control de la aplicación del manual de Juego Responsable estará cargo de **OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**.

Las funciones del encargado de Juego Responsable serán:

- 1) Realizar las capacitaciones a los colaboradores mínimo cada dos meses durante el año.
- 2) Presentar a Coljuegos el informe anual de la aplicación e implementación de Juego Responsable.
- 3) Realizar informe semestral del impacto de las medidas adoptadas de Juego responsable.
- 4) Realizar los reportes mensuales de personas que se han autoexcluido de las salas de juego y/o han revocado su autoexclusión a Coljuegos. Informar a los establecimientos que hacen parte del Contrato de Concesión, el listado de jugadores autoexcluidos

	MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE	Código: OCJR-PE-01
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE	Versión: 01 Página 12 de 26

5) Implementar el programa Juego Responsable el cual está enfocado en los siguientes grupos poblacionales:

- Población Jugadora sin factores de Riesgo de Juego sin control.
- Población Jugadora con registro de factores de Riesgo de Juego sin control. (Autoexcluidos).
- Población No Jugadora.

ACCIONES


A. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y CONTROL

Estas acciones están encaminadas con estrategias para fomentar las buenas prácticas y el juego seguro y consciente entre los jugadores. Dichas acciones buscan minimizar los riesgos asociados al juego prevenir la adicción y proteger a los grupos vulnerables por medio de la educación la sensibilización y la provisión de herramientas y recursos que promuevan el autocontrol y la toma de decisiones informadas.

1. COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

Cumplir las disposiciones previstas en materia de publicidad por las autoridades competentes, en particular, las siguientes:

1. Publicar el manual de Juego Responsable en la página web www.doralgroup.com el cual también estará disponible en todas las salas de juego.
2. Adoptar en todas las piezas publicitarias una restricción clara para el juego de niños, niñas y adolescentes. En las comunicaciones comerciales no se podrán dirigir directa o indirectamente a niños, niñas o adolescentes para persuadirlos o incitarlos al juego.
3. Disponer de puntos específicos dentro del establecimiento, sobre publicidad de acuerdo al juego responsable.
4. Difundir la campaña de juego responsable diseñada por Coljuegos, en los locales comerciales a través de folletos y carteles informativos que inviten a consultar la política de juego responsable o en las pantallas dispuestas para informar actividades dentro del local, las plataformas de juego a través de banners que direccionen al sitio en el cual se encuentra publicada toda la información relacionada con juego responsable y demás canales de comunicación que tuviere disponibles.
5. Incluir en los servicios de comunicación audiovisual y radiofónica, el mensaje : *“Jugar sin control causa adicción. El juego es entretenimiento, juega con moderación. Prohibida la venta a menores de edad”*.
6. Crear un acceso directo al microsítio de juego responsable dispuesto en la página web del ente de control Coljuegos <https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co/> ó

	MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE	Código: OCJR-PE-01
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE	Versión: 01 Página 13 de 26

(<https://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/306325/juega-bien---ser-responsable-es-parte-del-juego/>).

7. Ofrecer información clara sobre juego responsable y los riesgos del juego sin control, a través de nuestros colaboradores en las salas o locales de juego, la información impresa que se tenga en folletos, en carteles en los locales o en las comunicaciones comerciales de juegos de suerte y azar y no deben estar destinadas a los menores de edad ni a tratar de atraerlos.

Por lo tanto, las comunicaciones comerciales deben evitar presentar escenarios, música, juegos, lenguaje o personajes de caricatura o celebridades directamente dirigidos al público infantil y/o menores de edad.

Esto no impide que las comunicaciones dirigidas a un público adulto más amplio puedan tener un atractivo incidental o involuntario para los menores de edad.

Las prendas con logotipos de marcas de juegos de suerte y azar y con marcas de establecimientos de esparcimiento con acceso restringido a menores de edad, tales como casinos o sitios web de apuestas por internet, deben limitarse únicamente a las tallas para adultos. Esta restricción no es aplicable a los uniformes y prendas de equipos deportivos patrocinados por un operador de juegos de suerte y azar.

- (1) No podrán incluirse marcas de juegos de suerte y azar en juguetes, juegos, equipos de juego u otros artículos que sean utilizados principalmente por menores de edad. Esta restricción no es aplicable a los accesorios deportivos de equipos o eventos patrocinados por un operador de juegos de suerte y azar.
- (2) En la comunicación no se inducirá al jugador a ingresar o permanecer en un área de máquina de juego o reforzar o alentar falacias o conceptos erróneos sobre las máquinas de juego, que incluyen, entre otros:
 - La certeza de ganar dinero jugando a una máquina de juego;
 - Comentar a una persona que una máquina de juego o un jackpot de máquina de juego ha “pagado” o no, o que se debe a ganancias de “pago”
 - Discutir suerte o supersticiones;
 - Sugerir o indicar que la máquina de juego está a punto de pagar las ganancias;
 - Sugerir o alentar la creencia de que un giro en una máquina de juego no es independiente de otro giro en esa máquina de juego;
- (3) Alentar o inducir a una persona a participar en juegos intensivos o



prolongados en máquinas de juego

- (4) Sugerir o alentar la creencia de que hay estrategias que una persona puede usar para ganar cuando juega una máquina de juego
- (5) Abstenerse de remitir información comercial, publicidad, promociones al usuario o jugador que se haya autoexcluido.

Inclusión o representación de menores en la publicidad.

- a) La comunicación comercial no debe representar a menores (o a personas que puedan ser percibidas como tales) participando en juegos de suerte y azar, ni sugerir que es aceptable que los menores los realicen en compañía de sus padres o de otros adultos.
- b) Las salas de juego y/o juegos de suerte y azar no deben ser anunciados o promovidos por personas menores de edad. En caso de que la empresa dentro de sus estrategias de mercadeo digital emplee Influenciadores, bien sean estos líderes de opinión, personajes reconocidos o en general usuarios de redes sociales para la promoción y publicidad de juegos de suerte y azar a través de publicaciones en redes sociales, deberán asegurarse de que los influenciadores tengan mínimo 21 años, verificado con su documento de identidad.

Público.

- a) La comunicación comercial de nuestros locales de juego debe estar destinada a personas mayores de 18 años y se debe hacer todo lo posible porque se realice únicamente en medios de comunicación en los que se espere razonablemente que la mayor parte de su audiencia sea mayor de 18 años.
- b) No se patrocinarán, ni se realizará otro tipo de comunicación comercial, en eventos donde se espere, razonablemente, que la mayoría de la audiencia será compuesta por menores de edad.
- c) Para campañas de medios pagadas y al aire libre, o actividades que se realicen en espacios públicos los anunciantes propenderán porque la comunicación comercial no se realice a menos de 50 metros alrededor de escuelas primarias o secundarias o parques infantiles. Esta disposición no se aplica a la comunicación comercial que se realice al interior de los establecimientos de juego localizado.
- d) Las comunicaciones comerciales deben incluir la advertencia de que las personas menores de edad no pueden participar en actividades de juego, para el efecto, se incorpora en nuestras comunicaciones comerciales visuales el logo “+18”, en forma y tamaño que resulten



legibles de acuerdo con el tipo de anuncio, además de la leyenda que de acuerdo con la regulación aplicable resulte obligatoria.

- e) Disponer de material informativo como folletos, carteles u otros que generen un nivel de conciencia referente al programa de juego responsable y las implicaciones del juego sin control.

Eventos promocionales.

- a) Los eventos promocionales, esto es, las actividades que se realicen de forma física, tales como inauguraciones, reaperturas, conciertos, entre otros, deben fomentar y propender por el juego responsable por parte de los adultos.
- b) Se emplearán las medidas adecuadas para evitar el acceso a los eventos promocionales por parte de menores de edad, entre ellas la revisión del documento de identidad.

2. CAPACITACIONES

Realizar capacitaciones a los empleados y colaboradores de la empresa, en particular a aquellos que tienen contacto con el jugador, para que cualquiera de ellos sea capaz de proporcionar información básica sobre el juego responsable y dirigir al jugador al lugar donde se encuentra la información disponible.

- a. La empresa realizará mínimo dos capacitaciones al año a sus empleados, con el fin de dar a conocer el funcionamiento del Manual de Buenas Prácticas en Juego Responsable y tener formados e informados a los empleados, sobre los lineamientos en materia de Juego Responsable, los contenidos serán revisados y actualizados constantemente.
- b. En coordinación con el departamento de Recursos Humanos o de quien haga sus veces, se hará una inducción en la materia a todo empleado nuevo.
- c. Se brindarán herramientas al personal para identificar a los jugadores que puedan presentar una conducta de juego sin control.
- d. La asistencia a las capacitaciones será obligatoria para todos los colaboradores y se evaluará al final de cada sesión del contenido de la misma a los colaborados.
- e. El programa de capacitación y su contenido se evaluarán semestralmente con el fin de realizar los ajustes necesarios para



que todos los empleados puedan entender de manera acertada la información del Manual de Juego Responsable y sus implicaciones.

- f. Las capacitaciones podrán realizarse de manera presencial o virtual y podrán usarse diferentes medios de divulgación de las políticas y acciones (comunicaciones internas, boletines, correos electrónicos, entre otros)

B. ACCIONES DE AUTOCONTROL

Se enfocan en suministrar herramientas dirigidas a los jugadores de juegos de suerte y azar, que les permita tomar decisiones informadas. Estas herramientas son las siguientes:

- a. Diseñar campañas preventivas en horarios y días determinados de mayor audiencia de acuerdo con el flujo de clientes en cada una de nuestras salas
- b. Socializar con los nuevos clientes que visiten el establecimiento la política de tratamiento de datos y sensibilización ante las campañas del juego responsable.
- c. Adoptar el test de autodiagnóstico, con el fin de ofrecer a los jugadores, herramientas para jugar de manera responsable.
- d. Tener disponible el formato de autoexclusión diseñado por Coljuegos y suministrarlo al jugador cuando lo solicite.
- e. Socializar el formulario de solicitud de autoexclusión y revocatoria de la misma; esta última tendrá efecto 72 horas después de suscribirse.
- f. Llevar un registro de autoexclusión de jugadores, así como su revocatoria, los cuales serán reportados a Coljuegos a través de la herramienta tecnológica dispuesta por Coljuegos para el efecto.
- g. Adelantar campañas que alienten a los jugadores a fijar un límite de tiempo y de dinero acorde con sus circunstancias personales.
- h. Prohibir acceso al juego a menores de edad y a personas que hayan solicitado su autoexclusión.
- i. No conceder préstamos, créditos o asistencia financiera a los jugadores.

Mecanismos de detección de comportamiento de riesgo del Jugador

Establecer mecanismos de detección de comportamientos de riesgo del jugador y las acciones que adoptarán al detectarse estos comportamientos, tales como:



MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE

Código: OCJR-PE-01

Versión: 01

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE

Página 17 de 26

- a. Informar en las salas de juego a través de folletos impresos el acceso al Test de identificación de Factores de Riesgo disponible en el Micrositio de Juego Responsable en el sitio web oficial de la entidad de control Coljuegos y también en la página web de la compañía mediante el link de acceso al Micrositio de la entidad.
- b. Identificar jugadores que llevan más de 8 horas de juego continuo, con el fin de brindarles información acerca del juego responsable.
- c. Disponer información de contacto de prestadores de servicios de atención y tratamiento para los jugadores que lo requieran. Dicha información estará disponible en forma impresa y visible en nuestras salas de juego.

C. ACCIONES DE APOYO A LOS AFECTADOS

La empresa dispondrá en su página web y mediante folletos la información completa y actualizada del directorio de organizaciones que brinden servicios de orientación suministrado por el ente regulador Coljuegos, con el fin de que nuestros clientes puedan informarse sobre las instituciones de apoyo a los jugadores que presenten síntomas de juego sin control, para que así puedan acceder a los servicios de atención profesional.

De estas acciones se deberá dejar constancia en el informe de seguimiento al programa de juego responsable que presentará la empresa.

Se desarrollarán entre otras las siguientes acciones de apoyo:

- a. Poner a disposición en nuestra página web el link con el directorio que brinda el ente de control Coljuegos en su página web, con las instituciones que presten servicios de tratamiento a personas que padezcan de juego sin control y el cual se dará a conocer en los folletos de los locales comerciales de nuestra compañía.
- b. Cada turno de la jornada de trabajo contará con el personal capacitado para suministrar la información sobre Juego responsable al jugador, cliente o quien muestre signos de afectación al juego.

Se entenderá que existe señales de alarma o signos de afectación cuando entre otras se presenten eventos de:

Señales vinculadas a acciones de violencia

- Golpear la máquina o parte de máquina, con una fuerza indebida.
- Gritar a la máquina o a otras personas en la sala de juego.



MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE

Código: OCJR-PE-01

Versión: 01

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE

Página 18 de 26

- Insultar al personal y/o a otras personas.
- Comportarse de modo amenazador.

Señales vinculadas a los comportamientos y emociones

- Llorar en cualquier sitio del establecimiento.
- Demostrar tristeza o depresión en el establecimiento.
- Sudar en exceso mientras se juega.
- Estar muy agitado en el establecimiento.
- Quejarse continuamente con el personal.
- No reaccionar a la interacción con el personal.
- No reaccionar ante los acontecimientos en el establecimiento que normalmente atraerían la atención del cliente.
- Intentar disfrazarse para no ser reconocido.

Señales vinculadas a la Frecuencia de Juego

- Juego prolongado.
- Jugar de manera continua sin descanso por más de 8 horas.
- No querer abandonar el establecimiento a la hora de cierre.

Señales vinculadas al uso del dinero

- Pedir dinero prestado para jugar.
- Pedir dinero prestado al personal (para cualquier propósito).
- Pedir dinero prestado a otros usuarios (para cualquier propósito).
- Intentar vender productos o servicios en el establecimiento.

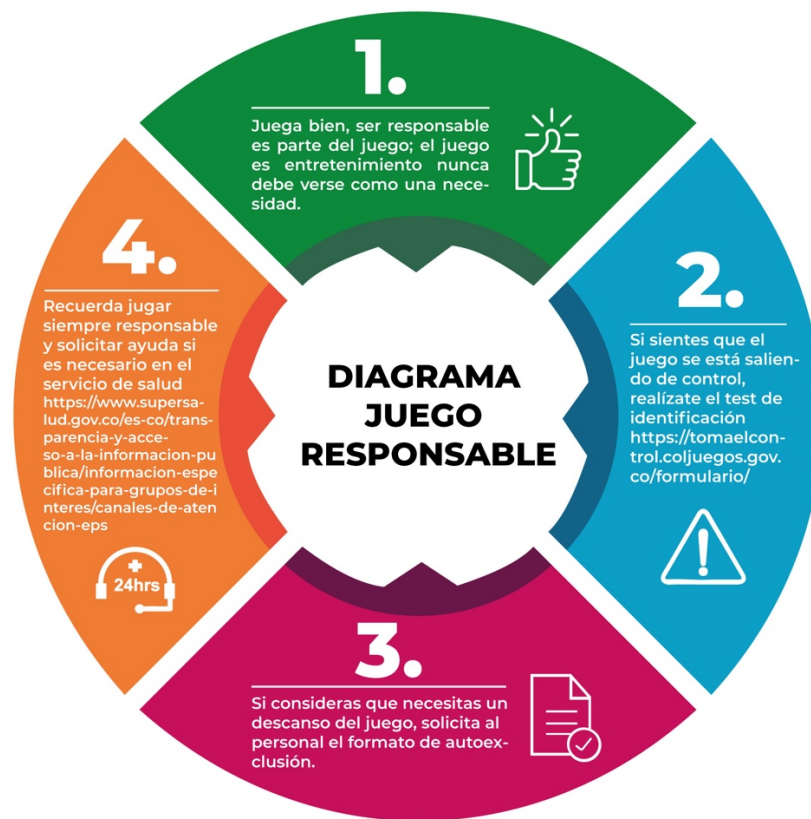
El proceso para interactuar con dichos usuarios depende de la evaluación caso por caso por parte del personal capacitado. Esta interacción puede consistir en y sin limitarse a ellos:

- Acercarse al cliente o visitante e intentar que el mismo participe en la interacción social.
- Animar al cliente para que considere las ofertas de comida o bebida disponibles en el establecimiento, que le permitirán hacer una pausa de la máquina de juego; ofrecer al cliente algún

refrigerio en una zona más tranquila de la sala de juego, en donde se pueda facilitar al cliente toda la información relevante al directorio de apoyo, mencionando la opción de autoexclusión, de forma confidencial. Anexo Formulario de Autoexclusión.

- Brindar otro tipo de asistencia adecuada, que puede incluir el uso de un teléfono en el establecimiento para contactar con un familiar o amigo; y/o ayudar al cliente con las gestiones del transporte para regresar a su domicilio.
- c. En cada establecimiento se llevará un registro de Juego Responsable en el que se indicará los datos del jugador, datos de contacto y descripción de las medidas tomadas. A este registro solo tendrá acceso el responsable de la sala y la persona encargada de la compañía de la implementación, seguimiento y control de las políticas y acciones de Juego Responsable

DIAGRAMA DEL PROGRAMA





CRONOGRAMA DEL PLAN DE ACCIÓN

Actividad	Responsable	Fecha de ejecución	Evidencia
Capacitación de Juego responsable	Líder del programa Psicología – Oficial de Juego Responsable	Noviembre - Diciembre - Enero	Planilla de asistencia a capacitación – Evaluación
Implementación del Juego responsable en las salas	Líder del programa Psicología – Oficial de Juego Responsable - Mercadeo	Febrero	Evidencia fotográfica
Implementación de Estrategias de Autocontrol	Líder del programa Psicóloga – Oficial de Juego Responsable	Abril	Evaluación
Aplicación de Test Juego responsable	Líder del programa – Oficial de Juego Responsable	Mayo	Pantallas, página web corporativa y QR en salas con link directo a Coljuegos
Información sobre EPS y entidades encargadas de tratamiento para Ludopatía	Líder del programa Psicología – Oficial de Juego Responsable -	Junio	Flyer's en salas de juego con directorio
Implementación de señales de Advertencia	Mercadeo – Oficial de Juego Responsable	Julio	Evidencia fotográfica
Seguimiento interno y externo de juego responsable - Capacitación	Líder del programa Psicología – Oficial de Juego Responsable	Agosto	Evaluación
Implementación de folletos sobre juego responsable	–Oficial de Juego Responsable - Mercadeo	Octubre	Impresiones
Indicadores de campaña	Líder del programa – Oficial de Juego Responsable	Noviembre	Recopilación total de todas las evidencias aplicadas durante el año



SEGUIMIENTO

DORAL GROUP S.A. se compromete en acreditar el cumplimiento de las acciones establecidas en el programa de Juego Responsable presentando el respectivo informe anual y remitiéndolo al ente de control Coljuegos con el resultado del programa y el avance de su programación en las fechas establecidas por la entidad.

TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES


El tratamiento de los datos personales de los jugadores serán tratados conforme a lo dispuesto por la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 compilado en el capítulo 25 del decreto 1074 de 2015, adoptando medidas de responsabilidad demostrada para garantizar el debido tratamiento de los datos personales que se usen, recolecten o traten. Anexo formato de Autorización de Tratamiento de Datos Personales.

INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores iniciales que DORAL GROUP S.A. va a medir mensualmente para determinar la efectividad del sistema de juego Responsable incorporado:

1. Porcentaje (%) de Permanencia clientes largo período en el local = $\frac{\text{Clientes que juegan más de 8 horas}}{\text{Clientes visitan el local en 1 día}}$
2. Porcentaje (%) de Clientes autoexcluidos = $\frac{\text{Total clientes autoexcluidos en el mes}}{\text{Total clientes ingresan mensualmente}}$
3. Porcentaje (%) de clientes juegan cifras altas = $\frac{\text{Total clientes que juegan más de 5 millones al día}}{\text{Total clientes que ingresan al día}}$
4. Porcentaje (%) de clientes autodiagnóstico = $\frac{\text{Total clientes test autodiagnóstico aplicado al día}}{\text{Total clientes que ingresan al día}}$
5. Evaluación trimestral al personal capacitado para medir el conocimiento y retentiva de las campañas de Juego Responsable.

LAURA VANESSA REDONDO
Cargo: Oficial de Juego Responsable.


	MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE	Código: OCJR-PE-01
		Versión: 01
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE	Página 22 de 26

Anexos:

1. Formulario de Solicitud de Autoexclusión.
2. Formulario de Solicitud de Revocatoria de Autoexclusión.
3. Formato de Autorización para el Tratamiento de Datos Personales.

Proyectó: Laura Vanessa Redondo – Oficial de Juego Responsable.

Revisó: Ana María Patiño Castro – Gerente General.

	MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE	Código: OCJR-PE-01
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE	Versión: 01 Página 23 de 26

Anexo 1.



FORMULARIO DE SOLICITUD DE AUTOEXCLUSIÓN

La autoexclusión es el proceso voluntario en el que las personas se pueden excluir del sitio de juego o de áreas específicas del mismo; se trata de una técnica de autoayuda y autocontrol que permite tomarse un descanso y evaluar las posibles consecuencias derivadas de sus patrones de comportamiento frente al juego. Este formato está destinado a brindar una herramienta de ayuda a quienes deseen no ingresar a las Salas de Juego en todo el territorio nacional colombiano, así como de las plataformas de juego Online.

DATOS DEL SOLICITANTE: Si escribe a mano, en mayúsculas con letra clara, escriba los números con claridad, firme la solicitud y adjunte copia de su documento de identidad.

1. Nombres: _____
2. Apellidos: _____
3. Tipo Documento: C.C _____ Pasaporte _____ Otro (Cuál?) _____
4. Documento N°: _____
5. Dirección: _____
6. Ciudad: _____
7. Teléfono: _____
8. Correo electrónico: _____

SOLICITUD A PETICIÓN DEL INTERESADO

En la Ciudad de _____, siendo las _____ horas del día _____ del año _____, solicito ser excluido (a) de:

1. _____ Salas de Juego de suerte y azar a nivel Nacional (casinos y bingos)
2. _____ Páginas de juegos operados por internet.


PERÍODO DE DURACIÓN DE LA AUTOEXCLUSIÓN VOLUNTARIA:

Los jugadores que decidan voluntariamente excluirse deben determinar el periodo de tiempo durante el cual se les restringirá ingresar o permanecer en las salas de juego.

Siempre que esté en vigor una autoexclusión, no se podrá consentir una nueva declaración con respecto al mismo operador del juego, a menos que la nueva solicitud prevea un período más largo que el período restante para el vencimiento de la exclusión.

PERÍODO DE LA AUTOEXCLUSIÓN: _____ meses / _____ años contados a partir de la suscripción del presente formulario.



	MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE	Código: OCJR-PE-01
		Versión: 01
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE		Página 24 de 26



DECLARACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA

Declaro que mi decisión de autoexclusión se adopta de buena fe con el fin de evaluar las posibles consecuencias derivadas de mis patrones de comportamiento frente al juego, esta decisión se adopta en ejercicio de mi autonomía de la voluntad. Asimismo, declaro que he leído toda la información relacionada con la autoexclusión y que entiendo las instrucciones contenidas en la solicitud y que son ciertos los datos que aquí he consignado.

Declaro renunciar de forma voluntaria a mi derecho de ingresar a todas las salas de juegos autorizadas del país.

Declaro conocer que mi ingreso a cualquier sala de juego durante la vigencia de la autoexclusión es un acto voluntario, libre, y consciente de mi parte, por lo cual, exoneró de toda responsabilidad tanto al operador en caso que así suceda.

Declaro conocer y autorizar al operador para que adopten las medidas que le sean posibles con el objetivo de ayudarme a dar cumplimiento a mi decisión de autoexclusión de las salas de juegos.

Declaro tener conocimiento que la presente autoexclusión se podrá revocar en cualquier momento, sin embargo, conozco y acepto que la revocatoria surtirá efectos setenta y dos (72) horas después de manifestarla.

Autorizo al operador a reportar a Coljuegos el contenido del presente formato, para efectos de conformar el registro de autoexcluidos, la consulta del registro por parte de los operadores autorizados y el seguimiento a la política de juego responsable.


Autorizo al operador y a Coljuegos a realizar el tratamiento de mis datos personales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 compilado en el Decreto 1074 de 2015.

Firma en la ciudad de: _____ a los _____ días del mes de _____ de 20_____.

FIRMA: _____.



Autoriza
Coljuegos

	MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE	Código: OCJR-PE-01
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE	Versión: 01 Página 25 de 26

Anexo 2.



FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVOCATORIA DE AUTOEXCLUSIÓN

DATOS DEL SOLICITANTE:

1. Nombres: _____
2. Apellidos: _____
3. Tipo Documento: C.C _____ Pasaporte _____ Otro (Cuál?) _____
4. Documento N°: _____
5. Dirección: _____
6. Ciudad: _____
7. Teléfono: _____
8. Correo electrónico: _____

SOLICITUD A PETICIÓN DEL INTERESADO

Yo, _____, decido voluntariamente REVOCAR la decisión de AUTOEXCLUSIÓN dada para la sala de juego denominada _____ ubicado en _____ el día ____ del mes ____ de 2022


DECLARACIONES:

- Declaro que mi decisión de REVOCAR la autoexclusión expuesta con anterioridad y se firma de buena fe y en ejercicio de mi autonomía.
- Declaro que he leído toda la información relacionada con la autoexclusión y que entiendo las instrucciones contenidas en la presente solicitud; así mismo manifiesto que los datos suministrados son ciertos y que pueden ser transmitidos a la autoridad que así lo exija.
- Declaro tener conocimiento que la presente REVOCATORIA solo tendrá efectos 72 horas después de la suscripción del presente documento.
- Autorizo al operador a reportar a Coljuegos la información contenida en la presente solicitud.
- Autorizo al operador y a Coljuegos a realizar el tratamiento de mis datos personales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 compilado en el Decreto 1074 de 2015.

Se suscribe en la ciudad de: _____ a los ____ días del mes de _____ de 20____

Nombre _____
 Firma _____
 No. Identificación. _____



	MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE	Código: OCJR-PE-01
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO JUEGO RESPONSABLE	Versión: 01 Página 26 de 26

Anexo 3.



AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
(Proveedores, clientes, contratistas)
Ley 1581 de 2012, Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y Decreto 886 de 2014

Por medio de la suscripción del presente documento, manifiesto que otorgo mi consentimiento previo, expreso, e informado a **DORAL GROUP S.A.** persona jurídica de derecho privado, legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT No. 900.581.479-0, y sus agencias, para recolectar, almacenar, administrar, procesar, transferir, transmitir y/o utilizar (en adelante el "Tratamiento") (I) toda información relacionada o que pueda asociarse a mí o a la persona que represento (en adelante los "Datos Personales"), que le he revelado a **DORAL GROUP S.A.**, ahora o en el pasado, para ser utilizada en los términos consignados en esta autorización, y (II) aquella información de carácter sensible, entendida como información cuyo tratamiento pueda afectar mi intimidad o generar algún tipo de discriminación, según lo establecido en la normatividad vigente (en adelante los "Datos Sensibles").

De igual forma, manifiesto que he sido informado que el Tratamiento de mis Datos Personales y Datos Sensibles se ajustará a la Política de Tratamiento de Datos de **DORAL GROUP S.A.** (en adelante la "Política"), a la cual tengo acceso, conozco y sé que puedo consultar en la página web www.doralgroup.com y de manera física en sus instalaciones.

Reconozco que mis Datos Personales y Datos Sensibles se almacenarán en las bases de datos administradas por **DORAL GROUP S.A.**, y podrán ser utilizados, transferidos, transmitidos y administrados por ésta, según las finalidades publicitarias, de registro, y comerciales autorizadas, sin requerir de una autorización posterior por mi parte.

ALCANCE DE LA AUTORIZACIÓN: Declaro que la extensión temporal de esta autorización y el alcance de la misma no se limitan a los Datos Personales y/o Datos Sensibles recolectados en esta oportunidad, sino, en general, a todos los Datos Personales y/o Datos Sensibles que fueron recolectados antes de la presente autorización cuando la Ley no exigía la autorización. Esta autorización ratifica mi autorización retrospectiva del Tratamiento de mis Datos Personales y/o Datos Sensibles.

DERECHOS: Declaro que he sido informado de los derechos de habeas data que me asisten como titular de los Datos Personales y Datos Sensibles, particularmente, los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir los Datos Personales o revocar la autorización aquí otorgada, en los términos y bajo el procedimiento consagrado en la Política de Tratamiento de Datos de **DORAL GROUP S.A.** a la cual tengo acceso, conozco y sé que puedo consultar en la página web www.doralgroup.com y de manera física en sus instalaciones. Igualmente, declaro que he sido informado que puedo solicitar prueba de la autorización otorgada a **DORAL GROUP S.A.**, y que soy consciente de los alcances jurídicos de esta autorización.

FINALIDAD: Autorizo para que **DORAL GROUP S.A.** realice el Tratamiento de los Datos Personales y Datos Sensibles con el fin de: Manejo interno a efectos de registro de sus clientes de los distintos segmentos del negocio, análisis de riesgo crediticio, envío de correspondencia, envío de correos electrónicos o contacto telefónico, para compartíroslos, compartir información comercial, enviarlos a terceros con quienes realice alianzas o contratos para fines comerciales relacionados con la ejecución de las actividades comprendidas dentro de su objeto social, ser utilizados para envío de publicidad, ser utilizados en cualquier tipo de publicación para promover los servicios de **DORAL GROUP S.A.**, gestiones de cobranzas o comercial, y las demás finalidades que determine **DORAL GROUP S.A.** como responsable del Tratamiento, con el objeto de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas de **DORAL GROUP S.A.**

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE MIS DATOS PERSONALES: Declaro que he sido informado que el responsable del Tratamiento de mis Datos Personales y Datos Sensibles es:

DORAL GROUP S.A., persona jurídica de derecho privado, identificada con NIT No. 900.581.479-0, cuya dirección física es: CARRERA 15 # 36 - 38 barrio Centro del municipio de Bucaramanga - Santander, correo electrónico: doralgroups.a@hotmail.com, disponibles de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m., para la atención de requerimientos relacionados con el tratamiento de mis datos personales y el ejercicio de los derechos mencionados en esta autorización.

DURACIÓN: **DORAL GROUP S.A.** podrá realizar el Tratamiento de mis Datos Personales por todo el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades descritas en este documento, para poder desarrollar y tener registro de sus actividades comerciales.

Fecha: _____

Nombre o Razón Social del Titular de los Datos: _____

C.C./ NIT: _____

Representante Legal: _____

Firma Aceptación del Titular de los Datos: _____